



COMPLEMENTA EL MANUAL DE
ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA
CENTROS TEMPORALES PARA LA
SUPERACIÓN, PROGRAMA NOCHE DIGNA,
APROBADO POR LA RESOLUCIÓN
EXENTA N° 068 DE 2024 DE LA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS
SOCIALES, EN EL SENTIDO QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0163

SANTIAGO, 09 MAY 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 Convención sobre los Derechos del Niño, promulgada por el decreto supremo N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores; 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 las bases de procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la ley N° 20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N° 21.722, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2025; en la ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; en la ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; en el decreto N° 15, de 2012, del entonces Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social, que aprueba reglamento del artículo 4° de la Ley N° 20.530 que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en la resolución exenta N° 233 de 2024, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba convenio de colaboración suscrito entre el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la resolución exenta N° 68 de 2024 de la Subsecretaría de Servicios Sociales que aprueba el manual de orientaciones técnicas para Centros Temporales para la Superación de la Pobreza, Programa Noche Digna 2024; en la resolución exenta SSS N° 061 de 2025, que aplica, para la ejecución del componente Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna del año 2025, el Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación Programa Noche Digna 2024, aprobado por la Resolución Exenta N° 68 de 2024 de la Subsecretaría de Servicios Sociales; en la resolución exenta N° 0594 de 2020, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba normas técnicas del programa Niños, Niñas y Adolescentes en situación de Calle "Red Calle Niños"; en el memorándum SSS N° 269/2025, de la jefa de la División de Promoción y Protección Social; en la resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; en las demás normas vigentes, pertinentes y aplicables, y;

CONSIDERANDO:

1° Que, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia es la Secretaría de Estado encargada de colaborar en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de equidad y/o desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas, familias o grupos vulnerables en distintos momentos del ciclo vital, promoviendo la movilidad e integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

2° Que, la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 4, dispone que "los Estados Partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional."

3° Que, por su parte, la ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, en adelante la "Ley", tiene por objeto la garantía y protección integral, el ejercicio efectivo y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en especial, de los derechos humanos que les son reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes. Asimismo, la referida ley crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, el cual está integrado por el conjunto de políticas, instituciones y normas destinadas a respetar, promover y proteger el desarrollo físico, mental, espiritual, moral, cultural y social de los niños, niñas y adolescentes, hasta el máximo de los recursos de los que pueda disponer el Estado.

4° Que, el artículo 2° de la Ley recientemente citada, dispone que es deber de la familia, de los órganos del Estado y de la sociedad, respetar, promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, agregando su inciso quinto que corresponde a los órganos de la Administración del Estado, en el ámbito de sus competencias, garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en particular, a) Garantizar, en condiciones de igualdad, el libre y pleno goce y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, para lo cual adoptarán las políticas, planes y acciones necesarias para esos fines; b) Tratándose de los derechos económicos, sociales y culturales, garantizarlos, además, hasta el máximo de los recursos de los que pueda disponer el Estado; y, f) Asegurar la vigencia efectiva de los derechos cuyo ejercicio se haya visto privado o limitado por la falta o insuficiencia del desarrollo de los derechos y deberes que competen a los padres y/o madres, las familias, los representantes legales o quienes los tengan a su cuidado y/o los órganos del Estado.

5° Que, la ley de garantías además sostiene que es deber del Estado adoptar todas las medidas administrativas, legislativas y de cualquier otra índole, necesarias para dar efectividad a los derechos que le son reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes.

6° Que, ratificando lo anterior, el artículo 14 de la Ley, dispone que los órganos de la Administración del Estado, en el ámbito de sus competencias, tendrán la obligación indelegable de proporcionar, controlar, evaluar y garantizar los programas públicos destinados a la satisfacción de los derechos del niño, niña o adolescente, sea que los

ejecuten por sí mismos o a través de entidades privadas. Luego, el inciso segundo del artículo 16, establece que los órganos del Estado, deben tener en especial consideración el diseño y ejecución de normativas, políticas, servicios y prestaciones destinadas a la promoción, protección y garantía de los derechos del niño, niña o adolescente, procurando priorizar su financiamiento en sus respectivos presupuestos, en el ámbito de sus competencias, hasta el máximo de los recursos de los que puedan disponer.

7° Que, el artículo 17 de la Ley, prescribe que los derechos de los niños, niñas y adolescentes son progresivos, tanto en la gradualidad que implica su plena consecución, como en la mejora sostenida de su disfrute, además será obligación del Estado asegurar su efectividad y pleno goce mediante acciones y programas de corto, mediano y largo plazo, los que siempre deberán mejorar el disfrute de los derechos, prohibiéndose su regresividad.

8° Que, además la ley de garantías reconoce el principio referido al interés superior del niño, niña y adolescente, es cual es concebido como un derecho, un principio y una norma de procedimiento, que se basa en una evaluación de todos los elementos del interés de uno o varios niños en una situación concreta, agregando que todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que, en la toma de decisiones sobre cuestiones que le afecten, se considere primordialmente su interés superior, entendido como la máxima satisfacción posible de los principios, derechos y garantías reconocidos, cuando se evalúen y sopesen los distintos intereses involucrados en el asunto, sea que la decisión deban tomarla autoridades legislativas, judiciales o administrativas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones privadas, padres y/o madres, representantes legales o personas que los tengan legalmente a su cuidado.

9° Que, por otra parte, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en el marco del Acuerdo Nacional por la Infancia del año 2018, a propósito de los “Niños y Niñas en situación de calle”, asumió el compromiso de realizar todas las gestiones de carácter legales y administrativas para contar con datos oficiales de magnitud y caracterización de los niños, niñas y adolescentes en la situación descrita. De esta manera, durante el año 2018 ejecutó el “Censo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle”, que constató que, al menos, 547 niños, niñas y adolescente en situación de calle habían pernoctado en la calle sin un adulto responsable en el último año.

10° Que, en este contexto, durante el año 2019 comenzó a implementarse por parte de la Subsecretaría de Servicios Sociales, una oferta programática destinada a niños, niñas y adolescentes en situación de calle, a través de convenios de transferencia en los cuales comparecía una institución ejecutora, el Servicio Nacional de Menores y esta Cartera de Estado, a través de esta Subsecretaría. Luego, el año 2020, la ley de presupuestos de esa época contempló recursos para el programa denominado “Niños, niñas y Adolescentes en situación de calle”. Producto de lo anterior, se dictaron las correspondientes normas técnicas, realizaron los concursos durante el mes de noviembre de 2020 y se celebraron los convenios de transferencia necesarios para implementar el programa en diferentes regiones del país, los cuales tenían una vigencia de 36 meses. De esta manera, a través de diferentes convenios y programas, dentro de la competencia de la subsecretaría de Servicios Sociales, la disponibilidad y las asignaciones presupuestarias correspondientes, se buscó continuar con una oferta programática que busca atender esta población en atención a los principios y derechos ya expuestos en los considerandos anteriores del presente acto.

11° Que, para el presente año, la ley N°21.722 de presupuestos del sector público para el año 2025, establece en su partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 998 “Programa Noche Digna”, informada por la glosa N°11, la cual señala en su inciso sexto que “En el marco de la oferta regular del programa se podrá atender de manera

transitoria a niños, niñas y adolescentes, cuando se identifique que existe riesgo a su vida o su integridad psicosocial. En dichos casos, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá establecer las condiciones que corresponda con el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en cuanto tome conocimiento de la situación”.

12° Que, por su parte, dentro de la oferta regular del Programa Noche Digna, está el componente “Centros Temporales para la Superación”, el cual está destinado a personas en situación de calle con el propósito de proveer o mejorar el acceso a alimentación, servicios básicos y el alojamiento, mediante distintos servicios y modalidades de atención conectadas con la red de protección social. Así, por medio de la Resolución Exenta N°068 de 2024 se aprobó el Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna 2024, las cuales conforman normas de carácter técnico que sirven como estándar mínimo para los ejecutores de este programa; este manual, conforme a lo dispuesto en la resolución exenta SSS N°061/2025, de esta Subsecretaría, resulta aplicable para la ejecución de dicho componente para el año 2025.

13° Que, en atención a lo ya descrito, considerando que dentro de la oferta regular del programa Noche Digna, se podrán atender de manera transitoria a niños, niñas y adolescentes en situación de calle, siempre que se identifique que existe riesgo a su vida o a su integridad psicosocial, la División de Promoción y Protección Social ha realizado un análisis de los dispositivos que se pueden implementar bajo el alero de la normativa vigente, dentro del componente regular de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna.

14°Que, sobre la base de lo dispuesto en la glosa presupuestaria, descrita en el considerando 11° anterior, así como el deber que tienen los Órganos de la Administración del Estado de respetar, promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, según se describió con anterioridad en el presente acto, se han establecido dispositivos especiales para la atención de niños, niñas y adolescentes, siendo necesario contar con normas de carácter técnico que sirvan como estándar mínimo para los ejecutores participantes de los concursos que se realicen en el marco del programa Noche Digna.

15°Que, mediante memorándum SSS N° 269/2025, de la jefa de la División de Promoción y Protección Social de esta Subsecretaría, dirigido al Fiscal del Ministerio, solicitó la revisión y aprobación de la norma técnica contenida en dicho instrumento.

RESUELVO:

PRIMERO: COMPLEMENTASE el Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna, aprobado a través de la resolución exenta N°068 de 2024 de esta Subsecretaría, en el sentido de incorporar las Orientaciones Técnicas para la atención de niños, niñas y adolescentes en situaciones de calle no acompañados, cuyo texto es el siguiente:

“ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA ATENCION DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACION DE CALLE NO ACOMPAÑADOS

COMPONENTE CENTROS TEMPORALES PARA SUPERACIÓN PROGRAMA NOCHE DIGNA

Contenido:

I. ANTECEDENTES SOBRE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE.

- 1.- Censo de Niños en Situación de Calle
- 2.- Comité de Expertos y Programa Red Calle Niños de la Subsecretaría de Servicios Sociales

II. ANTECEDENTES NORMATIVOS

- 1.- Ley N°21.430 sobre garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- 2.- Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Modifica normas legales que indica
- 3.- Ley N°21.722 de presupuestos del Sector público correspondiente al año 2025

III.- CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA Y LA INTERVENCIÓN DE NNA EN SITUACIÓN DE CALLE NO ACOMPAÑADOS.

IV.- DE LOS MODELOS TEÓRICOS, PRINCIPIOS, ENFOQUES Y ELEMENTOS TRANSVERSALES EN LA INTERVENCIÓN A NNASC NO ACOMPAÑADOS

1.- Modelos teóricos que deben guiar las intervenciones con NNASC

- A.- Terapia multisistémica
- B.-Modelo Housing First y Housing Led
- C.- Modelo de Intervención en Crisis

2.-Principios y Enfoques

- a) Principios
- b) Enfoques:

3.-Elementos transversales en la intervención con NNASC no acompañados

- a) Protección, respeto y garantía de derechos.
- b)Especialización, flexibilidad y pertinencia de las intervenciones con NNASC
- c) Promoción y fortalecimiento de vínculos afectivos y relaciones sociales.
- d)Fortalecimiento de las capacidades y promoción de la resiliencia para la construcción de un proyecto de vida.
- e) Experiencias Traumáticas
- f) Transitoriedad
- g) Formación, supervisión y acompañamiento.
- h) Cuidado del Equipo
- i)Comunicación y Difusión.

V.- ACERCA DE LA INTERVENCIÓN CON NNASC NO ACOMPAÑADOS, LOS SERVICIOS Y DISPOSITIVOS DE CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA

- 1.- El Concepto de Circuito Integrado de Servicios
- 2.- Descripción de los servicios y dispositivos
- 3.- Población Objetivo
- 4.- Vías de Ingreso a los dispositivos

VI.- SERVICIO N°1 NÚCLEO DE SERVICIOS:

- 1.- Objetivo General e Indicador de Núcleo de Servicios
- 2.- Dispositivo N°1 del Servicio1: Coordinador Regional.

- a) Descripción
- b) Objetivos e Indicadores
- c) Actividades Mínimas
- d) Estándares Intangibles

3.- Dispositivo N°2 del Servicio1: Servicio de Apoyo Integral (SAI)

- a) Descripción.
- b) Objetivos Específicos e Indicadores
- c) Plan de Apoyo Integral y Etapas de Intervención
- d) Consideraciones para la Ejecución del Plan de Apoyo Integral (PAI)
- e) Estándares Intangibles

4.- Dispositivo N°3 del Servicio1: Centro Recreativo

- a) Descripción
- b) Objetivos Específicos e Indicadores
- c) Etapas de trabajo
- d) Consideraciones

5.- Dispositivo N°3 del Servicio1: Ruta de Vinculación en Calle

- a) Descripción
- b) Objetivos Específicos e Indicadores
- c) Etapas
- d) Formas de Aproximación y Horarios de atención
- e) Estándares Intangibles CR y Ruta de Vinculación

6. Estándares Tangibles de Calidad de Núcleo de Servicios:

- a) Ubicación
- b) Infraestructura
- c) Distribución y Organización del Espacio
- d) Estándar Tangible Ruta de Vinculación
- e) Prestaciones del Centro Recreativo

VII.- SERVICIO N°2: ALOJAMIENTOS DE TRANSICIÓN

1.- Descripción

2.- Tipos de dispositivos

3.- Descripción de las prestaciones entregadas por el servicio de Alojamiento

- a) Alojamiento
- b) Alimentación y Servicios Básicos
- c) Otros Servicios

4.- Objetivo General e Indicadores del Servicio de Alojamiento

5.- Proceso de Instalación y Trabajo Comunitario

6.- Albergue de Bajo Umbral

- a) Descripción
- b) Objetivos e Indicadores
- c) Horarios de Atención
- d) Distribución habitaciones
- e) Etapas
- f) Estándares Tangibles de Calidad
- g) Estándares Intangibles

7.- Viviendas Compartidas para la preparación de la vida independiente (VC)

- a) Descripción
- b) Objetivos Específicos e Indicadores
- c) Población Objetivo
- d) Horarios de Atención y características del funcionamiento
- e) Tiempo de permanencia
- f) Capacidad de las Viviendas Compartidas
- g) Etapas de trabajo
- h) Estándares Tangibles
- i) Estándares Intangibles

VIII.- ANEXOS.

I.- ANTECEDENTES SOBRE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE

1.- Censo de Niños en Situación de Calle

Durante el año 2018, con el objetivo de aportar mayores antecedentes para estimar la magnitud del fenómeno y mejorar las políticas públicas destinadas a la población de niños,

niñas y adolescentes en situación de calle sin adultos responsables, en adelante e indistintamente “NNASC”, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, realizó el conteo de estos.

Para lo anterior, los NNASC fueron categorizados en cinco perfiles, de acuerdo con la frecuencia de pernoctación en calle y el nivel de exposición a riesgos de la vida en calle, según se detalla a continuación¹:

Habituales: Niños, niñas y adolescentes que pernoctan y permanecen habitualmente en la vía pública sin un adulto responsable, expuestos a riesgos de diversa índole con estrategias de sobrevivencia en circuitos callejeros.

En Familia: Niños, niñas y adolescentes que pernoctan y permanecen habitualmente en la vía pública con la presencia de al menos un adulto responsable dentro de un entorno familiar definido, expuesto a riesgos de diversa índole.

Intermitentes: Niños, niñas y adolescentes que de manera intermitente pernoctan en la vía pública. Es decir, alternan su pernoctación entre la vía pública y otros lugares como centros especializados y residenciales del SENAME, Servicio de Protección Especializada a la niñez y la adolescencia (SPE) o Servicio de Reinserción Social Juvenil, sus hogares y hogares de otros familiares, amigos, entre otros.

Esporádicos: Niños, niñas y adolescentes que esporádicamente pernoctan en la vía pública (al menos una vez al año) sin un adulto responsable y que mantienen circuitos de sobrevivencia en calle de manera permanente.

Sin Pernoctación: Niños, niñas y adolescentes que sobreviven diariamente en circuitos callejeros resolviendo la mayoría de sus necesidades de sobrevivencia en ese contexto y expuestos a graves riesgos de todo tipo, pero que no pernoctaron en calle durante el último año.

Para el conteo se consideró a los NNASC ubicados dentro de las categorías ‘Habituales’, ‘Intermitentes’ y ‘Esporádicos’. Es decir, menores de 18 años, que carecían de una residencia fija y pernoctaban en lugares públicos o privados que no contaban con las características básicas de una vivienda, aunque cumpliera esa función y hayan pernoctado en calle al menos una vez en durante el último año, sin estar acompañados por un adulto responsable.

En los resultados de dicho proceso, se concluyó que fueron encontrados 547 NNASC en todo Chile, viviendo en situación de calle. Muchos de estos NNASC habían experimentado quiebres en sus relaciones familiares (53%), abandono del sistema residencial (19%), y problemas con drogas (18%), entre otros factores.

De los 547 NNASC, el 25% reportó haber dormido al menos 4 noches en la calle en el último mes (en promedio 17 noches), el 25,8% entre 1 y 3 noches (en promedio 1,7 noches) y el 49,2% dijo haber dormido una noche en el último año (ninguna en el último mes). Sobre su escolaridad, un 45% de ellos estaban asistiendo al colegio. El 72% había tenido contacto con un miembro de su familia en el último mes y un 81% tuvo contacto con algún tipo de programa.

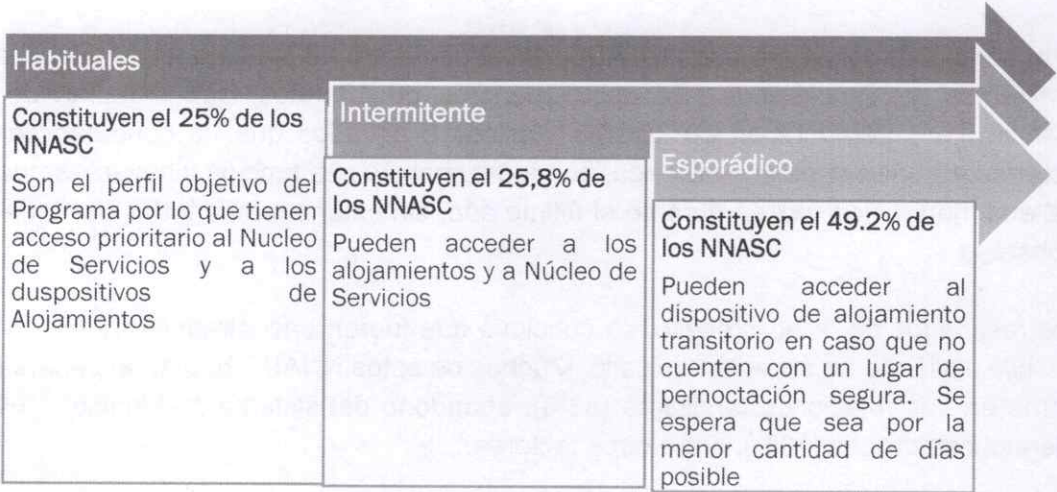
¹ Ver: <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/ninez/conteo-de-ninos-ninas-y-adolescentes-en-situacion-de-calle-2018>

Estas cifras indicaron que los NNASC, en su mayoría, no permanecen siempre en la calle, y aunque representan uno de los colectivos más vulnerados de la sociedad, todavía varios tienen un vínculo con algún adulto significativo y la posibilidad, al menos ocasional, de alojar en algún lugar.

2.- Comité de Expertos y Programa Red Calle Niños de la Subsecretaría de Servicios Sociales

Considerando los resultados del Censo de NNASC, durante el año 2020 se realizó un proceso de construcción de recomendaciones de una política para NNASC, producto del cual, el Comité de Expertos en infancia y políticas públicas, elaboró un documento denominado *“Recomendaciones para una política integral orientada a niños, niñas y adolescentes en situación de calle”*², en el que se plasma la propuesta de las organizaciones de la sociedad civil y de los adolescentes que participaron en dicho proceso, concluyendo, entre otras cosas, la importancia de relevar la situación del grupo etario de NNASC próximo a la mayoría de edad, que representa a un importante segmento de ellos y que, por su edad, serán egresados del sistema de protección de la niñez y la adolescencia, siendo urgente atenderlo mediante acciones orientadas a prevenir la situación de calle adulta y apoyar la preparación para la vida independiente, así como ofrecer servicios especializados para esta importante transición.

En base a dichas recomendaciones desde fines del año 2020 se implementó el Programa Red Calle Niños, el cual fue diseñado para responder prioritariamente al grupo 1 o “Habituales” (pero no exclusivamente) y tuvo por objetivo ofrecer, a partir de diversas intervenciones relacionadas, respuestas integradas, con el propósito de disminuir la permanencia en calle de niños, niñas y adolescentes, y con ello interrumpir la exposición a los graves riesgos que amenazan y/o vulneran el ejercicio de sus derechos fundamentales, impactando en su desarrollo biopsicosocial.



De la implementación del programa Red Calle Niños, se pudieron apreciar los siguientes datos para considerar:

- a. El programa Red Calle Niños a la fecha, ha atendido a 283 NNASC en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Los Lagos.
- b. Durante el 2024, el 46% de la población atendida, corresponde al género femenino y el 54% al género masculino. Esta proporcionalidad es

² Ver: https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/calle/Recomendaciones_NNASC-VF_12012021.pdf

- diferente si se compara con la población adulta en situación de calle, siendo un fenómeno que mayoritariamente afecta a hombres (83%).
- c. La edad promedio de ingreso al programa es de 15,6 años.
 - d. El 85% de los NNA atendidos por el programa, tenían ingreso a algún programa del Servicio de Protección Especializada. Más de 200 NNA con medidas de protección no pernoctan en Residencias de Protección (ausentes 30 días), por lo que de no contar con alguna oferta específica para dichos NNA, estarían en calle.
 - e. A diciembre de 2024, hay más de 146 NNA atendidos activamente por el programa Red Calle Niños

Así, finalmente, durante el año 2025, la edad promedio de la población que se atendía en el programa Red Calle Niños es de 17 años, por tanto, no se puede obviar que se trata de menores de edad próximos a cumplir la mayoría de edad.

II.- ANTECEDENTES NORMATIVOS.

1.- Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

La Ley N°21.430, en adelante e indistintamente “ley de garantías”, tiene como objetivo “la garantía y protección integral, el ejercicio efectivo y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes”. Esta ley crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia que estará integrado por el conjunto de políticas, instituciones y normas destinadas a respetar, promover y proteger el desarrollo físico, mental, espiritual, moral, cultural y social de los niños, niñas y adolescentes, hasta el máximo de los recursos de los que pueda disponer el Estado.

El artículo 2° de la ley de garantías, dispone que corresponderá a los órganos del Estado, en el ámbito de sus competencias, garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En particular señalar, entre otras, dar prioridad a los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos sin discriminación arbitraria alguna, en el acceso y uso a todo servicio, prestación y recursos de toda naturaleza, sean públicos o privados, necesarios para su completa protección, reparación y restitución, en las debidas condiciones de seguridad y dignidad; así como asegurar la vigencia efectiva de los derechos cuyo ejercicio se haya visto privado o limitado por la falta o insuficiencia del desarrollo de los derechos y deberes que competen a los padres y/o madres, las familias, los representantes legales o quienes los tengan a su cuidado y/o los órganos del Estado.

De la misma manera, el artículo 5° establece que los órganos de la Administración del Estado cumplirán con las obligaciones que dicha ley establece, dentro del marco de sus competencias legales, asegurando el goce y ejercicio de los derechos mediante una aplicación eficaz, eficiente y equitativa de los recursos públicos, los que emplearán hasta el máximo de los recursos de los que pueda disponer el Estado, tratándose de los derechos económicos, sociales y culturales.

Por su parte, en cuando a los derechos y garantías que reconoce la ley de garantías, está el derecho a la vida, a un nivel de vida, al desarrollo y entorno adecuado, señalando que todo NNA tiene derecho a un nivel de vida que le permite su mayor realización física, mental, espiritual, moral social y cultural posible. Así, los órganos del Estado deberán proveer programas, dentro del ámbito de sus competencias, para satisfacer las necesidades básicas de niños, niñas y adolescentes, programas de apoyo, beneficios de seguridad social y servicios sociales con respecto a la nutrición, accesibilidad al agua potable y

alcantarillado, vestuario, vivienda en entornos seguros, atención médica, educación, entre otros aspectos, según describe el artículo 25 de la ley de garantías.

2.- Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Modifica normas legales que indica.

Por medio de la ley N°21.302 se crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el cual forma parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y tiene por objeto garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos y la prevención de nuevas vulneraciones.

Para lo anterior, el Servicio provisionará y ejecutará programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad. Asimismo, para el cumplimiento de sus objetivos el Servicio se coordinará permanentemente y de forma intersectorial con los tribunales de justicia, las Oficinas Locales de la Niñez, los colaboradores acreditados de cada territorio, así como con los demás Órganos de la Administración competentes, siguiendo lo dispuesto en el artículo 2° de la ley N°21.302 referida.

Por su parte, el artículo 18 bis de la ley ya citada, sobre el diseño y ejecución de los programas, establece que los programas de protección especializada serán ejecutados a través de colaboradores acreditados o directamente por el Servicio. Además, agrega que estos programas se ejecutarán con flexibilidad, en consideración a las particularidades del niño, niña o adolescente atendido y del territorio en que se encuentra, de manera que la intervención se adapte a las necesidades de cada caso. La norma también releva la especial diligencia que se debe tener en evitar la sobre intervención de los niños, niñas o adolescentes y sus familias.

Resulta oportuno mencionar que, dentro de los programas que dispone el Servicio, para el caso de la población de niños, niñas y adolescentes en calle, está el Programa Especializados en Calle (PEC), el cual se ejecutaba anteriormente por el Servicio Nacional de Menores desde el año 1999, el cual actualmente lo continua el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, pero que están en proceso de transformación o revisión, en atención de lo dispuesto en el artículo primero transitorio del decreto N°7 de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia³.

La ley ya citada establece que los programas de protección especializada serán complementados con las prestaciones que brinden otros servicios públicos a los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio, y a sus familias, en materia de salud, educación, protección social, vivienda, igualdad de género, deporte, cultura, turismo y recreación, señalando la norma la instancia específica que deberá coordinarlos.

3.- Ley N°21.722 de presupuestos del sector público correspondiente al año 2025.

La partida 21, Capítulo 01, Programa 01, correspondiente a la Subsecretaría de Servicios Sociales, subtítulo 24, ítem 03, asignación presupuestaria 998 "Noche Digna" de la ley de

³ El decreto N°7 de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, aprueba el reglamento de la ley N°20.032 que regula los programas de protección especializada que se desarrollarán en cada línea de acción, los modelos de intervención respectivos, todas las normas necesarias para la aplicación de los artículos 3, 25, 28, 29, 30 de la referida ley y otras materias que indica. El cual dispone en su artículo primero transitorio, que las normas de dicho reglamento y la nueva oferta programática y régimen de aportes financieros, se implementarán progresivamente por programas, dentro de un periodo de cinco años, desde la publicación de dicho reglamento en el diario oficial.

presupuestos para el sector público correspondiente al año 2025, contempla recursos para el programa denominado Noche Digna. En efecto, la glosa 11 que informa al programa Noche Digna, señala que con cargo a estos recursos se podrá celebrar convenios con instituciones privadas, de acuerdo con lo que establece el articulado de esta ley y con organismos del gobierno central. Agrega, luego, que la transferencia de estos recursos se efectuará sobre la base de convenios que suscriba el Ministerio de Desarrollo Social y Familia a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales con los organismos ejecutores en los que se estipularán las acciones a desarrollar y los demás procedimientos y modalidades que se consideren necesarias.

Finalmente, el inciso final de la glosa 11 referida, establece que en el marco de la oferta regular del programa se podrá atender de manera transitoria a niños, niñas y adolescentes, cuando se identifique que existe riesgo a su vida o su integridad psicosocial. En dichos casos, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá establecer las coordinaciones que corresponda con el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en cuanto tome conocimiento de la situación.

III.- DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA Y LA INTERVENCIÓN DE NNA EN SITUACIÓN DE CALLE NO ACOMPAÑADOS.

En atención a los antecedentes descritos en los títulos anteriores, así como lo indicado en la ley de presupuestos del año 2025, la Subsecretaría de Servicios Sociales ha dispuesto dentro de la oferta regular del programa Noche Digna, en particular en el componente Centros Temporales para la Superación, dispositivos para atender de manera transitoria a niños, niñas y adolescentes en situación de calle no acompañados.

De forma preliminar, cabe señalar que Centros Temporales para la Superación es uno de los componentes del Programa Noche Digna, el cual contempla dispositivos que están destinados a personas en situación de calle, implementados con el propósito de proveer o mejorar el acceso a la alimentación, servicios básicos y el alojamiento, mediante distintos servicios y modalidades de atención, conectadas con la red de protección social.

Estos centros tienen como público objetivo a hombres, mujeres, personas gestantes, familias y/o personas con NNA chilenos o extranjeros, en situación de calle, que carecen de condiciones mínimas de supervivencia para asegurar su bienestar físico y social, en tanto no cuentan con residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función (no incluyendo los campamentos)⁴. De esta manera, la oferta actual de los Centros Temporales para la Superación contempla diferentes dispositivos, siempre orientados a personas mayores de 18 años o NNA que ingresan a los dispositivos al cuidado de algún adulto responsable.

Que, en ese contexto, la Oficina Nacional de Calle de la División de Promoción y Protección de la Subsecretaría de Servicios Sociales, elabora orientaciones complementarias para la ejecución de los Centros Temporales para la Superación que intervengan a NNASC sin acompañamiento de un adulto responsable.

Por su parte, en cuanto a lo dispuesto en la ley de presupuestos de sector público para el presente año, descrito en el acápite anterior, esta intervención debe realizarse (i) de manera

⁴ Numeral II del Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación, Programa Noche Digna 2024, aprobado por la Resolución Exenta N°068 de 2024, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

transitoria; (ii) en el marco de la oferta regular; (iii) cuando se identifique que existe riesgo a la vida o integridad psicosocial; y por último (iv) en coordinación inmediata con el SPE. Todos los requisitos anteriores, como se verá, concurren para esta modalidad de intervención:

En primer lugar, respecto al requisito de la oferta regular del programa Noche Digna, se informa que la intervención se realizará en el marco de su componente Centros Temporales para la Superación, debiendo realizarse en coordinación con el Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, para lo cual en el presente instrumento se consigna dicha coordinación.

En segundo lugar, en cuanto a la identificación de circunstancias en que exista riesgo la vida de los NNA, se considera que siempre se estará frente a ellas en los casos de desnutrición, indicadores de hipotermia, amenazas de maltrato físico o de muerte, o de pernoctación en vía pública, entre otros. De la misma manera, se entenderá que existe riesgo psicosocial para un NNA, cada vez que esté ante las siguientes situaciones: pernoctación en calle, consumo problemático de alcohol y/o drogas, explotación sexual comercial, violencia de género, ideación y/o intento suicida, maltrato físico y/o psicológico, rezago escolar, negligencia, abandono, entre otros.

En tercer lugar, en cuanto a la transitoriedad de la atención que se puede entregar a los NNASC, en el presente documento se establece que la intervención será solo mientras se mantengan los riesgos descritos anteriormente, dando cumplimiento al mandato del legislador, no concibiéndose los dispositivos de alojamiento como espacios definitivos para los participantes. Es por lo anterior, que el acompañamiento que se describe en este documento se centrará, por un lado, en entregar de forma oportuna y pertinente prestaciones básicas como pernoctación, alimentación, servicios de higiene, abrigo; y por otro, en reducir el riesgo psicosocial en que se encuentran, respetando las garantías de los NNA reconocidas en nuestro ordenamiento jurídico.

Cabe hacer presente, que esta transitoriedad no se opone a la duración o descripción de las etapas de la intervención señaladas en este instrumento, toda vez que estas orientaciones se dictan contemplando las diversas situaciones en que se encuentran los NNASC, considerando especialmente que algunos de ellos incluso ya han sido usuarios del programa Red Calle Niños, como se indicó anteriormente, y por tanto, este documento se dicta con el objeto que sirva de estándar mínimo para los ejecutores que atenderán a esta población, regulando las diferentes etapas existentes en el trabajo de intervención que se realiza con los NNASC o en que se pueden encontrar actualmente. No reconocer estas diferentes etapas o situaciones podría afectar principios y garantías que se les reconocen a los NNA en nuestro país, en particular, el interés superior del NNA y el principio de no regresividad de sus derechos.

En cuarto lugar, respecto a la coordinación que se requiere con el SPE, se informa que, para la implementación a NNASC de los dispositivos de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna, se establecen mecanismos específicos que permitirán cumplir tal mandato; tal como queda especificado *infra*. Asimismo, el presente documento fija mecanismos de coordinación con otros organismos públicos.

Finalmente, conforme lo expuesto precedentemente, es que se dispone por medio del presente documento, orientaciones específicas que sirvan de referente obligatorio para los ejecutores de aquellos dispositivos que atiendan a NNASC, en atención a las garantías y derechos que el ordenamiento le reconoce y que el Estado debe promover y respetar. Además, se describirán los enfoques y elementos que debe contemplar la intervención esperada, así como los estándares tangibles e intangibles de estos dispositivos.

IV.- DE LOS MODELOS TEÓRICOS, PRINCIPIOS, ENFOQUES Y ELEMENTOS TRANSVERSALES EN LA INTERVENCIÓN A NNASC NO ACOMPAÑADOS.

1.-Modelos teóricos que deben guiar las intervenciones con NNASC.

La revisión de la literatura y de las experiencias comparadas de intervención con NNASC, indican que no es posible atribuir el desarrollo de buenas prácticas de intervención a la aplicación de un solo modelo teórico, pues se actúa ante una diversidad de contextos sociales, culturales, económicos, ambientales, familiares, entre otros, que pueden originar y cronificar la situación de calle infanto-juvenil.

Es por lo anterior, que a continuación se enuncian los modelos que deberán ser considerados en las intervenciones que se realicen a los NNASC. De la misma forma, se espera que los equipos ejecutores cuenten con conocimiento y formación en los siguientes modelos de intervención:

A.- Terapia Multisistémica: Este modelo de intervención, consiste en incluir algunas prácticas dirigidas a la organización del equipo y en la intervención directa que realizará, entre las cuales están:

- ✓ Establecer una estructura de supervisión, capacitación, acompañamiento y soporte continuo a los profesionales responsables de los procesos de intervención y que intervienen de forma directa con NNASC.
- ✓ El trabajo en equipo, la coordinación y responsabilidad compartida como estrategia de cuidado de la calidad de las intervenciones y cuidado de los equipos.
- ✓ La organización de la intervención conforme a principios que guían la intervención, manteniendo coherencia y efectividad a la vez que permiten flexibilidad en las estrategias de intervención.
- ✓ La orientación hacia el presente-futuro, al logro de objetivos concretos y alcanzables en el corto plazo, basándose en los recursos de las personas.
- ✓ El trabajo con los diversos sistemas de la ecología social donde se desenvuelve el NNASC, favoreciendo la cooperación y el fortalecimiento de los factores protectores.
- ✓ La adaptación de los servicios en cuanto a horarios de funcionamiento y plataformas a las necesidades particulares de cada NNASC y su familia.
- ✓ El interés por la evaluación permanente de resultados y la mejora continua

B.- Modelo de Housing First y Housing Led (HF y HL): Éste modelo valora la posibilidad de acceder a una vivienda sin poner como requisito la solución de otros problemas. Este enfoque trabaja en complementariedad con la reducción de daño que permite a las personas dar pasos graduales para un mejor bienestar paulatino.

La aplicación a la intervención con NNASC implica asegurar la complementariedad de servicios básicos con programas de intervención más compleja. Para el caso de HL la persona requiere apoyos sociales y en vivienda en el mediano plazo para lograr alcanzar niveles de autonomía que permitan la salida definitiva de la situación de calle.

C.- Modelo de Intervención en Crisis (TCI): Considera tanto las necesidades de los NNASC como de los equipos. Así, para contener emocionalmente a los NNASC, los equipos necesitan estar contenidos, desde elementos estructurales tales como la implementación de supervisiones individuales y grupales, actividades de cuidado y formación continua que promueva el desarrollo profesional constante. Uno de los elementos más importantes en este modelo, es que los trabajadores deben contar con estrategias planificadas para liderar situaciones de crisis, tanto al inicio de la intervención para bajar la tensión y prevenir la escalada; así como también estrategias para abordar situaciones que han escalado que permitan recuperar el equilibrio y la relación con el NNASC luego de una descompensación.

Por tanto, los profesionales requieren estar equipados con estrategias de prevención, contención y reflexión postcrisis. No siendo suficiente contar con protocolos de crisis, sino que es necesario entrenar la contención emocional y realizar prácticas supervisadas permanentes. Además, los NNASC también requieren estar informados sobre el funcionamiento de estas estrategias antes de entrar en cualquier lugar donde serán implementadas, ya que deben entender que la contención no es un castigo, sino que está al servicio de su protección.

Además, este modelo considera como una de las prácticas más efectivas, llegar donde los NNASC están, incluyendo su heterogeneidad dentro del grupo, lo que incluye la flexibilidad de las intervenciones con respeto a los tiempos de desarrollo en coherencia con su ciclo vital. Se trata además de asegurar la participación efectiva de los NNASC durante todo el proceso de implementación, monitoreo y evaluación. Por último, existen otros elementos claves, tales como: la intervención temprana, el acceso estable a una vivienda compartida, el foco en estimular una vida fuera de la calle, la inclusión de la familia en el trabajo terapéutico, y la garantía de resguardar la información y documentos que se genere en las intervenciones.

2.-Principios y Enfoques

2.1.- Principios

A partir de la promulgación de la Ley de Garantías, toda la intervención con NNASC desde el programa Noche Digna deben ampararse en los principios señalados en la ley N°21.430. Entre ellos, se deben destacar los siguientes:

i.- Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derecho, así, todo niño, niña o adolescente es titular y goza plenamente de los derechos reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes.

ii.- Interés superior del niño, niña o adolescente, el cual es un derecho, un principio y una norma de procedimiento, que se basa en una evaluación de todos los elementos del interés de uno o varios niños en una situación concreta. Indicando el artículo 7° de la ley de garantías, las circunstancias específicas que se deben considerar para determinarlo.

iii.- Igualdad y no discriminación arbitraria. Los niños, niñas y adolescentes, tienen derecho a la igualdad en el goce, ejercicio y protección de sus derechos sin discriminación arbitraria. Así, ningún niño, niña o adolescente podrá ser discriminado en forma arbitraria en razón de su raza, etnia, nacionalidad, cultura, estatus migratorio, carácter de refugiado o asilado, idioma, situación de discapacidad o socioeconómica, de maternidad o paternidad, o en razón de cualquier otra condición, actividad o estatus suyo o de sus padres y/o madres, familia, representantes legales o de quienes lo tengan legalmente a su cuidado.

iv.- Fortalecimiento del rol protector de la familia, considerada como el núcleo fundamental de la sociedad y la primera encargada de brindar protección a los niños, niñas y adolescentes, de su cuidado y su educación, por tanto, es deber del Estado dar protección a la familia y propender a su fortalecimiento.

v.- Derecho y deber preferente de los padres y/o madres a educar y cuidar a sus hijos, siempre atendiendo el interés superior del niño, niña y adolescente. Es deber del Estado promover y proteger el ejercicio de este derecho, así como el cumplimiento de los deberes paternos y/o maternos.

v.- Autonomía progresiva. Todo niño, niña y adolescente, podrá ejercer sus derechos en consonancia con la evolución de sus facultades, atendiendo a su edad, madurez y grado de desarrollo que manifieste, salvo que la ley limite este ejercicio, tratándose de derechos fundamentales.

vi.- Protección Social de la Infancia y Adolescencia, entendiéndose como el conjunto de políticas y acciones en diversos ámbitos cuyo objetivo es promover el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales, y satisfacer las necesidades básicas de alimentación, salud, educación, vivienda y cuidado, entre otros, que tienen los niños, niñas y adolescentes, de un modo acorde a su etapa vital, en caso de que su familia no se encuentre en condiciones de proveérselos por sus propios medios. Sin perjuicio de la responsabilidad primordial de las familias, la ley establece que los órganos del Estado deben adoptar todas las medidas administrativas, legislativas y judiciales necesarias para dar efectividad a este derecho, cuando los padres y/o madres u otras personas responsables por el niño, niña o adolescente, carezcan de los medios suficientes para hacerlo por sí mismas.

Respecto de este último derecho a la protección social de la infancia y adolescencia, el legislador establece que, para que los NNA pertenecientes a las familias que viven en pobreza extrema y/o en pobreza multidimensional puedan gozar efectivamente de su derecho al desarrollo, y en tanto no existan políticas sociales que les permitan superar la pobreza, el Estado proporcionará asistencia material para satisfacer las necesidades básicas de niños, niñas y adolescentes, y programas de apoyo particularmente con respecto a nutrición, vestuario, vivienda, asistencia médica, educación y servicios sociales necesarios, haciendo uso con ese fin del máximo de los recursos de los que pueda disponer el país y los recursos complementarios de la sociedad civil.

vii.- Progresividad y no regresividad de derechos, así los derechos de los niños, niñas y adolescentes son progresivos, tanto en la gradualidad que implica su plena consecución, como en la mejora sostenida de su disfrute. De esta manera, el Estado asegurará su efectividad y pleno goce mediante acciones y programas de corto, mediano y largo plazo, los que siempre deberán mejorar el disfrute de los derechos, prohibiéndose su regresividad.

viii.- Participación Social. Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a participar plenamente en la vida social, familiar, escolar, científica, cultural, artística, deportiva o recreacional, entre otros, de su entorno, cuando ello sea posible de acuerdo con su autonomía progresiva.

ix.- Principio de inclusión. Los órganos del Estado, en el ámbito de sus competencias, establecerán las medidas necesarias para facilitar la realización personal y la inclusión social y educativa de todos los niños, niñas y adolescentes y, en especial, de aquellos que, por sus circunstancias físicas y psíquicas, o por cualquier otra situación o circunstancia personal, familiar, social o económica, puedan ser susceptibles de recibir un trato discriminatorio.

Estos principios deben considerarse como una guía para la toma de decisiones en materia de protección y restitución de derechos de los NNASC. Asimismo, y como contrapartida,

para que un derecho humano pueda ejercerse no basta con que sea reconocido o declarado como tal, sino que también se requieren condiciones para hacer efectivo su ejercicio, así como mecanismos de exigibilidad.

Se debe tener presente especialmente el deber que consagra la ley de garantías para el Estado, en su artículo 12, en cuanto debe adoptar todas las medidas administrativas necesarias para dar efectividad a los derechos que le son reconocidos a los NNA en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales ratificados por nuestro país, y en las leyes vigentes.

De esta forma, a través del programa Noche Digna, se viene a dar cumplimiento al mandato dispuesto en la Ley de Garantías, en especial a lo estipulado en el artículo 7° letra g), referido para la protección reforzada que requieren los NNA que se encuentran en situación de calle; así como a evitar la regresividad en sus derechos, según lo expuesto en el artículo 18 de la ley referida. Es por ello, que resulta de especial relevancia no suspender la atención o intervenciones recibidas por NNASC a través de programas de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que se mantienen en situación de vulnerabilidad.

En síntesis, atendiendo los principios y derechos que se deben garantizar a los NNA, respecto de NNASC, las acciones necesarias para velar por dicha protección se traducen en:

- Provisión de los elementos que permitan la satisfacción de las necesidades básicas de los NNA y generar las condiciones para su desarrollo integral, incluyendo entre otras cosas educación, vivienda, vestimenta y abrigo, cuidado de la salud, espacios de esparcimiento, alimentación saludable, etc.
- Protección ante toda forma de violencia, vulneración o limitación en el ejercicio de sus derechos, incluyendo el maltrato, el abuso, la explotación, la discriminación, la inequidad y los riesgos a su integridad física, mental o social. (ej. Abuso de drogas, involucramiento en actividades delictuales). Para ello se requieren leyes, estructuras, mecanismos y servicios apropiados, seguros, conocidos y amigables que permitan a los NNA solicitar ayuda y denunciar la vulneración, así como procedimientos cuidadosos, respetuosos y eficaces para detener la vulneración y ofrecer acciones de reparación y tratamiento para la recuperación.
- Participación efectiva, que incluye garantías de acceso a la información oportuna y adecuada, de escucha y consideración de su opinión en las decisiones que le afectan, y el resguardo de sus libertades de pensamiento, conciencia, religión, expresión y asociación.
- Prevención a través de la promoción de una cultura de respeto a los Derechos Humanos, el fortalecimiento de los factores protectores y la detección y abordaje de los factores de riesgo para la vulneración de derechos. Esto incluye la generación de ambientes seguros y protectores para los NNA y la formación de las personas que trabajan con o están al cuidado de ellos.

2.2.- Enfoques:

A partir de la literatura revisada en el diseño metodológico y la experiencia de más de 4 años ejecución en intervenciones con NNASC, se establecen los enfoques que resultan pertinentes a la atención de esta población, por lo que se deben considerar en todos los dispositivos que se implementen para la intervención de NNASC:

A.- Ética del cuidado: Este es un elemento indispensable al trabajar con NNA que han sido gravemente vulnerados en sus derechos, consistente en considerar como un enfoque de la intervención la responsabilidad del cuidado y la reflexión sobre los

efectos concretos de las decisiones que se tomen sobre las vidas de los NNA que participan de los dispositivos.

B.- Enfoque de Trauma Complejo del Desarrollo (TCD) y la construcción de intervenciones que consideren las vivencias de múltiples traumatizaciones específicamente de origen interpersonal y con graves consecuencias para el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes. De esta forma, el trabajo con NNASC requiere la comprensión integral de la experiencia en cuanto a los efectos del trauma y la vulneración de derechos en el desarrollo físico, neurológico, psicológico y social del NNA.

C.- Enfoque Sistémico, incluye una comprensión orgánica, relacional y contextual de los problemas psicosociales que afectan a los NNASC, entendiendo la ecología social a la base de la situación de calle. Se deben integrar los aportes de los modelos de intervención sistémica para construir intervenciones “a la medida” de cada persona o grupo, abandonando la concepción de “normalidad” al construir una relación de colaboración focalizada en el problema y distinto del NNA (los NNA nunca son el problema); la co-investigación del problema desde la experiencia desde quién lo sufre (diagnóstico colaborativo); la co-construcción de objetivos e intervenciones que favorezcan el cambio en el equilibrio del problema; y la deconstrucción de los discursos sociales que favorecen el problema, junto a la emergencia y utilización de los saberes, recursos, habilidades e historias preferidas de las personas.

D.- Enfoque Comunitario: El cuidado y protección de los NNASC debe entenderse como una práctica social relevante para el trabajo del Estado, las familias y comunidades. En este ámbito, un elemento a considerar es fortalecer sus capacidades y habilidades para establecer vinculación social y participación comunitaria, especialmente en aquellos aspectos referidos al acceso y utilización de los recursos presentes en las redes comunitarias que brindan soporte y protección, puesto que éstos se configuran como un mecanismo de apoyo social que puede prevenir el aislamiento y la vulnerabilidad social. Reconocer las características del entorno comunitario local, sus dinámicas de interacción, y los recursos organizacionales e institucionales permitirá configurar una intervención pertinente y efectiva, pues son factores que inciden en el bienestar de los NNASC.

E.- Enfoque Socioeducativo: El enfoque socioeducativo propicia que el acompañamiento a los NNASC se dé tanto en sus procesos personales de aprendizaje como en los de autoconocimiento, enfatizando una relación educativa ajustada a sus necesidades, recursos disponibles y a las características y condiciones de su contexto social. Se busca propiciar así el desarrollo de capacidades y habilidades mediante talleres, actividades sociales, culturales y deportivas, que permitan reflexionar sobre los impactos de la situación de calle y abordar elementos claves para la preparación hacia la vida independiente. Por ello, el proceso de intervención debe ser articulado en complementariedad con distintas instituciones educativas, sociales, laborales, salud, etc.

F.- Enfoque Centrado en los Recursos Personales propuesto por la Psicología Positiva, que invita a trabajar desde las fortalezas, recursos, habilidades de los NNA, por sobre sus dificultades, carencias o problemas psicológicos.

G- Enfoque de las adolescencias como actor fundamental, considera a los adolescentes como un grupo social particular distinto a la adultez, por sobre los modelos de la psicología del desarrollo que describen a la adolescencia desde el déficit (no adultos) como grupo de riesgo. Implica también el abandono de un

concepto “universal” de adolescencia, reconocimiento de las distintas formas en que se dan las adolescencias en distintos contextos, que involucren características, saberes y necesidades diversas. Esto se refiere además a comprender que un NNASC no puede tratarse con los mismos parámetros de intervención que un NNA que ha crecido en un contexto de mayor protección, siendo necesario incorporar sus aprendizajes y experiencias de calle y considerando también que hay distintos tipos de NNASC que requieren aproximaciones distintas de intervención.

H.- Enfoques de salud integrativa consistentes con un enfoque de derechos que se diferencian del modelo biomédico, de los conceptos de normalidad-anormalidad y de la comprensión de la salud como ausencia de patología, para incorporar aquellos que consideran la salud como un estado de bienestar integral y que reconocen la influencia de los elementos de la historia personal y transgeneracional (Enfoque curso de la vida); y de los determinantes sociales de la salud (Enfoque socioeconómico). Asimismo, que consideran la importancia del protagonismo de las personas y participación de la comunidad en la promoción de la salud mental (enfoque recuperación) y la generación de oportunidades para el desarrollo integral y el bienestar (Enfoque de desarrollo humano).

I.- Enfoque de reducción de daños busca asegurar que los NNA desarrollen sus propias metas y trabajan hacia ellas paso a paso en sus propios tiempos. La reducción de daño no espera el óptimo en términos generales, sino lo que puede ser posible y óptimo para ese NNASC en ese momento de su vida.

J.- Enfoque Relacional reconoce que las intervenciones se juegan en la relación y comienzan con la primera conversación o acercamiento y no después de un proceso de evaluación o diagnóstico. Este enfoque destaca la importancia de la actitud, presentación y desempeño de los equipos que se relacionan con los NNA, dando importancia a sus capacidades de estar con los NNA, presentes en el momento, con una mente abierta, flexibles, preparados y dispuestos a co-construir planes, soluciones, y acciones, siendo auténticos, creativos y capaces de escuchar, creyendo en las capacidades del otro, implementando una perspectiva de justicia social.

3. Elementos Transversales en la Intervención con NNASC no acompañados.

A partir de los enfoques antes descritos, que deben estar presentes en toda intervención, así como con la descripción de los diversos modelos metodológicos revisados, se señalan los siguientes elementos transversales que deben orientar el marco metodológico.

Los primeros cuatro se orientan en la intervención directa con NNASC definidos como condiciones mínimas a considerar en los procesos de intervención, mientras que los últimos guardan relación con la organización y funcionamiento de los dispositivos de atención de esta población:

A.- Protección, respeto y garantía de derechos:

Todas las intervenciones que se realicen con los NNASC deben realizarse bajo el Enfoque de Derechos y la observancia de los principios de la Convención de los Derechos del Niño y la ley de garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, asumiendo el rol de garante de esos derechos que corresponden tanto al nivel central ministerial como también a los organismos ejecutores, lo que implica acciones de prevención, provisión, protección y participación para el ejercicio de derechos por parte de los NNA.

En este sentido, una intervención desde el enfoque de derechos involucra:

- El buen trato, la calidez afectiva en las relaciones con NNASC, incluyendo mecanismos de situaciones de riesgo y vulneración de derechos; considerando resolución de conflictos, cuidado de los límites de convivencia acordes a la dignidad humana, como la disciplina positiva.
- La participación efectiva y/o protagónica de los NNASC a través de los distintos dispositivos desde el diseño, implementación y evaluación de las actividades a realizar, por ejemplo, los talleres recreativos, lo que involucra la voluntariedad de participación en los dispositivos.
- La no discriminación y las estrategias positivas de inclusión de la diversidad de NNASC considerando aspectos de género, orientación sexual, discapacidad, entre otros aspectos.
- Los mecanismos de protección ante protocolos de acción, mecanismos accesibles de denuncia, información oportuna, entre otros.
- La oferta de servicios y oportunidades que favorezcan el bienestar y desarrollo integral
- La toma de decisiones en base a la consideración primordial del interés superior de NNASC.

B.- Especialización, flexibilidad y pertinencia de las intervenciones con NNASC:

Las conductas de los NNASC deben ser interpretadas y comprendidas desde sus historias de vida y los contextos que han habitado. Lo anterior, implica comprender las consecuencias derivadas de las experiencias adversas y del trauma sobre el desarrollo, así como las dinámicas de la socialización callejera, con el fin de diseñar intervenciones pertinentes y mantener expectativas acordes a la complejidad de cada NNASC.

Asimismo, la pertinencia involucra un diseño a la medida de cada NNASC, es decir, las intervenciones no deben diseñarse a priori, sino que el modelo de intervención debe estar abierto a diferentes estrategias y/o metodologías, capaces de adaptarse con flexibilidad a las características particulares, necesidades y preferencias de cada NNASC, permitiendo la co- construcción de objetivos e intervenciones.

Esto involucra elementos, tales como: procesos flexibles; proceso de diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de las intervenciones; oferta amplia de servicios en formatos múltiples y accesibles para los NNASC.

C.- Promoción y fortalecimiento de vínculos afectivos y relaciones sociales:

La intervención con NNASC requiere fundamentalmente la creación y mantenimiento de experiencias afectivas vinculares cotidianas. Para ello se requiere que la Afectividad Consciente sea considerada una competencia profesional y organizacional imprescindible en los equipos ejecutores, ofreciéndose los profesionales como posibles figuras de identificación y como tutores de resiliencia de los NNASC.

Adicionalmente, la intervención debe promover que el NNASC pueda re-vincularse, fortalecer o generar nuevos vínculos afectivos ya sea con su familia de origen, con nuevos cuidadores y/u otros pares y adultos de la comunidad, de modo de ir ampliando su red de apoyo social y emocional; esto implica un trabajo importante con las familias que estén disponibles, la comunidad, y los pares.

D.- Fortalecimiento de las capacidades y promoción de la resiliencia para la construcción de un proyecto de vida:

La perspectiva de intervención debe basarse en las fortalezas tanto de NNASC como del equipo. Para ello, se requiere que los profesionales sean capaces de identificar y trabajar con sus propias fortalezas para profundizarlas, desarrollarlas y desplegarlas en su trabajo, y así poder apoyar el trabajo sobre las fortalezas de otros.

La focalización en las fortalezas promueve la esperanza en el cambio, el sentido de agencia personal aumenta el bienestar, la cooperación y favorece la resiliencia, abriendo nuevas posibilidades para los NNASC.

Dentro de ello, se vuelve fundamental la oferta de servicios y oportunidades que favorezcan el desarrollo integral de NNASC y preparen a los jóvenes para la vida autónoma dentro de un espacio de interdependencia humana, lo que involucra el desarrollo de intereses, conductas prosociales y de colaboración con la comunidad. Se trata de favorecer la inclusión social, el uso del tiempo libre en favor del bienestar, la organización de la vida cotidiana, la escolarización y/o formación para el trabajo y la construcción de un proyecto de vida desde las particularidades e intereses de cada NNASC.

E.- Experiencias Traumáticas: El concepto de trauma es vital para entender los factores individuales que conducen a la situación de calle. Muchas de las PSC han vivido traumas desde la infancia, como abuso, negligencia, violencia intrafamiliar o institucionalización temprana. El Segundo Catastro de Personas en Situación de Calle (MDS, 2012) da cuenta de que los encuestados experimentaron –en promedio– cinco sucesos vitales estresantes antes de los 18 años; y seis en el transcurso de su vida adulta y el 83% de los encuestados vivió, al menos, un suceso vital estresante en su infancia, en tanto el 90% ha experimentado al menos uno en su vida adulta. Por otro lado, el 24,9% de las personas adultas en situación de calle reporta haber vivido en centros del SENAME (MDS, 2012), lo que refleja un historial de vulnerabilidad desde edades tempranas.

F.- Transitoriedad:

Los dispositivos para NNASC no acompañados en situación de calle del Programa Noche Digna, son concebidos como espacios transitorios, es decir, no se constituyen como un lugar definitivo para los participantes. Lo anterior, dado que su acompañamiento se centra; por un lado, en entregar de forma oportuna y pertinente prestaciones básicas como pernoctación, alimentación, servicios de higiene, abrigo y por otro, en reducir el riesgo psicosocial en que se encuentran.

Para el caso de participantes que cumplen la mayoría de edad siendo participantes del Circuito, se busca potenciar las habilidades que los preparen para la vida independiente con miras a que, fuera de estos dispositivos, logren consolidar su salida definitiva de la situación de calle.

Para el caso de los menores de edad, en conjunto con el SPE, los esfuerzos se centran en lograr la adherencia a los espacios residenciales a los que han sido ingresado por orden del tribunal competente o revinculación con la familia (nuclear o extensa) con miras a la restitución de los derechos vulnerados.

Para ambos casos, tanto en menores como en mayores de edad, los años de ejecución del programa Red Calle Niños han demostrado que para lograr lo anterior, los tiempos de intervención son variables y dependen de la historia de cada participante, pudiendo variar entre semanas, meses y, en ocasiones, años de acompañamiento.

G.- Formación, supervisión y acompañamiento a los equipos:

Para llevar a cabo todo lo anteriormente descrito es fundamental que los equipos de intervención estén debidamente capacitados y cuenten con supervisión durante el proceso. Esta supervisión debe orientarse al acompañamiento y no a la vigilancia, donde quienes intervienen directamente cuenten con un espacio de contención, aprendizaje, reflexión y apoyo en la toma de decisiones, que permitan tener mejores herramientas de intervención y espacios seguros procesar las dificultades éticas y los estresores emocionales propios de trabajar con NNASC.

Esto implica la creación de espacios seguros y protectores para los trabajadores, que incluyen contar con las condiciones laborales saludables y seguras; la promoción de la participación y colaboración entre sus miembros; los canales efectivos de comunicación; la confianza y el respeto hacia las intervenciones, entre otros aspectos.

H.- Cuidado del Equipo:

Cuidar a los que cuidan es fundamental, para que este nivel de involucramiento personal en el trabajo sea sostenible en el tiempo, es muy importante que se favorezca la realización personal y la satisfacción profesional; permitiendo niveles de autonomía para poder “cuidarse” a sí mismo y a su juicio profesional, recibiendo respaldo de su equipo; y que los responsables del equipo cuiden la salud mental y prevengan el agotamiento emocional de un trabajo de esta naturaleza. Para cuidar al equipo es necesario:

Promover el bienestar laboral, a través de:

- 1) Generar condiciones técnicas (recursos, conocimientos, infraestructura, etc.) para cumplir el trabajo.
- 2) Ofrecer oportunidad de aprendizaje y desarrollo profesional.
- 3) Reconocimiento del trabajo y retroalimentación focalizada en competencias, fortalezas y recursos.
- 4) Organización protectora del trabajo diario en cuanto a claridad en los roles, carga laboral adecuada, buen clima laboral, etc.
- 5) Favorecer la coordinación, cohesión y motivación del equipo.
- 6) Confianza y respeto a la autonomía de los profesionales, evitando un excesivo control o adherencia rígida a protocolos que restringen el uso del juicio profesional.
- 7) Actividades de compañerismo que favorezcan la convivencia y bienestar, como jornadas de autocuidado, pero también con espacios cotidianos de desconexión del trabajo y camaradería, aunque sea de unos pocos minutos.

Por otra parte, trabajar de forma planificada en la prevención del desgaste, el burnout⁵ o la traumatización del equipo, implica:

- 1) Reconocer la demanda emocional de este tipo de trabajo, y su vinculación a aspectos personales y de sentido de vida.
- 2) Toma de decisiones difíciles en equipo, asumiendo juntos la responsabilidad.
- 3) Generar espacios de descompresión emocional, es decir, que el equipo tenga alguien con quien hablar y desahogarse luego de haber recibido información difícil de manejar emocionalmente. Se recomienda organizar esto a fin de evitar que el desahogo sea en cualquier momento con todo el equipo (lo que contribuye a la traumatización) ni que recaiga siempre sobre la misma persona. Por ejemplo,

⁵ Burnout o síndrome de desgaste ocupacional, se refiere al estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización. De acuerdo con la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 de la Organización Mundial de la Salud, aprobada durante el año 2019. Ver <https://icd.who.int/browse/2025-01/mms/es#129180281>

cada miembro del equipo podría tener alguien a quién recurrir, tocándole a todos ser contenidos y contener a alguien.

- 4) Monitorear y abordar de forma temprana situaciones potencialmente tóxicas.
- 5) Tener estrategias de acción ante aparición de síntomas asociados a burnout.
- 6) Generar una **Planificación de Cuidado de Equipo** que permita asegurar espacios de formación, cuidado y autocuidado. Dicho Plan debe ser validado por la contraparte ministerial y deberá contar como mínimo con los siguientes ámbitos:
 - a. Objetivo.
 - b. Duración.
 - c. Temporalidad.
 - d. Participantes.
 - e. Descripción de los principales contenidos de la actividad.
 - f. Presupuesto asociado y tipo de financiamiento.
 - g. Estrategias de acompañamiento y/o cuidado de los NNA participantes durante la jornada, según corresponda.

I.- Colaboración entre servicios e intersectorialidad:

El trabajo intersectorial es fundamental para el buen funcionamiento, en consecuencia, debe vincularse la implementación en el marco de este programa con el Sistema de Protección institucional vigente, ya que la mayoría de los NNASC no cuentan con el apoyo y protección efectiva de cuidadores adultos, por lo que los equipos deben actuar en coordinación con las distintas instituciones responsables de proveer, proteger y garantizar los derechos de los NNASC.

Cada institución involucrada requiere comprender las particularidades de la situación de calle, sus dinámicas, sistemas, protocolos y prácticas efectivas en la intervención con este grupo, que permitan asegurar la pertinencia de cada servicio. Para lograrlo se requiere la formación de los distintos actores y el establecimiento de relaciones de mutua cooperación con una definición clara de roles y funciones, fundamentalmente esta coordinación debe realizarse entre la Subsecretaría de Servicios Sociales y el SPE.

De esta forma, y dentro de las articulaciones más importantes se encuentra que todo NNA que sea atendido por alguno de los dispositivos de Noche Digna, será revisado en el Sistema de Información del SPE para conocer su estado proteccional y realizar las acciones de coordinación que corresponda para su debida protección.

Para lo anterior, las acciones de coordinación se realizarán considerando como base el trabajo realizado en el marco del convenio entre la Subsecretaría de Servicios Sociales y el SPE, el cual tiene por objeto “establecer los mecanismos de coordinación y colaboración entre la Subsecretaría de Servicios Sociales y el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para la oportuna y adecuada implementación de Red Calle Niños del programa Noche Digna, en función de la experiencia y competencia de cada una de las instituciones participantes”, así como cualquier otro convenio que se celebre con el Servicio para materializar esta coordinación, en caso de así disponerse por la autoridad.

Asimismo, en el ámbito local y comunal, se espera que, para asegurar la efectividad, de la colaboración e intersectorialidad, ésta se lleve a cabo de manera prioritaria, sobre todo con los Servicios de Atención Primaria de Salud (APS), Direcciones Comunes de Educación y/o Servicios Locales de Educación (SLEP), dado que representan los servicios que facilitan la inclusión social de los NNA en complementariedad de los dispositivos de Noche Digna para NNASC.

J.- Comunicaciones y Difusión:

En cuanto a la comunicación, esta se refiere a la comunicación entre los dispositivos así como los encargados del programa por parte de la Subsecretaría. Así, para la correcta ejecución, resulta fundamental efectuar una coordinación eficiente y pertinente con los todos dispositivos del programa Noche Digna dirigidos a NNASC, lo anterior, pues forma parte de un sistema integrado de servicios entre los cuales la coordinación y trabajo complementario resulta fundamental para dar cumplimiento al objetivo.

Del mismo modo, debe existir coordinación local con el municipio correspondiente, servicios de salud, carabineros y bomberos, entre otros actores.

Componente, sector, ámbito	Responsable	Frecuencia mínima
Albergue	Coordinación Regional	Semanal
Viviendas Compartidas	Coordinación Regional	Semanal
Ruta de Vinculación	Coordinación Regional	Semanal
Central de Coordinación y Reportabilidad		Solo para derivaciones
Oficina Nacional de Calle	Coordinación Regional	Semanal

Por último, en cuanto a la difusión, se debe señalar que todo documento escrito formal e informal, será **“XXXX” (NOMBRE DEL DISPOSITIVO) PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE NO ACOMPAÑADOS. COMPONENTE CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN. PROGRAMA NOCHE DIGNA. MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA**”. En este contexto, se prohíbe el uso de un nombre o marca distinta a ésta.

Asimismo, toda publicación en las páginas web institucionales deberán insertar el logo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los que serán proporcionados por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales. Toda difusión, plan comunicacional, nota de prensa o uso de los espacios físicos para actividades comunicacionales debe ser coordinada con la Subsecretaría de Servicios Sociales, haciendo alusión a una iniciativa gubernamental. No cumplir con este estándar, será considerado de una gravedad tal, que puede dar origen al término anticipado del convenio.

Los derechos de los documentos, metodologías y sistematización que emanen de esta experiencia serán de exclusiva propiedad del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y el uso de éstos solo podrá ser autorizado por el Ministerio.

V.- ACERCA DE LA INTERVENCIÓN CON NNASC NO ACOMPAÑADOS, LOS SERVICIOS Y DISPOSITIVOS DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA

1.- El concepto de un Circuito Integrado de Servicios.

La situación de calle es un fenómeno complejo y multidimensional, por lo que no puede abordarse de manera efectiva mediante la intervención de un solo programa o de un conjunto de programas desconectados, sino más bien implica contar con un ente que articule las intervenciones, que permita aproximarse comprendiendo que conforma un espacio multifactorial y entrelazado de problemáticas sociales. Su naturaleza exige un sistema articulado y coordinado de políticas, programas e iniciativas, pues las personas en situación de calle enfrentan una serie de problemas que se interseccionan y refuerzan

mutuamente, desde la exclusión social y económica hasta las problemáticas de salud, vínculos familiares y apoyo institucional insuficiente (Grandón et al., 2018).

Desde esta perspectiva, la incorporación de estrategias coordinadas o servicios integrados para grupos vulnerables ha sido sugerido desde distintas agencias internacionales para abordar problemas sociales complejos. Dentro de los beneficios de este tipo de estrategias denominadas “sistémicas” que se han descrito se encuentran: la creación de servicios centrados en las personas, la posibilidad de abordar de manera simultánea sus múltiples necesidades; la reducción de costos económicos derivada de la provisión fragmentada de distintos servicios en tanto evitan la duplicidad o sobre- intervención y las visitas múltiples, ayudan a identificar y atender necesidades de manera temprana, facilitan el acceso a un conjunto de prestaciones necesarias desde un punto de entrada desde el cual reciben apoyo de los servicios de acompañamiento y gestión de casos para facilitar y articular la atención en los servicios que requieran, promueven el intercambio de información y la colaboración entre equipos mejorando la calidad de la intervención, y se registran mejores resultados y satisfacción de las/os participantes. Igualmente contribuye a la eficiencia en la entrega del servicio y en los costos asociados, implicando la conexión entre niveles administrativos, organizacionales, de servicios o programas promoviendo el trabajo colaborativo entre diferentes sectores. (WB, 2020; OECD, 2015)[1]

Las recomendaciones y experiencias nacionales e internacionales reportan la necesidad de contar con circuitos integrados de servicios que favorezcan el abordaje de la situación de calle en sus distintas dimensiones, así como también, que desarrolle acciones preventivas y promocionales que amplíen la actuación no solo en contextos de emergencias sino también que se orienten a alcanzar como fin último la inclusión social de las personas en situación de calle (OECD 2024; Ayuntamiento de Madrid, 2022; Hogar de Cristo, 2021). Es considerando esas mismas recomendaciones que, durante el año 2025, el programa Noche Digna se encuentra en el diseño de un Sistema Calle (con asesoría de la Subsecretaría de Evaluación Social y el PNUD), para implementar un Circuito de servicios para la población en calle de nuestro país.

Es por lo anterior, que la atención de NNASC a través del componente Centro Temporales para la Superación del Programa Noche Digna, se realizará considerando un **circuito integrado de servicios**, el cual tiene como propósito interrumpir la exposición en calle y con ello, los graves riesgos que amenazan y/o vulneran el ejercicio de sus derechos fundamentales. Para estos efectos, se entenderá por circuito integrado de servicios la coordinación de un conjunto de servicios territoriales interdependientes, los cuales ofrecen estrategias flexibles y oportunas, de manera coordinada y articulada, acorde a las necesidades y capacidades de cada NNASC y su interés superior, en concordancia con la Ley de Garantías, sus principios y la normativa vigente.

Así, el circuito integrado de servicios que se ejecutará a través del programa Noche Digna, agrupa prestaciones básicas y acompañamiento especializado que requieren los NNASC para el resguardo de su vida y su integridad psicosocial, mientras se trabaja de forma coordinada para que se haga efectivo su ingreso y permanencia en los programas del Servicio de Protección Especializado. De esta manera, el mismo sujeto puede ser objeto de atenciones ambulatorias, así como de otras residenciales, las cuales de manera integrada, buscan aplicar las estrategias necesarias que permitan interrumpir la exposición en calle del NNA.

Para el logro del propósito descrito se deben realizar o promover la activación de un conjunto de servicios interdependientes en pos de un mismo objetivo y sujeto de derecho, los NNASC, siendo uno de los principales actores de esta coordinación el SPE, las Oficinas

Locales de la Niñez (OLN) y finalmente el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través del programa Noche Digna y sus dispositivos.

2.- Descripción de servicios y dispositivos

Este circuito integrado de servicios está compuesto por dos tipos de servicios: uno ambulatorio y otro residencial:

- Servicios tipo ambulatorio: denominado “Núcleo de Servicios” que se refiere a un conjunto de dispositivos que entregan prestaciones que no implican pernoctación, a saber: (i) **Coordinación Regional**, (ii) **Centro Recreativo**, (iii) **Servicio de Apoyo Integral (SAI)** y (iv) **Ruta de Vinculación en Calle**. Todos implementados de manera conjunta por un mismo ejecutor.

- Servicios tipo residenciales: denominados “Alojamientos de Transición”, que incluye dos dispositivos diferenciados según el perfil, edad y necesidades de los NNASC: (i) **Albergue de Bajo Umbral**, (ii) **Viviendas Compartidas de Preparación para la Vida Independiente**. Los cuales pueden ser implementados en el territorio por distintos ejecutores.

Con todo, excepcionalmente, la ejecución de ambos servicios descritos en una misma región o territorio podría ser ajustada por el Ministerio en función de la realidad territorial, es decir, se revisará la realidad de NNASC no acompañados en una región y/o territorio, fundamentalmente en base al perfil de NNASC que existan y se decidirá la implementación de ambos tipos de servicios o solo los ambulatorios. En ese sentido, si en una región se busca abordar al perfil esporádico y/o intermitente puede ser más adecuado ejecutar dispositivos especializados, diurnos y ambulatorios que otorguen acompañamiento en espacios recreativos y móviles que intencionen la pernoctación en sus respectivas familias o espacios protegidos.

3.- Población Objetivo

La población objetivo de estos dispositivos serán niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación de calle sin acompañamiento de un adulto responsable.

Dentro de ellos, serán priorizados aquellos NNASC de perfil habitual e intermitente en situación de calle, esto según la caracterización que se realizó para el conteo de NNA en situación de calle, ya descrito en el presente instrumento. Sin perjuicio de esta priorización, no se excluye el ingreso y, por tanto, uso de los dispositivos, de los NNA con perfil Esporádico, tendiendo siempre a que este último perfil retome a la brevedad la pernoctación a su espacio seguro.

En cuanto al rango etario, se considerarán como población objetivo todo aquél que al ingresar por primera vez en un dispositivo sea menor de 18 años. Sin perjuicio de lo anterior, la entrega de prestaciones podría prologarse hasta los 21 o 24 años, según el dispositivo de alojamiento en que se encuentre participando, debiendo conectarse con la oferta regular para mayores de edad, en caso de requerirse.

Cabe mencionar que la habilitación para atender a esta población, según la ley de presupuestos para el año 2025, será en la medida que se identifique que exista riesgo a la vida del NNASC o riesgo a su integridad psicosocial. Para estos efectos, se estará frente a situaciones que ponen en riesgo la vida de un NNA, cuando exista desnutrición, indicadores de hipotermia, amenazas de maltrato físico o de muerte, pernoctación en vía pública, entre

otros. Por su parte, se entenderá que existe riesgo psicosocial para un NNA, en aquellas situaciones, tales como: pernoctación en calle, consumo problemático de alcohol y/o drogas, explotación sexual comercial, violencia de género, ideación y/o intento suicida, maltrato físico y/o psicológico, rezago escolar, negligencia, abandono, entre otros.

4.- Vías de Ingreso a los dispositivos

La vía de ingreso a los dispositivos será a través de cualquiera de las siguientes: demanda espontánea, derivación de otros dispositivos o mediante una derivación administrativa de la red, tales como: Oficina de Protección de Derechos (OPD), Oficina Local de Niñez (OLN), SEREMI de Desarrollo Social y Familia, Oficina Nacional de Calle, rutas sociales, entre otras.

Ahora bien, cabe precisar que, para el éxito de la intervención, el ingreso debe ser voluntario y su permanencia transitoria.

Sin perjuicio de lo anterior, es fundamental comprender que, en caso de identificar a algún NNA pernoctando en vía pública expuesto a riesgos psicosociales extremos, se debe activar rápidamente todas las estrategias para interrumpir lo antes posible dicha pernoctación. Será fundamental el rol de la Coordinación Regional y de la Jefatura Técnica del Servicio de Apoyo Integral de establecer todas las coordinaciones con el SPE, para que dicho NNA no pase una segunda noche en la calle, realizando diligentemente acciones de derivación a un dispositivo de bajo umbral o reingreso a Residencia Familiar de SPE o gestión de otro lugar seguro de pernoctación. Con todo, será necesario comunicar cada una de estas gestiones de coordinación de manera inmediata a la persona encargada del programa de la Subsecretaría de Servicios Sociales, a fin de permita realizar el seguimiento de las gestiones, así como de la coordinación efectiva con el SPE.



Figura N°1 Coordinación Regional

Cómo puede apreciarse en la figura N°1, estos dispositivos ponen en el centro la atención de los NNASC lo que compromete una coordinación permanente entre todos los equipos y el SPE, así como la gestión y articulación de redes que unidos por el sentido de urgencia logran responder rápidamente las necesidades de cada NNASC trabajando diariamente para la restitución de sus derechos

VI. SERVICIO N°1: NÚCLEO DE SERVICIOS.

El Núcleo de Servicios está integrado por 4 dispositivos ambulatorios que se coordinan en función del NNASC. Dichos dispositivos son:

- 1.- Coordinación Regional.
- 2.- Servicio de Apoyo Integral (SAI).
- 3.- Centro Recreativo.
- 4.- Ruta de Vinculación en Calle.

Figura 2: Núcleo de Servicios



1. Objetivo General e Indicador de Núcleo de Servicios

Objetivo de Propósito	Indicador	Fórmula de Calculo	Fuente de Información
Cumplimiento de los objetivos del Plan de Apoyo Integral	Porcentaje de NNASC que cumplen al menos con el 50% de su Plan de Apoyo Integral (PAI) en el año t	$(N^{\circ} \text{ de NNASC que cumplen al menos el 50\% de los objetivos del Plan de Apoyo Integral en el año } t / N^{\circ} \text{ de NNASC con Planes de Apoyo Integral, elaborados y registrados en la plataforma correspondiente, en el año } t-1) * 100$	Sistema Informático o el sistema que lo reemplace
Disminución de la permanencia en calle	Tasa de variación porcentual de NNASC sin adulto responsable, que disminuyen su permanencia en calle	$[(N^{\circ} \text{ NNASC sin adulto responsable que disminuyen la permanencia en calle en el año } t / N^{\circ} \text{ NNASC sin adulto responsable que disminuyen la permanencia en calle en el año } t-1) - 1] * 100$	Sistema Informático o el que lo reemplace
Ingreso a los dispositivos a través de la Ruta	Porcentaje de NNASC sin adulto responsable atendidos por el componente Ruta	$(N^{\circ} \text{ de NNASC sin adulto responsable atendidos por el componente Ruta de Vinculación en Calle, que se insertan en los dispositivos})$	Sistema Informático o el que lo reemplace

	de Vinculación que se insertan en los dispositivos protegidos del en el año t	protegidos en un plazo máximo de 60 días en el año t / N° de NNASC sin adulto responsable atendidos por el componente Ruta de Vinculación en el año t) *100	
Pernoctación segura	Porcentaje de NNA sin adulto responsable que pernoctan en vía pública logran acceder a un espacio residencial protegido en un máximo de 48 horas desde tomado conocimiento de la situación en el año t	N° de NNASC sin adulto responsable que pernoctan en vía pública logran acceder a un espacio residencial protegido en un máximo de 48 horas desde tomado conocimiento de la situación en el año t / N° de NNASC sin adulto responsable que pernoctan en vía pública en el año t	Sistema Informático o el que lo reemplace
Aumento en espacios e inserción comunitarios	Porcentaje de NNASC sin adulto responsable que disminuye o discontinua su participación en los Centros Recreativos por una mayor vinculación con el medio en el año t	(N° de NNASC sin adulto responsable que disminuye o discontinua su participación en los Centros Recreativos por una mayor vinculación con el medio en el año t / N° total de NNASC sin adulto responsable que participa en los Centros Recreativos en el año t) *100	Sistema Informático o que lo reemplace

2.- Dispositivo N°1 del Servicio 1: Coordinación Regional

a) Descripción

La figura de la Coordinación Regional es transversal a todo el circuito ya que tiene por objetivo coordinar junto a la contraparte designada del Servicio de Protección Especializada y de la Subsecretaría de Servicios Sociales, los servicios y la gestión de la oferta local para los NNASC atendidos.

Se implementa mediante un profesional que lidera las actividades de coordinación y articulación a nivel regional y territorial de todos los dispositivos que componen el Circuito de atención para NNASC. Para esto establece criterios comunes asegurando la coherencia, oportunidad y pertinencia de la intervención en cada caso. Su rol es fundamental en asegurar que el Circuito, y cada dispositivo que lo integra, funcione de manera articulada y coordinada para que cada NNASC tenga acceso a todos los servicios necesarios para que, en primera instancia, interrumpa en el menor plazo posible su pernoctación en calle y luego, se asegure un acompañamiento que amplíe las posibilidades de desarrollo.

Se espera que la Coordinación Regional tenga un liderazgo colaborativo con el resto de las redes, sobre todo con el SPE y OLN a nivel local, como un ente clave en la interrupción de la pernoctación en calle para los NNASC, sin perjuicio de la labor de coordinación que debe desarrollar la Subsecretaría de Servicios Sociales. De igual manera, estará disponible para recibir y entregar herramientas específicas para acompañar a los equipos e instituciones.

La Coordinación Regional tiene a su cargo el funcionamiento coordinado de todos los dispositivos del Circuito. En este sentido, deberá ejercer un liderazgo estratégico y articulador generando una planificación en conjunto con cada equipo, de modo de establecer los tiempos para concretar los objetivos y verificadores que se proponen para cada dispositivo. Además, deberá promover y gestionar procesos de inclusión y participación de los NNASC en las comunidades; para ello deberá diseñar y promover acciones de sensibilización social con la red territorial. Estas acciones deben quedar registradas en actas, convenios, actividades, registro fotográfico, entre otros y ser informadas a la contraparte de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Asimismo, los dispositivos de Alojamientos de Transición y Núcleo de Servicios deberán llevar a cabo las orientaciones, directrices y todo lineamiento que emane de la Coordinación Regional que tenga por objetivo el mejor desarrollo de la intervención coordinada y cumplir con la función de circuito integrado de servicios.

b) Objetivos e Indicadores

Objetivos	Indicador	Formula de Calculo	Verificador
Propiciar la inclusión social de los NNASC mediante acciones de incidencia y sensibilización a nivel local.	N° de convenios firmados con instituciones públicas o privadas que facilitan procesos de inclusión y participación para los NNASC	(N° de convenios firmados / N° de convenios planificados al año)*100	Registro de convenios firmados Registro de usuarios
Realizar seguimiento de las trayectorias de los NNASC participantes, en la red territorial	Porcentaje de NNASC que cuentan con seguimiento a su trayectoria	(Número de NNASC que cuentan con seguimiento a su trayectoria / Número total de NNASC participantes) * 100	Sistema de registro o el que lo reemplace

c) Actividades Mínimas

- 1) Coordinar reuniones con las oficinas regionales del SPE, Sename y Servicio de Reinserción Juvenil, así como las OLN que funcionen en el territorio para establecer estrategias de trabajo conjunto por los participantes que se encuentren en simultaneidad.
- 2) Convocar reuniones de Circuito Regional, al menos, de forma quincenal
- 3) Realizar reuniones con Jefatura Técnica y Coordinadores de dispositivos de alojamiento y Núcleo de Servicios.
- 4) Informar junto a la Jefatura Técnica la asignación de Gestor de Caso al encargado de dispositivo de alojamiento y Centro de Día y Recreativo, en un plazo de una (1) semana. En caso de necesidad de un tiempo mayor, se debe informar un nuevo plazo, el que no puede exceder 1 semana.
- 5) Gestionar reuniones con el intersector, organismos públicos y privados que se encuentran en la región, con el fin de reforzar y mejorar el acompañamiento de los participantes.

d) Estándares Intangibles

d.1. Dotación

Si bien este dispositivo está compuesto solo por el Coordinador/a Regional, es importante señalar que el equipo de trabajo son todas las coordinaciones de los demás dispositivos (CR, Albergue y CV), la Jefatura Técnica de SAI y las contrapartes ministeriales de la Subsecretaría de Servicios Sociales. En ese sentido, debe existir una relación y comunicación fluida y expedita con cada uno de ellos/as

d.2.- Descriptor de Cargos

Cargo	Coordinador Regional
Perfil Profesional: Profesional de las Ciencias Sociales, Educación o Salud, de preferencia psicólogo(a), trabajador(a) social o terapeuta ocupacional, con grado de Magister o postítulo en temáticas de niñez y juventud, exclusión social y/o políticas sociales, psicología clínica. Con experiencia demostrable al menos 8 años en gestión de equipos y al menos 5 años de experiencia en intervención en niñez y adolescencia en contextos de alta complejidad y/o programas residenciales de protección. Adicionalmente, debe ser una persona con alta capacidad de organización y planificación, capacidad de construir relaciones de colaboración, habilidad para resolver conflictos, gran estándar ético y priorización por los derechos de NNASC, sensibilidad social y hacia la niñez, y liderazgo participativo.	
Funciones: a. Asegurar la coordinación regional del Circuito Integrado de Servicios. b. Coordinar el funcionamiento integrado de los equipos que conforman el Circuito Integrado de Servicios, planificando con ellos el trabajo a desarrollar con los NNASC. c. Planificar e implementar acciones que permitan la inserción del Circuito en la comunidad, entregando información a la comunidad y generando procesos de sensibilización que favorezcan la inclusión y participación de los NNASC. d. Gestionar y conectar recursos comunitarios e institucionales para construir colaboración entre la comunidad y los dispositivos. e. Coordinarse con los servicios de alojamiento dispuestos para NNASC. f. Gestionar la relación con las redes locales y regionales, promoviendo acuerdos y protocolos de colaboración. g. Sostener reuniones de coordinación con los responsables a nivel regional y nacional. h. Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del dispositivo, en conjunto con el equipo de trabajo, de acuerdo con lo establecido en la presente Norma Técnica. i. Completar y mantener actualizada las planillas referidas a los participantes, prestaciones, datos personales y estado.	

3.- Dispositivo N°2 del Servicio 1: Servicio de Apoyo Integral (SAI)

a) Descripción

Es un dispositivo de apoyo liderado por la **Jefatura Técnica**, que cuenta con un equipo multidisciplinario e itinerante para todos los NNA que ingresan al Circuito. Tiene por objetivo brindar soporte emocional, potenciar factores protectores (individuales y comunitarios) y fortalecer la vinculación afectiva con una figura adulta, a través de encuentros individuales y grupales. Este servicio, además, va a potenciar el contacto y revinculación con la oferta del SPE en caso de que el NNA haya hecho abandono.

Se implementa mediante un equipo de profesionales que atiende al NNASC en el lugar donde él o ella se encuentren. Lo que se traduce en que dicho equipo se desplazará por

los distintos puntos de calle para conocer la ruta de vínculos y apoyos que tiene el NNASC, potenciando y reconociendo recursos de esa red, en pos de la protección de cada NNASC. Estos puntos podrían ser: la escuela, la casa de familiares o de amigos, un programa protectoral o de justicia juvenil, el Centro de día Recreativo o algún alojamiento temporal en que se encuentre. También se incluyen aquellos lugares que, aunque no fueran protectores, cumplen una función en su rutina, incluso si son puntos de encuentro donde además se vinculan a los NNASC a una red de actividades ilícitas.

En ese sentido, lo importante es que el equipo comprenda la función de ese vínculo para poder trabajar con miras a un horizonte de vínculos sanos y protectores, incorporando la reducción de daños en esa dinámica particular.

Este servicio desarrolla un diagnóstico integral mediante el levantamiento de Línea Base, el diseño del **Plan de Apoyo Integral** (PAI), el seguimiento y la evaluación permanente del estado de avance de las estrategias de intervención desplegadas. Dicho PAI será co-construido y acordado con cada NNASC y los actores relevantes de acuerdo con su interés superior.

Cada NNASC contará con un **Gestor de Caso** (GC) que será su referente y responsable de asegurar su bienestar mientras permanezca en el Circuito Integrado de Servicios. Dicho Gestor de Caso estará disponible 24/7 y las veces que sea necesario, motivará al NNASC para el cumplimiento de los objetivos del PAI, demandando y/o gestionando los servicios complementarios requeridos para cada caso junto a la Jefatura Técnica y la Coordinación Regional.

Al respecto, el estándar es de un (1) Gestor de Caso por cada 5 NNASC, como máximo. Los Gestores de Caso deben complementar su labor con el staff de profesionales multidisciplinario de SAI. En caso de ser pertinente, se podrá trabajar con la figura de un co-gestor, que permita diversificar las figuras significativas y las gestiones que implique el trabajo con cada adolescente. Independiente del uso de esta figura, el NNA deber tener claridad sobre a su GC asignado y quien será responsable del acompañamiento.

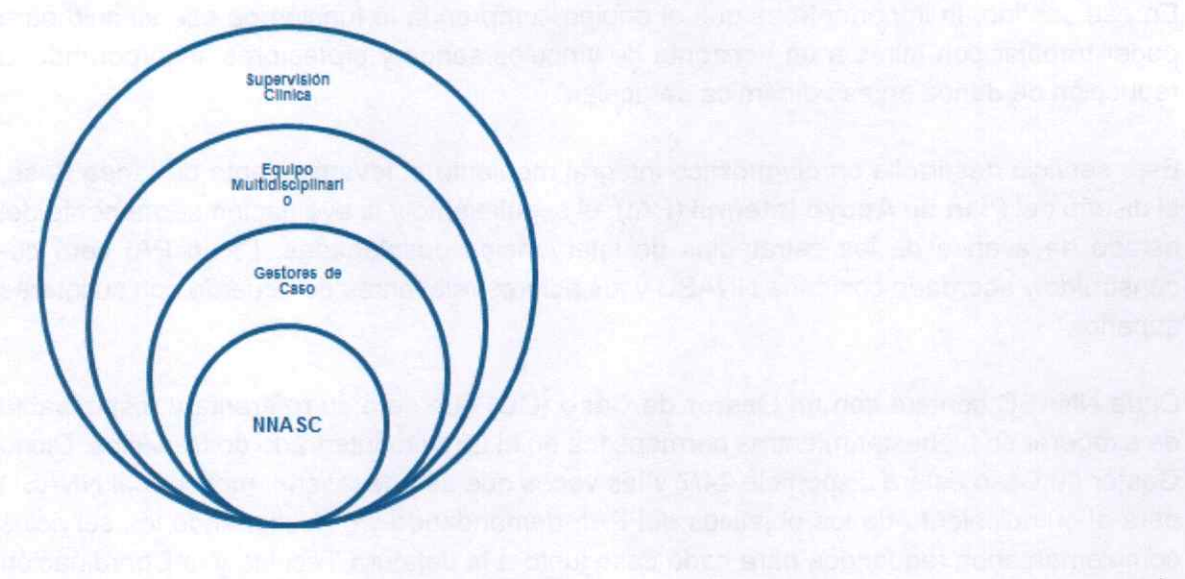
De la misma forma, todo NNA que ingrese al Circuito se le debe asignar un Gestor de Caso, tal como señala el Protocolo de Comunicación y Complementariedad disponible en el siguiente link: <https://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2021/05/Protocolos-de-Complementariedad-e-Informaci%C3%B3n.pdf>

Este dispositivo comprende 3 líneas de acción interdependientes:

- 1.- El acompañamiento individual a los NNASC a través del Gestor de Casos (GC): Consiste en un proceso de apoyo personalizado que favorece la creación de un vínculo terapéutico y significativo entre el NNASC y el GC. Este/a profesional acompaña el proceso del NNASC a través de los distintos componentes y dispositivos y construye en conjunto con ellos, los objetivos y el diseño del Plan de Apoyo Individual (PAI). El Gestor de Casos debe contar con las competencias personales y técnicas que le permitan operar como un soporte emocional, una figura adulta de referencia y un tutor/a de resiliencia.
- 2.- Apoyo integral a través de un equipo multidisciplinario: El Servicio de Apoyo Integral será brindado por profesionales internos o externos que responden a necesidades particulares de los NNASC recogidas en el Plan de Apoyo Integral (PAI).
- 3.- Articulación y acompañamiento de casos a través del Supervisor Clínico: Consiste en guiar el trabajo de intervención y apoyo individual que realizan los Gestores de Caso con los NNASC, apoyando la toma de decisiones respecto a cada participante en específico y

cuidando que las intervenciones de los distintos componentes se adecuen a los estándares establecidos para el Circuito. Para estos efectos, el supervisor clínico, deberá asesorar en el diseño de los Planes de Apoyo Integral, retroalimentando y orientando técnicamente a los equipos.

Figura N°3: Funcionamiento de las líneas de acción del SAI en función del NNASC



b) Objetivos Específicos e Indicadores

Objetivo Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
NNASC logran revinculación familiar y/o con un adulto significativo y protector	Porcentaje de NNASC que logran la revinculación familiar y/o con adulto significativo	(Número de NNASC que logran la revinculación familiar y/o con un adulto significativo / Número total de NNASC que concluyen el proceso de Apoyo Integral) *100	Informe Diagnóstico PAI Informes Técnico Trimestral
NNASC acceden a las prestaciones de la red pública de salud	Porcentaje de NNASC que acceden a las prestaciones de la red pública de salud	(Número de NNASC que acceden a las prestaciones de la red pública de salud / Número total de NNASC del Circuito que requieren prestaciones de la red pública de salud) *100	Informes Técnico Trimestral
NNASC avanzan en su nivel de escolarización y/o adquieren herramientas para la vida laboral	Porcentaje de NNASC que avanzan en su nivel de escolarización y/o adquisición de herramientas para la vida laboral	(Número de NNASC que avanzan en su nivel de escolarización y/o adquisición de herramientas para la vida laboral / Número total de NNASC del programa) *100	Certificados de estudios Certificados de talleres laborales

c) Plan de Apoyo Integral y Etapas de Intervención

El **Plan de Apoyo Integral (PAI)** es el instrumento que guía el proceso de acompañamiento y en el cual se debe incorporar toda la información relevante de los NNA participantes. Es un instrumento que debe ser revisado y ajustado de manera constante a fin de garantizar

que responda a la realidad de cada participante. Dicha revisión no debe superar los 2 meses.

Este instrumento consta de varias secciones, la que se debe ir completando en las distintas etapas descritas.

Las secciones del PAI son:

- Identificación del NNA.
- Diagnóstico y Línea Base.
- Plan de Apoyo Integral (PAI).
- Seguimiento de Objetivos.
- Descripción de Indicadores.

Por su parte, las etapas se resumen en la siguiente figura:



Etapas 1: Ingreso y Proceso de Vinculación:

Una vez que se haya activado la alerta de un NNASC, se activa el protocolo de coordinación con el SPE. En el caso que los NNASC no puedan ingresar de manera inmediata a la oferta dispuesta del SPE, o no puedan ser revinculados y/o exista una medida o no de protección al NNA, se dará curso al ingreso a los dispositivos de Noche Digna.

El primer contacto lo realizará en el Servicio de Apoyo integral (SAI). En esta etapa, el NNASC que ingrese al dispositivo, será recibido por la Jefatura Técnica de Núcleo de Servicios, quien lo acogerá y lo invitará a tener una primera entrevista para darle a conocer los objetivos del apoyo que recibirá y levantar las inquietudes del NNASC. En esta reunión se invitará a participar al Gestor de Caso que se le designe, de modo que el NNASC lo conozca y pueda entablar un primer dialogo con él, aclarando las dudas que surjan.

Cabe señalar que, antes de ese momento, debe haber existido una coordinación previa entre todos los intervinientes, para que en función de las características del NNASC, se designe el Gestor de Caso respectivo y su Co-Gestor, en caso que corresponda.

Durante este proceso de vinculación, será muy relevante que el monitor que haya gestado la invitación para ingresar a la oferta específica de NNASC y el respectivo Gestor de Caso designado, se coordinen en el ingreso del NNASC para trabajar en conjunto.

Una vez asignado el Gestor de Caso, éste deberá organizar un espacio de encuentro con el NNASC, donde a la luz de las directrices descritas anteriormente, deberá verificarse el cumplimiento de los siguientes ámbitos:

- ✓ El NNASC cuenta con información clara y precisa sobre el rol de apoyo y los servicios disponibles para ello.
- ✓ El NNASC tiene claridad sobre la voluntariedad de su participación en dispositivos de Noche Digna para NNASC.
- ✓ Se cuenta con información sobre adultos y otras personas significativas en la vida del NNASC a través del Gestor de Caso se cuenta con información sobre la participación actual o pasada del NNASC en otros programas o intervenciones.
- ✓ El NNASC y el Gestor conocen las expectativas mutuas en el marco de la vinculación y el acompañamiento.

Finalmente, el NNASC debe manifestar por escrito su voluntad de participar en el circuito de manera transitoria, mientras se determina su revinculación con el sistema de protección (SPE), de manera conjunta y coordinada con el SPE y los programas intervinientes, considerando siempre el interés superior del NNA. Esta voluntad quedará plasmada en una Carta de Ingreso y Compromiso⁶.

Durante esta etapa se espera completar la sección de Identificación del NNA.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 1:

Objetivos	Indicadores	Forma de Calculo	Medio de Verificación
Entregar información clara acerca de las prestaciones que recibirá desde el Servicio de Apoyo Integral y conocer voluntad de participación del NNASC.	Porcentaje de NNASC que firman Carta de Ingreso y Compromiso de Participación a la semana de haber ingresado al dispositivo de Servicio de Apoyo Integral (SAI).	(Número de NNASC que firman la Carta de Ingreso Compromiso de Participación, a la semana de ingreso / Número total de NNASC que ingresan a Servicio de Apoyo Integral) *100	Carta de Ingreso y Compromiso de Participación en Sistema Informático y carpeta personal del NNASC
Completar Datos de Identificación del NNASC	Porcentaje de Fichas de Identificación completas durante la etapa de Ingreso y Vinculación	(Número de NNASC que cuentan con Ficha de Identificación / Número total de NNASC que se encuentran en la Etapa ingreso y Vinculación) *100	Ficha de Identificación registrada en Sistema Informático y carpeta personal del NNASC

Etapa 2: Diagnóstico:

Tan pronto como sea posible, se debe continuar completando la sección de Identificación del NNA, cuando corresponda, y comenzar la sección Diagnóstico y Línea Base, que constituye el punto de partida del PAI y que incorporará de entrada toda la información recopilada por el equipo de Ruta de Vinculación, Centro Recreativo o Albergue de Bajo Umbral si así correspondiera, de modo de preguntar al NNASC sólo acerca de la información que se desconoce y/o es necesario profundizar, y que resulta relevante para la elaboración de esta sección, el que será elaborado por el Gestor de Caso. Se trata de reunir la información, para no sobre-intervenir ni revictimizar al NNASC. Siempre se le preguntará al NNASC sobre su conformidad respecto a toda la información que se consigne respecto de él y/o su familia. Además, durante esta primera entrevista, deberá verificarse que se recoja la siguiente información:

- Situaciones que pueden gatillar una crisis o desregulación emocional en el NNASC.
- Soluciones o estrategias que han ayudado a resolver una crisis en otros momentos, detectando recursos en el NNASC y sus redes.
- Posibles acciones para realizar tanto por el NNASC como por otras

6 Ver: <file:///C:/Users/icelic/Downloads/Carta-Ingreso-Programa-Red-Calle-Ni%C3%B1os-SAI.pdf>

personas, frente a cada fase de escalamiento de una crisis desde la prevención a la intervención en crisis.

Como contrapartida, también deberá informarse al NNASC sobre cómo se actuará en situaciones de crisis de toda índole, de modo de evitar el escalamiento de este tipo de situaciones y facilitar su abordaje.

Respecto a los ámbitos que deberá contener el Diagnóstico y Línea Base, se espera que recoja información en cuanto a necesidades básicas, salud, educación, familia, vinculación afectiva, trayectoria de calle, historial proteccional o de responsabilidad penal adolescente si correspondiera.

En particular, el Gestor de Caso deberá realizar un diagnóstico que dé cuenta de su situación actual en las dimensiones centrales de su vida que dice relación, al menos, con los siguientes aspectos:

- a. Satisfacción de necesidades básicas y ejercicio de derechos y todos los Indicadores de la Dimensión 0 del Plan de Apoyo Integral⁷.
- b. Construcción o fortalecimiento de vínculos íntimos y familiares.
- c. Reducción de factores de riesgo y fortalecimiento procesos resilientes.
- d. Involucramiento en actividades prosociales y de preparación para la vida autónoma (escolarización, actividad laboral y participación comunitaria).
- e. Salud y Bienestar.
- f. Fortalecimiento del autoconcepto, construcción de un proyecto de vida y autocuidado.

Luego, frente a cada una de estas dimensiones en que se encuentra cada NNASC, podrá construirse una evaluación diagnóstica, que describirá las carencias y también las fortalezas detectadas en el NNASC y su contexto. Para el trabajo de detección de fortalezas puede utilizarse la clasificación de fortalezas y virtudes de la Psicología Positiva⁸, como también indagar en historias que marquen excepciones al problema, o contradicen el problema⁹. Esto refiere a recopilar historias donde las cosas funcionaron bien, donde el NNASC utilizó alguna habilidad para resolver un problema, o donde se sintió bien, competente, querido, respetado, etc. Luego, se priorizan una o dos áreas de interés para el NNASC ya sea porque revisten mayor urgencia, o porque son aquellas frente a las cuales el NNASC se encuentra más motivado/a. Para estas áreas priorizadas se acuerdan objetivos de intervención en el mediano y largo plazo, y luego estos son acercados para construir objetivos intermedios que permitan alcanzar lo que se quiere. Se recomienda no trabajar con más de dos objetivos a la vez.

Por último, dentro de esta etapa, el Gestor(a) de Caso podrá pedir al NNASC contactar a sus familiares o adultos de referencia, considerando también como posible que este escenario no exista o sea más vulnerador. El objetivo, es poder realizar una primera visita, a fin de indagar posibilidades de intervención y de trabajar el compromiso y vínculo con el NNASC. Esta visita, si bien debiese darse en los inicios de la intervención, no requiere realizarse necesariamente en un tiempo determinado, sino que esta decisión debe evaluarse en conjunto con el NNASC, cuando se estime más oportuno y pertinente.

La información que se recoja en esta etapa servirá de base para la elaboración del Plan de Apoyo Integral, que será abordado a continuación.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 2:

Objetivos	Indicadores	Forma de Calculo	Medio de Verificación
-----------	-------------	------------------	-----------------------

⁷ La dimensión 0 es la base a intentar cumplir desde el Servicio de Apoyo Integral (SAI).

⁸ Revisar propuesta de Seligman y Peterson

⁹ Se sugiere revisar la indagación en excepciones del modelo de Terapia Breve Centrada en Soluciones y los acontecimientos extraordinarios propuestos por las Practicas Narrativas de D.Epston y M.White.

Elaborar Diagnósticos y Línea Base	Porcentaje de NNASC que cuentan con sección Diagnóstico y Línea Base.	(Número de NNASC que cuentan con sección de Diagnóstico y Línea base / Número total de NNASC que ingresan al Servicio de Apoyo Integral) *100	Sección de Diagnóstico y Línea Base del PAI en Sistema Informático y carpeta personal del NNASC
------------------------------------	---	---	---

Etap3: Elaboración del Plan de Apoyo Integral (PAI):

El Plan de Apoyo Integral (PAI) es un instrumento privado al que solo los equipos del circuito tendrán acceso, en la medida que les competa y que involucre su quehacer directo con el NNASC.

Para llevar a cabo esta sección el equipo interventivo deberá seguir los lineamientos y pasos señalados en el documento denominado “Orientaciones para Elaboración del PAI”, disponible en: <https://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2021/09/Orientaciones-Elaboraci%C3%B3n-PAI-1.pdf>

Los objetivos definidos en el Plan de Apoyo deben dividirse en pequeñas metas o tareas posibles de realizar en el inmediato o corto plazo, acordes a la transitoriedad. El Gestor de Caso debe cuidar que estas metas estén en el dominio del NNASC o debe prepararle para ello. Asimismo, debe gestionar las condiciones a través de los distintos servicios del programa que favorezcan la consecución de éstas, a fin de facilitar su cumplimiento y evitar en lo posible una experiencia de fracaso en el naciente vínculo con el NNASC.

El cumplimiento de estas metas debe favorecerse y cumplirse a través de la participación en los distintos dispositivos, lo que incluye la intervención que se realiza con familias, comunidad, pares y otros actores significativos para el NNASC. Para ello el Gestor de Caso deberá coordinar reuniones con los distintos actores, para acordar objetivos de trabajo conjunto y definir responsabilidades y plazos. Estas reuniones de trabajo o intervención pueden contar o no con la presencia del NNASC, pero siempre las decisiones que se tomen y los objetivos que se acuerden deben servir al cumplimiento de los objetivos del PAI co-construido con el NNASC.

En este proceso, cada meta cumplida debe ser adecuadamente celebrada, reconociendo la autoría del NNASC en ese logro. Es importante que la mirada se centre en el proceso de manera que el NNASC pueda ir aprendiendo de sus propios logros y reconociendo los recursos que tiene disponibles.

Para los NNASC de perfil Esporádico, se deberá trabajar en un PAI acotado que priorice las acciones que permitan que el/ella retome a la brevedad su espacio habitual de pernoctación segura.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 3:

Objetivos	Indicadores	Forma de Calculo	Medio de Verificación
Co-construir Plan de Apoyo Integral (PAI)	Porcentaje de PAI co-construidos en un plazo máximo 60 días de interacción continua con los participantes del Servicio de Apoyo Integral	(Número de PAI co-construidos en un plazo máximo de 60 días desde el ingreso/ Número total de NNASC que ingresan en el mismo plazo) * 100	Sección PAI en Sistema Informático

Etapa 4: Ejecución del Plan de Apoyo Integral (PAI):

Durante esta etapa el Gestor de Caso deberá ir monitoreando, junto al NNASC, el cumplimiento de las metas establecidas en el PAI. De la misma forma, deberán revisar en conjunto con la contraparte técnica definida por el SPE, la pertinencia de dichos objetivos y metas incorporando los ajustes que sean necesarios para asegurar el bienestar del NNASC, especialmente en lo que dice relación con la salida definitiva de la situación de calle.

La revisión de esta sección se debe realizar de manera periódica según sea la situación del NNA, debiendo ajustar los objetivos, metas y plazos, en caso de ser necesario. El objetivo de las revisiones es que el PAI dé cuenta del trabajo y ámbitos que se están trabajando con el NNASC y se hagan los ajustes pertinentes a ello.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 4:

Objetivos	Indicadores	Forma de Calculo	Medio de Verificación
Contar con PAI que respondan pertinentemente a las necesidades de los participantes	Porcentaje de NNASC sin adulto responsable que cuentan con Evaluación de su Plan de Apoyo Integral (PAI) de manera bimestral, en el año t	(N° de NNASC sin adulto responsable que cuenta con Evaluación de su PAI, de manera bimestral, en el año t / N° de NNASC sin adulto responsable que cuentan con PAI en el año t) *100	Sistema Informático y carpeta personal del NNASC
Co-construir evaluaciones de procesos en conjunto con los NNASC	Porcentaje de evaluaciones de proceso realizadas en conjunto con los NNASC durante la ejecución del PAI	(Número de evaluaciones de proceso realizadas junto a los NNASC / Total de NNASC que se encuentran con PAI activo) * 100	Sistema Informático y carpeta personal del NNASC
Cumplir con los objetivos del PAI	Porcentaje de NNASC que logran cumplir al menos el 60% de los objetivos del PAI	(Número de NNASC que logran cumplir el menos el 60% de los objetivos del PAI / Número de NNASC que cuentan con PAI y que están en etapa de egreso) * 100	Sistema Informático y carpeta personal del NNASC

Etapa 5: Evaluación y Cierre:

Al cumplirse un objetivo intermedio, se debe volver al momento de evaluación para graficar los avances, reafirmar los aprendizajes, y desde allí elegir el siguiente. En el nuevo objetivo a trabajar se debe incentivar que los NNASC utilicen las habilidades y recursos desarrollados durante todo el proceso de intervención. En ese sentido, la nueva evaluación no solo debe dar cuenta del estado actual del NNASC, sino fundamentalmente de los aprendizajes y las estrategias que se utilizaron para abordar las dificultades o situaciones adversas que se presentaron. Si bien es importante graficar el logro, la evaluación debe focalizarse en el proceso. En otro escenario, si no se han obtenido los resultados esperados, también corresponderá una evaluación que permita detectar las barreras existentes para lograr los objetivos, de modo de generar estrategias para lograrlo.

Por tanto, el proceso de evaluación se debe dar de forma bidireccional, de modo que el NNASC y el Gestor evalúen los objetivos propuestos y logrados, y si está en condiciones de abordar un nuevo objetivo. Una vez alcanzados los objetivos de acuerdo con el nivel de logro acordado previamente se realiza el cierre de la intervención. En el cierre es fundamental evaluar el proceso, resaltar los aprendizajes obtenidos, y los recursos y

habilidades desarrollados. Es muy importante que estos no sean señalados por el Gestor, sino que se invite al NNASC a reconocer sus propios aprendizajes y méritos.

El momento del cierre no refiere solo a una actividad, sino que también debe incorporar distintos momentos relevantes para el NNASC, tales como:

- a. El cierre con su Gestor en una reunión individual donde se trabajan los aprendizajes y proyecciones.
- b. Un cierre grupal con sus pares, profesionales del equipo y otros actores que han sido relevantes dentro del proceso. No se trata de una reunión masiva sino de un encuentro más íntimo donde las personas relevantes pueden reconocer sus avances, agradecerse mutuamente, proyectarse, darse buenos deseos, etc.
- c. Un cierre con los adultos significativos que quedan vinculados al NNASC, a fin de que sea una especie de traspaso formal de la responsabilidad vincular y que asumen como garantes de la protección de los derechos de ese NNASC.

En el caso que no se hayan alcanzado los objetivos de intervención y por cualquier motivo el NNASC decida no continuar como participante, igualmente hay que realizar un proceso de cierre, que en este caso es temporal, no definitivo. El objetivo de este proceso de cierre es rescatar los avances, recursos, fortalezas desarrolladas por el NNASC y orientarle en cómo ponerlos al servicio de su propio bienestar y desarrollo. Es fundamental no significar este tipo de cierre como un fracaso, sino resaltar los pequeños o grandes avances que se han obtenido. Asimismo, es importante dejar la puerta abierta para que el NNASC pueda en otro momento posterior reingresar a dispositivos de Noche Digna, oferta específica para NNASC y continuar su proceso.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 5:

Objetivos	Indicadores	Forma de Calculo	Medio de Verificación
Evaluar junto con los NNASC los logros alcanzados al final del proceso	Porcentaje de NNASC que evalúan de manera positiva los logros alcanzados al final del proceso	(Número de NNASC que evalúan de manera positiva los logros alcanzados al final del proceso / Número total de NNASC que realizan dicha evaluación) * 100	Informe Técnico Trimestral Sistema Informático y carpeta personal del participante

Etapa 6 Seguimiento:

En esta etapa, durante un período de 6 meses a 1 año según sea el caso, el NNASC sigue siendo parte de la oferta programática del programa Noche Digna extendiendo proceso de acompañamiento y relevando la continuidad del vínculo. Este proceso de seguimiento se da de dos formas principales:

- i. Proceso informal: Son los contactos propiciados por el NNASC al participar de forma espontánea de actividades del Centro de Día y Recreativo o de mantener contacto con su Gestor u otro profesional.
- ii. Proceso formal: A los 3, 6, 9 y 12 meses del cierre de la intervención el adolescente o joven y los adultos responsables, cuando corresponda, serán contactados por el Gestor para una reunión de evaluación del proceso, que sigue los mismos principios y metodología de trabajo antes descrito. En este proceso se pueden sumar otros profesionales o parte del equipo que sea significativo para el adolescente/joven. Cabe señalar que los meses son referenciales en cuanto al máximo de tiempo de contacto; es decir, puede aumentar la frecuencia, mas no superarla. Con todo, siempre se deben ajustar a lo que el participante requiera.

En estos espacios, el equipo debe evaluar la situación del adolescente o joven reforzando aquellos aspectos que han permitido consolidar la salida de la situación de calle. Sumado a lo anterior, se deben mirar variables que puedan significar un riesgo de volver a estar en situación de calle a fin de desplegar estrategias que permitan prevenir dicho escenario.

Es importante recalcar que en esta etapa el adolescente o joven sigue siendo parte de la oferta programática de Noche Digna, por lo que en caso de requerirlo puede volver a utilizar los dispositivos que resulten pertinentes a su situación.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 6:

Objetivos	Indicadores	Forma de Calculo	Medio de Verificación
Lograr que el NNASC interrumpa la situación de calle	Porcentaje de NNASC que interrumpen la situación de calle	(Número de NNASC que interrumpen su situación de calle / Número total de NNASC que terminan el proceso en Apoyo Integral	Sistema de informático o el que lo reemplace

Etapa 7 Egreso:

El Egreso constituye la última etapa del proceso de acompañamiento. A través de ella, se da por finalizada la participación del adolescente o joven, y por tanto, en todos los Servicios de este dispositivo. Dado que previo a esta etapa, se ha realizado un periodo de seguimiento (de 6 a 12 meses de acuerdo a la pertinencia de cada participante), se espera que se informe con anterioridad al joven del paso a esta nueva etapa.

Si bien las causales de egreso pueden ser variadas y se deben ajustar a la situación de cada uno de los participantes, ésta se debe dar siempre posterior a la etapa de Seguimiento en los plazos y acciones que se estipulen en el PAI.

Las causales de egreso consideradas como exitosas o por cumplimiento de objetivos, es la superación de la situación de calle, las cuales pueden provocarse por las siguientes circunstancias:

- 1.Reingreso y/o adherencia a sistema proteccional residencial.
- 2.Reunificación Familiar.
- 3.Vida Independiente.

Asimismo, pueden existir otras causales que pueden traducirse en la interrupción de los servicios, pero que no pueden ser considerados como egreso exitoso, sino como egresos administrativos. Dentro de esta categoría se encuentran:

- 1.Privación de Libertad.
- 2.Fallecimiento.
- 3.Atención Única.
- 4.Perfil no corresponde al Circuito Integrado de Servicios.
- 5.Voluntad del participante.
- 6.Decisión fundada del equipo.

A continuación, se detallan las causales y las consideraciones de cada una de ellas:

Superación de la situación de calle: Esta causal implica que el participante ya no visualiza la calle como una alternativa de pernoctación y que las condiciones habitacionales, proteccionales, emocionales, sociales y/o económicas disminuyen la probabilidad de que

vuelva a estar en situación de calle. Estas condiciones se pueden dar en distintos escenarios, los cuales se detallan a continuación:

Tabla tipo de Egresos Exitoso o por cumplimiento de objetivos:

Causal de Egreso	Sub Causal	Definición
Superación de la Situación de Calle	Reunificación Familiar	El participante logra mantenerse con su familia (nuclear o extensa) por el período de seguimiento estipulado. Durante ese tiempo no se visualizan situaciones vulneradoras o riesgo de volver a estar en situación de calle.
	Adherencia a sistema proteccional residencial	El NNA logra visualizar la residencia como un espacio seguro y no realiza salidas no autorizadas desde dicho espacio durante el periodo de seguimiento.
	Vida Independiente	El joven logra arrendar o comprar una vivienda donde logra permanecer por el tiempo estipulado en el seguimiento. Para este caso, se debe verificar que el joven cuente con los ingresos financieros que aseguren su estabilidad en el nuevo lugar de residencia.

Tabla tipo de Egresos Administrativos:

Causal de Egreso	Sub Causal	Definición
Privación de Libertad		Este egreso se debe considerar solo en aquellas situaciones en que: (i) el tiempo de la privación de libertad supere el tiempo de acompañamiento, (ii) no sea posible tener contacto presencial que permita mantener un vínculo que sostenga el acompañamiento, (iii) el motivo de privación de libertad esté relacionado con la integridad y seguridad de participantes que convivan de forma directa y recurrente con él/ella.
Fallecimiento		En esta situación se deben seguir los pasos referidos en el Protocolo de Fallecimiento, descritos en el anexo del presente manual.
Atención Única:		Este egreso se produce cuando un NNA utiliza por única vez alguno de los dispositivos del Circuito. Pese a esto, antes del egreso se deben realizar acciones que permitan indagar sobre su situación a fin de descartar que efectivamente no se encuentra en calle.
Perfil no corresponde a programa de atención.		Este egreso se produce cuando una vez utilizado alguno de los dispositivos de Noche Digna, específicos para la atención de NNASC no acompañado se constata que el NNA no está en situación de calle.
Voluntad del Participante		Este egreso se produce cuando el participante manifiesta de forma voluntaria

		no seguir siendo parte del circuito de atención. En este caso, desde la Jefatura Técnica deberá convocar a reunión a los dispositivos involucrados donde se analizará la situación junto al Supervisor/ Clínico/a, y se determinará la estrategia que evite este egreso si el NNASC aun no cuenta con otra alternativa de pernoctación segura o si el reingreso a Residencia de Protección aún no ha sido posible, según corresponda. En esta reunión es posible incorporar a la contraparte ministerial. Antes de convocar a reunión, desde el equipo se deben desplegar al menos 6 acciones/ estrategias diferentes que busquen evitar el egreso voluntario, las cuales deberán ser diseñadas por el ejecutor conforme las características de cada NNASC y la evaluación de su situación. Con todo, es importante señalarle al adolescente o joven que esta decisión puede cambiar y que tiene la posibilidad de volver a ingresar en caso de que cumpla con los requisitos para ello. En caso de persistir la decisión del NNA y si este sigue siendo menor de edad, se deberá informar y poner a disposición todos los antecedentes del caso a la contraparte regional del SPE. Si es mayor de edad deberá firmar una carta de renuncia voluntaria.
Decisión fundada del equipo.		En caso que existan motivos suficientes para solicitar la salida de un participante, y luego de haber agotado todos los recursos necesarios antes de tomar esta decisión, y en coordinación con el SPE, el equipo ejecutor podrá considerar esta causal de egreso. Esto, será en caso que el participante realice acciones reiteradas que pongan en riesgo la salud o la integridad de las demás personas y/o cometiendo delitos contra la propiedad y/o contra otros/as participantes o miembros del equipo. Desde la Jefatura Técnica se podrá convocar a reunión a los dispositivos involucrados donde se analizará la situación junto al Supervisor/ Clínico/a para evaluar estrategias que eviten este egreso. En este espacio es posible incorporar a la contraparte ministerial. En caso de persistir en la opinión, desde la Coordinación Regional se presentará la solicitud a la contraparte técnica ministerial, presentando un informe y todos los

		respaldos correspondientes para la decisión. La decisión final de este egreso será a través de la autorización de la contraparte técnica ministerial y del Servicio Especializado (SPE). No se puede incurrir en esta causal de egreso sin que el participante cuente con una alternativa de pernoctación segura. Es importante destacar que las recaídas por consumo de alcohol y/o drogas no deben ser consideradas causales de término de participación por sí solas, ya que se reconoce que un porcentaje de los adolescentes y jóvenes en situación de calle realiza conductas riesgosas vinculadas al consumo de diversas sustancias, sumado a situaciones emocionales que las puedan agudizar; tal como indica el enfoque de Reducción de Daños incorporado en el presente documento.
--	--	--

Del Reingreso:

Independiente del egreso de los participantes, es importante señalar que en caso que alguno de ellos se encuentre nuevamente en situación de calle o en riesgo de volver a ella, puede reingresar a los dispositivos de Noche Digna, creados específicamente para los fines de atención a NNASC. Los reingresos a los dispositivos de alojamiento solo deben considerar la edad referida para cada uno de ellos. Desde la Jefatura Técnica se dispondrán los apoyos necesarios a través del SAI y en caso de ser pertinente se asignará nuevamente un Gestor de Caso siguiendo todos los pasos descritos para el adecuado acompañamiento.

Algunas de las consideraciones para un reingreso son: (i) que exista un retroceso en la Dimensión 0 del Plan de Apoyo Integral, (ii) que exista un retroceso grave en los indicadores de las demás dimensiones, y/o (iii) que exista un riesgo a la integridad o psicosocial del NNASC.

d) Consideraciones para la ejecución del Plan de Apoyo Integral (PAI)

d.1) Toma de decisiones de manera colaborativa y coordinada.

Un acompañamiento efectivo requiere la participación y colaboración coordinada con distintos actores tanto del Circuito como con las redes sociales e institucionales de la comunidad.

Esto requiere un trabajo importante de coordinación ante cada caso a fin de que las intervenciones realizadas se complementen y orienten de forma efectiva a los objetivos del PAI. Cuando existan desacuerdos en la toma de decisiones respecto del caso de un NNASC, es el Gestor quién toma el liderazgo, conforme con lo trabajado con el NNASC en su PAI.

Para ello el Gestor de Caso, deberá:

- ✓ Reunirse con los profesionales de los distintos dispositivos de la red de servicios para NNASC de forma periódica para recopilar información, orientar criterios de intervención y construir acuerdos de colaboración.
- ✓ Contactar con redes, profesionales y programas que han intervenido con el NNASC a fin de recopilar información que pueda ser de utilidad y abrir posibilidades de nueva colaboración si fuera pertinente.
- ✓ Contactar con redes, profesionales y programas que intervienen actualmente o

podrían ser de apoyo al proceso del NNASC a fin de tomar acuerdos de colaboración.

- ✓ Realizar informes para sistema de protección y justicia juvenil o a solicitud de la Jefatura Técnica / Coordinación Regional de los dispositivos de Noche Digna
- ✓ Acompañar a audiencias en tribunales si fuera necesario.

d.2.- Acompañamiento ante situaciones de crisis y emergencias:

El Gestor debe estar disponible para atender situaciones imprevistas que pueden surgir debido a la desregulación emocional del NNASC o situaciones de riesgo, vulneración de derechos u otras que pudieran surgir durante la intervención. Este tipo de situaciones tiene prioridad ante cualquier otra situación. Si el Gestor está presente, será su función ayudar al NNASC, contando con el apoyo del profesional de salud a cargo de abordar situaciones de emergencia, como también del resto del equipo.

En los momentos en los que el Gestor no esté presente, desde SAI y la Jefatura Técnica se deberá asegurar un acompañamiento 24/7 de los NNASC a través de sus distintos componentes. Son los equipos intervención comunitaria, intervención individual y alojamiento quienes entregan la asistencia, según el lugar dónde se encuentre el NNASC al momento de producirse la situación. Sin embargo, estos profesionales deben poder contar con la orientación del gestor del caso.

d.3.- Supervisión Clínica Continua:

El o la supervisora clínica generará un proceso de acompañamiento para los gestores que incluirá al menos las siguientes acciones:

1. Acompañamiento diario: Es una respuesta a la contingencia diaria, opera a solicitud del gestor ante necesidades que surjan en la intervención del día a día. Este acompañamiento podría involucrar, por ejemplo, que él o la supervisor/a apoyara una visita domiciliaria, o intervención con la familia u otros actores.

2. Supervisión grupal: Es un espacio formal y quincenal entre supervisor/a con los/as gestores de caso, de una duración aproximada de 2 a 2, 5 horas donde se revisan todos los casos y se planifican las acciones que siguen. La supervisión tiene una orientación práctica que permite realizar un seguimiento frecuente a la intervención y detectar a tiempo situaciones en que es necesario realizar un ajuste, por lo cual no es una reunión de análisis de caso. Esto se da por medio de la participación de todo el equipo de gestores durante el proceso, generándose un espacio de retroalimentación que permite aprender de la experiencia, detectar situaciones de riesgo, ayudar a resolver obstáculos, iluminar y nutrir la toma de decisiones, y orientar las intervenciones a realizar durante las siguientes dos semanas.

3. Acompañamiento individual: Es fundamental que los gestores de caso sean acompañados durante el proceso como una forma de cuidado y de fortalecimiento de sus competencias.

Ante esto se propone que los gestores, realicen reuniones formales con su supervisor/a, a fin de abordar estos procesos personales-profesionales, con una periodicidad quincenal a mensual según sea necesario, y donde se vayan proponiendo junto/as objetivos de desarrollo tanto a nivel de las competencias profesionales como del autocuidado.

d.4.- Actividades de intervención familiar

Dentro de la intervención con NNASC se considera fundamental favorecer el ejercicio del derecho a vivir y crecer en una familia, que permita al NNASC desarrollar un sentido de pertenencia, amor, cuidado y protección al interior de un grupo humano íntimo. No siempre es posible recuperar la vida con la familia de origen y en ese caso los esfuerzos deben centrarse en apoyar al NNA a construir relaciones vinculares en otros espacios de tipo

familiar. Esta intervención se considera un camino de egreso del NNASC, es decir, la salida esperada es hacia la inserción del NNASC en un espacio de vida familiar que sea protector y afectivo. Este espacio, incluye también la opción de preparación para la vida independiente y/o la construcción de su propia familia.

Una primera acción será evaluar con el NNASC la posibilidad e interés de volver a contactar con su familia, indagando si hay situaciones en la familia que pueden significar peligro o posibilidad de revictimización para el NNASC. Si en conjunto con el NNASC se considera que es posible el trabajo se inicia un proceso de acercamiento a la familia. Si por el contrario se considera que esto no es posible se evalúan otras alternativas, como la señalada anteriormente.

d.5.- Re-vinculación Familiar

Este proceso se inicia con el acuerdo del NNASC para contactar a su familia. Un primer acercamiento involucra una visita domiciliaria, para conocer a la familia, en especial a los adultos responsables. En un primer contacto es importante poner atención a la información que permita despejar los siguientes aspectos:

- a. La motivación o interés de la familia para vincularse nuevamente con el NNASC.
- b. Los factores de riesgo y protectores a nivel bio psico social que se observan en la familia.
- c. Las interacciones de los adultos con los otros niños y niñas presentes en la casa.
- d. El relato acerca de las razones por las cuáles la familia se explica que el NNASC se encuentre en situación de calle.
- e. La disposición de la familia a comprometerse en un proceso de evaluación de habilidades parentales y de intervención para un proceso de vinculación y desarrollo de habilidades parentales.

Poner atención a estos aspectos tiene relación una primera aproximación a las posibles condiciones mínimas para iniciar un proceso de intervención con la familia tendiente a la re-vinculación familiar, o si bien hay situaciones de riesgo que harían este proceso contrario al interés superior del NNA.

Si se evalúan posibilidades de re-vinculación se da inicio a la intervención. En un primer momento, se trabaja por separado con el NNASC y sus padres/madres o adultos que cuentan con la tuición legal del NNA. El trabajo con los padres se centrará en la evaluación y desarrollo de habilidades parentales. Luego se realizarán actividades de acercamiento en un formato relajado y lúdico, por ejemplo, invitando a la familia a participar en actividades recreativas del Centro de Día y Recreativo y luego se trabaja en un proceso terapéutico de re-vinculación, el cual podría ser apoyado por psicoterapeutas. Adicionalmente se presta apoyo a la familia en el ámbito social conectándola con recursos del entorno que puedan facilitar el ejercicio de la parentalidad.

Es posible que el proceso de re-vinculación termine en que los padres ejerzan o recuperen el cuidado personal del NNASC (si lo han perdido), pero también es posible que, si no se desarrollan las condiciones mínimas de cuidado, este cuidado pase a otras personas o instituciones, manteniéndose o no el contacto afectivo con la familia.

d.6.- Consolidación de Vida Independiente

Si el equipo y el joven evalúan que existen las condiciones para que se consolide la vida independiente fuera de los dispositivos de pernoctación de Noche Digna, se podrá entregar orientación respecto de beneficios a los que puede acceder que permitan sostener dicha situación.

d.7.- Ingreso o reingreso a una Residencia de Protección

Esta causal de egreso, se intencionará cada vez que el NNA usuario del programa, respecto del cual existe una medida de protección vigente que ha determinado su ingreso a una residencia de protección del SPE, logra adherir a ella superando el riesgo a su vida y/o a su integridad psicosocial provocado por su permanencia en calle.

Esta causal también se puede dar si, debido a su edad y/o ausencia de trayectoria en calle, no es pertinente que se mantenga en Noche digna. En este último caso, si el NNA no cuenta con Medida de Protección, se debe despejar su situación familiar, en coordinación con la OLN y en base a eso, establecer la mejor alternativa para el NNA.

d. 8.- Directrices para el acompañamiento individual a través del Gestor de Casos y otros intervinientes

El proceso de intervención tiene un diseño flexible que debe adaptarse a las características, intereses y necesidades de cada NNASC. Sin embargo, cuenta con una estructura y directrices propias que guían la intervención a fin de asegurar que todos los procesos se construyan desde un enfoque relacional y de derechos.

Es importante señalar que todo NNA que ingrese al Circuito de Atención se le debe asignar un Gestor de Caso, independientemente del tiempo de permanencia en éste.

Estas directrices son las siguientes:

Directrices que guían el trabajo de intervención	¿Qué se debe garantizar al NNASC?
Relaciones cotidianas	Que las intervenciones se centren en la relación cotidiana, caracterizada por la calidez, la aceptación positiva incondicional, la empatía, transparencia, confianza y buen trato.
Colaboración	Que las intervenciones sean co-construidas de forma colaborativa incluyendo la comprensión del problema (diagnóstico), el diseño, implementación, y evaluación de la intervención.
Enfoque de Derechos	Que la intervención esté informada desde un enfoque de derechos humanos, considerando los principios articuladores de la Ley de Garantías en todas las acciones y decisiones, como la participación en todas sus dimensiones, esto es: derecho a ser escuchado/a, a recibir información, a que su opinión sea tomada en cuenta, entre otros.
Intencionalidad positiva	Que durante el proceso de intervención se reconozca a los NNASC como sujetos activos e intencionales que responden adaptativamente a las circunstancias de su vida, reconociendo, valorando y utilizando la intencionalidad positiva de las respuestas que reciban.
Confianza en los recursos	Que la intervención se base en la confianza en que el NNASC puede lograr sus objetivos, aumentando la visión positiva sobre el futuro. Que tenga foco en sus fortalezas, recursos y posibilidades, reconociéndolas, valorándolas y estimulando su desarrollo.
Orientación al desarrollo	Que la intervención se focalice en objetivos concretos orientados al desarrollo de su autonomía progresiva e interdependiente en aspectos como la reducción del daño, la construcción del proyecto de vida con sentido, el desarrollo de habilidades prosociales, el fortalecimiento de los vínculos y el ejercicio de derechos.
Flexibilidad y pertinencia	Que la intervención se adapte de forma flexible a sus necesidades, etapa de desarrollo e intereses, en los objetivos, plazos y procedimientos que se definan.

En particular, se debe considerar que la intervención cuente con cinco momentos diferenciados, los cuales no requieren darse de manera lineal, ya que el NNASC puede entrar y salir del proceso de intervención, y con ello, probablemente haya que partir

nuevamente con la vinculación. Además, cada momento puede tomar menor o mayor tiempo según las características de cada caso, siendo posible volver, sin que eso sea considerado un retroceso. En este sentido, se debe comprender que toda intervención es un proceso dinámico.

d. 9.- Sistema de Registro.

Respecto de cada participante se contará con un archivo individual de su proceso de intervención en la cual se incluirán todos los registros, informes, documentos de evaluación y otros que se consideren pertinentes, siendo tarea del Gestor y Jefatura Técnica mantener estos registros ordenados y actualizados. La carpeta al menos contendrá:

- El Plan de Apoyo Integral (PAI) elaborado en conjunto con el gestor.
- El registro de intervenciones realizadas.
- La ficha de trabajo de evaluación.
- Plan de intervención en crisis.
- Ficha de salud y seguridad, donde se registre enfermedades, medicamentos, redes de apoyo, personas de riesgo y todo lo que se considere pertinente para la protección y cuidado del NNASC.
- Otros documentos que se consideren pertinentes.

La información contenida en esta carpeta es confidencial y estará bajo el cuidado del equipo de Gestores, Jefatura Técnica y supervisor(a), quienes deberán suscribir el respectivo acuerdo de confidencialidad y resguardar la intimidad de los participantes. Los NNASC tienen derecho a revisar sus carpetas en las reuniones que tengan con su Gestor de Caso, y participan activamente en la elaboración de evaluaciones, planes y el registro que se haga en ellas, pudiendo incorporar elementos o personalizar la carpeta si así lo desean.

Adicionalmente, se dispondrá de un sistema informático de administración del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que permita tener un registro claro de cada participante y una mirada global del componente para dar cuenta de los procesos de intervención y cumplimiento de objetivos

Dentro de los registros que serán incorporados en la plataforma, se encuentran:

- Listado de participantes.
- Datos personales.
- Dispositivos utilizados.
- Prestaciones por dispositivo.
- Cobertura diaria.
- Estado.
- PAI.

Con todo, los ejecutores del programa, así como los funcionarios públicos que intervengan en la implementación deberán velar por la protección del derecho a la vida privada y a los datos personales de los NNA, reconocido en el artículo 33 de la ley N° 21.430 sobre Garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, el cual dispone expresamente su inciso final: "Los funcionarios públicos, las organizaciones de la sociedad civil que se relacionen con la niñez y su personal deberán guardar reserva y confidencialidad sobre los datos personales de los niños, niñas y adolescentes a los que tengan acceso, a menos que su divulgación resulte indispensable para la protección de sus derechos y siempre que se tomen los resguardos necesarios para evitar un daño mayor." Es por ello que, el personal del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y del ejecutor respectivo deberá guardar reserva y secreto absoluto de la información que contenga datos personales de la cual tomen conocimiento en el cumplimiento de sus labores. Asimismo, deberá abstenerse de usar dicha información en beneficio propio o de terceros.

En dicho contexto, este sistema y la información contenida en el mismo se administrará conforme a lo previsto en la ley de garantías ya referida, ley N° 19.628 sobre protección a la vida privada, a las disposiciones que le sean aplicables de la ley N° 20.530. Además, cabe señalar que este sistema deberá surtir de información al Registro de Información Social, en los términos del artículo 6 de la ley N° 19.949 y de lo dispuesto en su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 160, de 2007, del entonces Ministerio de Planificación.

e) Estándares Intangibles

e.1.- Equipo de Intervención

El equipo de intervención debe contar con experiencia en el área de infancia, específicamente en enfoque de derechos, trauma complejo, ciclo vital, resolución no violenta de conflictos, disciplina positiva y reducción de daño. También, se espera que sea un equipo motivado para trabajar con NNASC, disponible para el trabajo interdisciplinario e intersectorial y con accionar centrado en el respeto de los derechos humanos.

Todo el equipo de trabajo debe ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal e incluya entrevista psicológica con foco en la capacidad de desarrollar afectividad consciente como una competencia laboral. Asimismo, se debe presentar documentación que acredite (certificado de antecedentes) que compruebe que no existe de inhabilidad para trabajar con niños, niñas y adolescentes¹⁰ y que no ha sido condenado/a por violencia intrafamiliar. Con todo, esta documentación deberá actualizarla el empleador cada 6 meses desde el ingreso del trabajador a la organización. Finalmente, la salud de los trabajadores debe ser compatible con el cargo, y se espera que cuenten con habilidades blandas que les permitan un manejo óptimo de las relaciones interpersonales.

Cabe señalar que el personal que se desempeñe en Núcleo de Servicios, no podrá presentar antecedentes penales de ningún tipo, así como haber sido condenado a la pena de inhabilitación absoluta y perpetua o absoluta y temporal para el desempeño de cargos, empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos educacionales o que involucren una relación directa y habitual con personas menores de edad, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 20.594, que crea Inhabilidades para condenados de delitos sexuales contra menores y establece el registro de dichas inhabilidades. Este requisito deberá verificarse por el ejecutor previo a la contratación del personal conforme a lo establecido en la Ley, ya referida. Además, se prohíbe expresamente la contratación de participantes vigentes dentro de la planta de recursos humanos de los dispositivos, ocupando cualquiera de sus cargos, incluso aquellos no profesionales, que presentan perfiles con menores requisitos.

Tampoco podrán ser contratados personas que cumplan un rol en el directorio de la institución, tales como: Dirección Ejecutiva, Representante Legal, Presidente, Tesorero, Secretario/a, entre otros, cuando exista incompatibilidad horaria o conflicto de interés entre el cargo y rol dentro del Circuito.

Durante la etapa de habilitación del dispositivo, previo a la aplicación del Acta de Apertura, el equipo ejecutor deberá presentar a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los Currículum Vitae, los certificados de antecedentes para trabajar con NNASC y los certificados de formación de cada uno de los trabajadores de la planta de RRHH. Cada vez que se realice un cambio en el personal, la contraparte técnica deberá ser informada por la institución ejecutora, enviando los documentos respectivos mediante

¹⁰ Esta indicación también es un requisito para los voluntarios/as y/u otros adultos que trabajen con los NNASC.

carta dirigida a la Contraparte Nacional del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, velando siempre porque no se transgredan las prohibiciones en la contratación expuestas.

e.2.- Dotación

Para la selección del equipo de trabajo, se debe considerar:

- Profesionales de distintos géneros, lo que permite ampliar las posibilidades de vinculación de los participantes, con el profesional y/o monitor del género con el cual sientan más confianza y afinidad.
- Integración multidisciplinaria: debe estar compuesto por representantes de las distintas profesiones indicadas en los perfiles de cargo, con el objetivo que aporten con su especificidad al trabajo con los NNASC.

La planta de recursos humanos del SAI deberá conformarse al menos por los siguientes cargos:

Cargo	Tipo de Jornada / Horas semanales	N° de personas por cargo
Jefatura Técnica	Jornada Completa	1
Supervisor/a Clínico	5 horas	1
Gestores/as de Caso	Jornada Completa	Según necesidad
Psicólogo/a Clínico	Jornada Completa	1
Terapeuta Ocupacional	Jornada Completa	1
Profesional con Especialización en Rehabilitación de Drogas	Media Jornada	1
Psiquiatra/Médico Familiar	4 a 8 horas	1
Psicopedagogo/a	Media Jornada	1

La tabla detallada anteriormente corresponde a la plantilla de RRHH con las cuales deberá contar el dispositivo Servicio de Apoyo Integral (SAI). Dicha dotación deberá reportarse en los Informes Técnicos respectivos, solicitados por la contraparte técnica.

Eventualmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado, en la medida que esto no implique una disminución de la dotación mínima establecida en la tabla señalada y siempre que cuente con una aprobación formal (vía correo electrónico) por parte de la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

e.3.- Descriptor de Cargos

Cargo	Jefatura Técnica Núcleo de Servicios
Perfil: Profesional de las Ciencias Sociales, Educación o Salud, de preferencia psicólogo(a), trabajador(a) social o terapeuta ocupacional, deseable con grado de Magister o postítulo en temáticas de niñez y juventud, exclusión social políticas sociales y/o psicología clínica. Con experiencia demostrable de al menos 5 años experiencia en intervención en niñez y adolescencia en contextos de alta complejidad y/o programas residenciales de protección.	

Funciones:	
a.	Liderar al equipo de Servicio de Apoyo Integral, asignando Gestores/a de Caso a todos los NNA que ingresen al Circuito.
b.	Coordinación constante con Coordinadores/as de los dispositivos de Núcleo y Alojamiento velando por que todo NNA participante reciba las prestaciones de forma oportuna y pertinente.
c.	Coordinación con otros programas intervinientes de la Red de Protección y Responsabilidad Juvenil a finde aunar criterios en el acompañamiento de los NNA participantes.
d.	Coordinación y asesoría técnica al equipo de Núcleo conforme los propósitos y estándares de la presente Norma Técnica.
e.	Responsable de completar el Sistema de Registro relacionadas con SAI.
f.	Asesoría junto a Supervisor Clínico en la construcción y avances de PAI.
g.	Responsable de la revisión, al menos bimestral, junto al GC de los objetivos del PAI.
h.	Colaborar con la Coordinación Regional en la orientación y supervisión de las actividades diarias de los dispositivos de Núcleo.
i.	Coordinar y participar en estudio de casos y cautelar el cumplimiento de las acciones y orientaciones que se determinan.

Cargo	Supervisor(a) Clínico
Perfil: Profesional del área de la psicología o del trabajo social con al menos 5 años de experiencia en supervisión clínica de equipos que intervienen casos complejos de NNASC. Además de sus capacidades técnicas, debe ser una persona con un alto estándar ético, capaz de tomar decisiones poniendo el interés de los NNASC como prioridad, con una excelente autoregulación emocional, para tomar decisiones en contextos difíciles y resolver conflictos de forma asertiva, con un liderazgo participativo y orientación hacia los recursos. Con estudios posgrado en psicología clínica infanto juvenil.	
Principales Funciones: - Responsable de realizar supervisión y evaluación periódica a los procesos de acompañamiento de cada participante, para lo cual deberá asesorar los PAI. - Brindar orientación técnica y profesional al equipo de apoyo y su quehacer. - Asegurar que el Programa Noche digna, y sus dispositivos de la oferta regular para NNASC ofrezca las condiciones necesarias para que los equipos de intervención puedan cumplir su labor, y colaborar para resolver cualquier obstáculo que surja al respecto. - Supervisar el diseño, implementación y evaluación del proceso de intervención, ofreciendo orientaciones técnicas, y apoyo en la toma de decisiones. - En conjunto con la Jefatura Técnica, liderar reuniones, al menos mensuales, de supervisión grupal con el equipo SAI y otros equipos que se estime pertinente. - Detecta necesidades de formación, ofreciendo alternativas de solución. - Impartir espacios de desarrollo de habilidades de intervención en los monitores. - Liderar la toma de decisiones en equipo ante casos de mayor complejidad, incluyendo los actores involucrados de los distintos componentes. - Favorecer el cuidado del equipo y la prevención del estrés laboral mediante planes de autocuidado. - Promover la creación de un espacio seguro, protector, participativo y colaborativo de trabajo entre los distintos miembros del equipo. - La prevención, detección e intervención temprana de situaciones de desgaste laboral o burnout. - Generar instancias bimensuales de análisis de caso y reflexión sobre la intervención que permitan generar aprendizaje y sistematización de la experiencia en pos de la mejora continua de la intervención.	

Cargo	Psicólogo/a Clínico/a
Perfil: Profesional del área de la psicología con al menos 5 años de experiencia intervención clínica directa de casos complejos con NNA. Además de sus capacidades técnicas, debe ser una persona con un alto estándar ético, capaz de tomar decisiones poniendo el interés de los NNA como prioridad, con una excelente autoregulación emocional, para tomar decisiones en contextos difíciles y resolver conflictos de forma asertiva. El cargo debe considerar una dedicación de jornada completa. Con postítulo en psicología clínica.	
Principales Funciones: - Realizar evaluaciones psicométricas y psicoterapias a los NNASC, en acuerdo con el Gestor de Caso a cargo. - Realizar intervenciones individuales, familiares y grupales según necesidades. - Acompañar y orientar al equipo en su intervención cotidiana, según las necesidades que se presenten.	

d.	Realizar seguimiento y derivaciones asistidas.
e.	Colaborar con la toma de decisiones en equipo ante casos de mayor complejidad, incluyendo los actores involucrados de los distintos componentes.
f.	Participar en las instancias de análisis de caso y reflexión sobre la intervención, que permitan generar aprendizaje y sistematización de la experiencia en pos de la mejora continua de la intervención.
g.	Capacitar a los equipos en estrategias de regulación emocional en el trabajo a desarrollar con NNASC.
h.	Colaborar con instancias de supervisión clínica y otras funciones de apoyo que le encomiende su jefatura.

Cargo	Terapeuta Ocupacional
Perfil: Profesional del área de la salud con al menos 5 años de experiencia en el trabajo con casos complejos de NNA con consumo problemático, en situación de calle, explotación sexual comercial, entre otras. Además de sus capacidades técnicas, debe ser una persona con un alto estándar ético, capaz de tomar decisiones poniendo el interés de los NNASC como prioridad, con una excelente autoregulación emocional, para tomar decisiones en contextos difíciles y resolver conflictos de forma asertiva.	
Principales Funciones: ✓ Fomentar la capacidad de los NNA para participar en las actividades de la vida diaria, educación, trabajo, juego, esparcimiento u ocio. ✓ Maximizar la autonomía y la calidad de vida de los NNA, evaluando sus necesidades, planificando y llevando a cabo ajustes prácticos en sus rutinas para ayudarlos a enfrentar y superar sus problemas. ✓ Generar plan de actividades orientadas hacia la interacción con el medio que impliquen la capacidad de los NNA para poder llevar una vida independiente en la comunidad. ✓ Colaborar con el equipo de intervención, para que puedan cumplir su labor, apoyándolos en la resolución de cualquier obstáculo que pueda surgir en la ejecución de sus rutinas con los NNA. ✓ Participar en las reuniones de equipo, aportando orientaciones técnicas, y apoyo en la toma de decisiones. ✓ Detectar necesidades de formación, ofreciendo alternativas de solución. ✓ Colaborar con el cuidado del equipo aportando en la elaboración de planes de autocuidado y prevención del desgaste laboral. ✓ Promover la creación de un espacio seguro, protector, participativo y colaborativo de trabajo entre los distintos miembros del equipo. ✓ Participar en las instancias de análisis de caso y reflexión sobre la intervención, que permitan generar aprendizaje y sistematización de la experiencia en pos de la mejora continua de la intervención. ✓ Para los adolescentes y jóvenes participantes del dispositivo de Viviendas Compartidas, debe elaborar, en conjunto con la Jefatura Técnica, GC, coordinación del dispositivo y el participante, un plan de trabajo que permita potenciar las habilidades de la vida diaria. Dicho plan debe contener: objetivos, plazos, responsable y fecha de nueva revisión.	

Cargo	Gestor (a) de Caso
Perfil: Profesional con experiencia en intervención psicosocial, de preferencia psicólogo(a) trabajador(a) social y/o terapeuta ocupacional. Debe contar con al menos 3 años de experiencia en intervención con NNASC en contextos de alta complejidad, vulnerabilidad social o víctimas de vulneración grave de derechos.	
Se considera deseable formación de postgrado, postítulo o diplomado en psicología clínica, psicología infanto-juvenil, trabajo social clínico o psicoterapia. Adicionalmente debe ser una persona con muy buenas habilidades sociales destacándose por su calidez, flexibilidad, empatía y asertividad, además de ciertas habilidades para generar cercanía con adolescentes. Debe poseer un alto estándar ético, con sensibilidad hacia la infancia y capacidad de operar desde un enfoque de derechos.	
Principales Funciones: a. Responsable de la atención directa y referente de vinculación para el NNASC al interior del Red Calle Niños. Su tarea es favorecer los procesos de cambio y aprendizaje en los participantes que tenga a cargo. b. Ejercer como figura de acogida, referencia y soporte emocional del NNASC, facilitando un proceso de vinculación de tipo terapéutico o educativo. c. Operar como tutor de resiliencia. d. Diseñar en conjunto con los NNASC su Plan de Apoyo Integral (PAI). e. Velar por la correcta ejecución de los PAI. f. Responsable de evaluar y hacer seguimiento a los PAI.	

Cargo	Profesional con experiencia en rehabilitación de drogas y reducción de Daños
Perfil: Profesional de las Ciencias Sociales, Educación o de la Salud, con especialización en el trabajo de rehabilitación con jóvenes con consumo de drogas. Con experiencia demostrable, con al menos 5 años en intervención con NNA en contextos de alta complejidad y/o programas residenciales de protección.	
Funciones: a. Brindar asesoría para la elaboración y ejecución de los Planes de Apoyo Integral. b. Brindar atención directa de NNASC con consumo de drogas. c. Coordinarse con los equipos de todos los dispositivos. d. Realizar talleres grupales a los NNASC. e. Hacer las coordinaciones con las redes de salud respectivas. f. Capacitar a los equipos de los distintos dispositivos en intervención en crisis y manejo de consumo problemático de alcohol y/o drogas.	

Cargo	Psiquiatra / Médico Familiar
Perfil: Psiquiatra o Médico especialista en trabajo con adolescentes. Debe contar con experiencia en intervención psicoterapéutica y medica con NNA víctimas de vulneración de derechos, trauma y problemas conductuales severos.	
Principales Funciones: a. Ofrecer servicios especializados a los participantes dentro de su área de competencia, alineando sus prestaciones a los objetivos de la intervención con cada NNASC. b. Asesorar el diseño e implementación de la intervención, descrita en los Planes de Apoyo Integral, desde su área de experticia. c. Realizar evaluaciones psicológicas, intervenciones psicoterapéuticas e intervenciones familiares tendientes a la revinculación y desarrollo de habilidades parentales, en aquellos casos que lo requieren.	

Cargo	Psicopedagogo/a
Perfil: Profesional de la educación con experiencia de al menos 3 años en acompañamiento e intervención con NNA en contextos de vulnerabilidad, víctimas de vulneración de derechos, trauma y problemas conductuales severos.	
Principales Funciones: a. Realizar planes de reforzamiento y apoyo escolar para los participantes de CR y SAI. b. Planificar, ejecutar y evaluar talleres del ámbito educacional. c. Colaborar con el equipo de intervención, para que puedan cumplir su labor, apoyándolos en la resolución de cualquier obstáculo que pueda surgir en el ámbito educativo. d. Participar en las reuniones de equipo, aportando orientaciones técnicas, y apoyo en la toma de decisiones. e. Detectar necesidades de formación, ofreciendo alternativas de solución. f. Participar en las instancias de análisis de caso y reflexión sobre la intervención, que permitan generar aprendizaje y sistematización de la experiencia en pos de la mejora continua de la intervención. g. Para los adolescentes y jóvenes participantes del dispositivo de Viviendas Compartidas, debe elaborar, en conjunto con la Jefatura Técnica, GC, coordinación del dispositivo y el participante, un plan de trabajo que permita potenciar las habilidades en el ámbito educacional. Dicho plan debe contener: objetivos, plazos, responsable y fecha de nueva revisión. h. Realizar las coordinaciones con los espacios educativos pertinentes a cada participante i. Evaluar y detectar brechas educaciones y trastornos del aprendizaje en el ámbito educacional, entregando sugerencias de acción a la jefatura técnica.	

4.- Dispositivo N°3 del Servicio 1: Centro Recreativo

a) Descripción

El **Centro Recreativo**, en adelante e indistintamente CR, es un espacio abierto a la comunidad, un lugar de encuentro y participación comunitaria. Ha sido diseñado como espacio de inclusión social para los NNASC y de satisfacción de necesidades básicas, el desarrollo de actividades de tiempo libre y el fortalecimiento de sus competencias. El CR cuenta con la infraestructura necesaria para desarrollar además actividades educativas y formación en oficios.

Este dispositivo tiene por objetivo ofrecer a NNASC un espacio protegido diurno de encuentro con pares, familias y comunidad, así como también el acceso a servicios básicos, culturales, deportivos, formativos, y recreativos que fomenten el ocio y el buen uso del tiempo libre.

Se implementa mediante un espacio de puertas abiertas y de bajo umbral de exigencia (no condiciona ingreso ni permanencia) que funciona mínimo 9 horas diarias, los 7 días de la semana. Del mismo modo, se realizarán acciones gestionadas con la red local tales como reforzamiento escolar, atención de salud, entre otros.

La permanencia en el Centro de día permitirá que los NNASC accedan diariamente a un espacio protegido, todas las veces que lo necesiten.

En el Centro Recreativo se desarrolla un vínculo territorial con cada NNASC, siendo una de las puertas de entrada y revinculación con el Sistema de protección a los derechos de los NNA.

b) Objetivos Específicos e Indicadores

Objetivo Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
Los NNASC identifican el CR como un espacio seguro para el descanso donde pueden socializar con pares y acceden a diversas actividades y talleres	Porcentaje de NNASC que identifican el CR como un espacio seguro y participan en sus talleres y demás actividades	$\left(\frac{\text{Número de NNASC que identifican el CR como un espacio seguro para el descanso y participan en sus actividades}}{\text{total de NNASC participantes del CR que realizan la evaluación}} \right) * 100$	Encuesta de satisfacción usuaria

c) Etapas

Etapas 1: Ingreso

Cualquier NNASC en situación de calle puede participar del CR. La vía de ingreso puede ser demanda espontánea, el Albergue o a partir de la Ruta de Vinculación.

No existen requisitos para utilizar los servicios del lugar. Es decir, el NNASC no requiere participar en los talleres necesariamente, por ejemplo, para usar la sala de estar o alimentarse, como tampoco a aceptar el ingreso a un albergue o el ingreso a SAI, a pesar de que el equipo trabajará constantemente en incentivarlo a participar.

Asimismo, la permanencia del NNASC solo podrá restringirse de la participación temporal o parcial del CR en el caso que su conducta esté afectando de manera importante a los otros participantes, o esté poniendo en riesgo a algún miembro del equipo. Sin embargo, estas restricciones no pueden aplicarse sobre el ejercicio de ciertos derechos y

necesidades básicas como la alimentación, la seguridad o el abrigo, debiendo encontrarse alternativas para su satisfacción dentro o fuera del centro.

Todo ingreso al CR debe ser informado a la Coordinación a fin de activar la correspondiente coordinación con el SPE.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 1:

Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
Promover acciones de vinculación e integración de los NNASC en el CR	Porcentaje de acciones de vinculación e integración realizadas	$\left(\frac{\text{Número de acciones de vinculación e integración realizadas}}{\text{Número total de acciones planificadas}} \right) * 100$	Informe Técnico Trimestral Fotografías

Etapa 2: Prestación de Servicios Básicos

La intervención comunitaria además de su rol promotor del desarrollo de NNASC, debe cumplir un rol asistencial que garantice algunos derechos y satisfaga algunas de las necesidades básicas para la integridad física de NNASC como son la alimentación, los servicios higiénicos, la seguridad y el abrigo. El acceso a estos servicios no puede ser negado ni condicionado a ningún NNASC, en ninguna circunstancia.

El Centro Recreativo debe ofrecer:

- a. Espacio de seguridad, descanso y refugio (del frío o calor) ofreciendo espacios de sombra en verano y calefaccionados en invierno. Esto incluye los patios y salas de estar, las que deben estar debidamente acondicionadas. El uso de estos espacios debe ser de uso libre y no estar condicionado a la participación en ninguna otra actividad del CR.
- b. Casilleros con candado o llave para que cada NNASC pueda guardar con seguridad sus pertenencias. Este uso debe normarse comprometiéndose al NNASC a no guardar elementos ilícitos como drogas, alcohol u armas, ni alimentos u otros elementos orgánicos que podrían descomponerse y generar problemas de higiene. El Coordinador/a del CR deberá contar con una copia de la llave o clave de cada casillero. Ésta sólo podrá ser utilizada en caso de fuerza mayor o emergencia que haga necesario abrir el casillero, o en el caso que sea requerida por el NNASC si ha perdido la suya.
- c. Espacio de enfermería para que un NNASC que se sienta mal o tenga un pequeño accidente pueda descansar para recuperarse, ser asistido, o esperar traslado para recibir atención médica. Se debe contar con un botiquín con elementos de primeros auxilios (vendas, parches, desinfectantes, compresas frías, etc.) y medicamentos básicos. Además, se debe proveer de preservativos a los NNASC que lo requieran, y velar porque las adolescentes que lo requieran reciban tratamiento anticonceptivo.
- d. Respecto al servicio de alimentación, este debe ofrecer más que una forma de calmar el apetito o el hambre. Debe cumplir tanto en cantidad como variedad con las necesidades nutricionales propias de la niñez, adolescencia y juventud, considerando que es una etapa de rápido crecimiento y desarrollo y en la cual aumentan las necesidades de ingesta calórica de carbohidratos y minerales como el calcio, hierro y zinc. Esto implica la oferta de un menú saludable (sin exceso de grasas, azúcares ni sodio) y variado nutricionalmente incluyendo suficientes calorías, proteínas, vitaminas y minerales. Por tanto, se deben privilegiar los alimentos que cumplan estos requerimientos con un menú que incluye verduras, frutas, carnes, legumbres, cereales, otros carbohidratos, lácteos, etc., y que además esté preparado de forma atractiva para los adolescentes, para promover su consumo. Este menú debiera ser consultado con un/a nutricionista y/ o regirse por los lineamientos del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos de la Universidad de Chile (INTA).

- e. En caso de que la mayoría de los participantes sean además usuarios del dispositivo de albergue, se sugiere el acuerdo de minutas de alimentación para complementar la alimentación de ambos dispositivos.
- f. Las comidas no son sólo un elemento nutricional, y una necesidad de supervivencia, sino también en nuestra cultura son una forma de compartir, relacionarnos y expresar afecto. Es por ello, que es importante que los NNASC sean invitados a participar en todo el proceso que involucra la alimentación, lo que además favorece desarrollar habilidades para la vida interdependiente. Así, los NNASC pueden ofrecerse como ayudantes de cocina en la preparación de los alimentos, acompañar a realizar las compras de ellos, y participar en la planificación del menú, cuidándose siempre que este cumpla con los requisitos nutricionales saludables. Sin embargo, es posible acordar algunos días en el mes en que se puede hacer una comida especial de gusto de los NNASC que no requiere cumplir dichos requisitos. Es importante que el equipo de CR y otros que se encuentren en el espacio, se sumen a compartir la mesa con los NNASC, cuando sus tareas se lo permitan. En este compartir se recomienda generar espacios de conversación social y sobremesa que permitan fortalecer los vínculos y pertenencia al lugar.
- g. Finalmente, los NNASC debieran ser incentivados a participar en todo lo que implica la provisión de servicios básicos, tanto por una razón de convivencia y desarrollo de corresponsabilidad, como también de preparación para la vida autónoma. Por ejemplo, debieran participar en la mantención y aseo del lugar, involucrarse en arreglos que requiera el lugar o algunos artefactos, ordenar y clasificar la ropa en la bodega, hacerse cargo de lavar las toallas, poner y recoger la mesa, lavar los platos, etc. Se puede generar un sistema de turnos o equipos de trabajo en estas tareas domésticas, en acuerdo con los NNASC.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 2:

Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
Garantizar la entrega de servicios básicos para los NNASC participantes del CR	Porcentaje de NNASC que satisfacen sus necesidades básicas en CR	$(\text{Número de NNASC que satisfacen sus necesidades básicas en CR} / \text{Número total NNASC que participan del CR}) * 100$	Sistema de registro o el que lo reemplace

Etapa 3: Ejecución de Malla de Talleres

Uno de los objetivos del trabajo del CR es la promoción del desarrollo integral de los NNASC. Para ello se debe favorecer el desarrollo de diversas actividades que incluyan:

- Actividades informales que surgen espontáneamente en la interacción cotidiana y actividades planificadas y formalizadas como talleres y cursos.
- Actividades puntuales o de libre acceso y talleres o cursos que requieren inscripción y compromiso de participación por varias sesiones como un curso de nivelación escolar.
- Actividades dirigidas exclusivamente a los NNASC y otras que involucren a los NNASC en conjunto con los adultos de los dispositivos, la comunidad o las familias.
- Actividades planificadas desde la Coordinación y otras organizadas por los mismos NNASC
- Actividades que se desarrollan en el mismo CR y otras actividades que se realizan en la calle, espacios públicos o consisten en visitas a lugares específicos (ej. museos, cine).

- Actividades que favorezcan áreas diversas del desarrollo: deporte, recreación, arte y expresión, manualidades, cursos de adquisición de conocimientos o desarrollo habilidades específicas en un área, de desarrollo personal, emocional y social, etc.
- Cursos certificados que permitan a los jóvenes evidenciar los conocimientos y capacidades adquiridas, así como el compromiso por involucrarse responsablemente en un proceso de formación.

El CR deberá tener una planificación a lo menos mensual que contenga las distintas actividades que respondan a lo antes descrito, preocupándose que la oferta sea variada. Dicha planificación deberá estar disponible en un lugar visible el calendario mensual de actividades y una pizarra con información de las actividades del día y del día siguiente.

Asimismo, es importante que el CR establezca una rutina de actividades que signifique que el ambiente es predecible, lo que favorece la percepción del espacio como seguro. Esto es especialmente importante en NNASC que, dada la dinámica de calle, tienen que estar constantemente alertas y evaluando los riesgos del entorno. En ese sentido, el CR se convierte en un espacio relativamente ordenado y seguro, pero que a la vez es flexible y se adapta de forma sensible a las necesidades del momento.

Cada semana se ofrecerán al menos tres talleres o cursos con una duración aproximada de 2 horas. Los talleres pueden variar entre ser talleres de salud físico, emocional, mental, educación de diferentes ámbitos relevantes y prácticos. Se recomienda que por lo menos, un taller semanal sea educacional y otro recreativo. Además, se recomienda que existan talleres organizados para las diferentes etapas de los NNASC, por ejemplo, talleres para aquellos que recién se están vinculando al dispositivo, otros para aquellos en el proceso de cumplir sus metas y ya avanzando en su PAI, y otros para aquellos en proceso de egreso o seguimiento.

A continuación, se señalan algunas actividades que el CR debiera considerar:

- a. **Recreación y Juego:** Deben estar disponibles para los participantes diversas opciones de juegos que involucren actividades físicas, cognitivas, y cooperativas. Se incluyen juegos estructurados de mesa o deportivos, como también implementos para desarrollar juegos como pelotas, paletas, lápices, hojas, tizas, cajas, etc. Los juegos permiten la sana diversión, favorecen el bienestar, permiten desarrollar habilidades de distinto tipo y probarse en distintos roles, y favorecen habilidades sociales y de regulación emocional (tolerancia a la frustración, colaboración, esperar turnos, seguir reglas, etc.).
- b. **Deporte:** El deporte es esencial para la salud física y contribuye también al bienestar emocional, la relajación de la tensión acumulada y a un mejor ánimo. Asimismo, puede fortalecer la motivación, autoestima, la disciplina y el trabajo colaborativo. Debiesen ofrecerse tanto actividades planificadas de distintos deportes como talleres deportivos para participantes interesados en alguna actividad particular, así como disposición de insumos deportivos para la práctica espontánea o informal, como pelotas de fútbol, mesa de ping pong, entre otros.
- c. **Artes:** Las artes son un excelente mediador entre el mundo interno y externo, favoreciendo un contacto menos amenazante con uno mismo, y con una sensación de menor exposición ante los demás. Favorece el contacto con el sí mismo, la expresión de ideas y emociones, permite una forma distinta y enriquecida de comunicación, desarrolla habilidades cognitivas y motrices, y puede contribuir a la autoestima y la sensación de bienestar. Se debe ofrecer a los NNASC actividades artísticas y expresivas

de distintas disciplinas, incluyendo las artes plásticas, pintura, fotografía, música, teatro, danza, etc. Los talleres y actividades artísticas debieran enfocarse en favorecer lo expresivo y terapéutico por sobre el aprendizaje estructurado de una técnica.

- d. **Oficios y Manualidades:** El aprendizaje de oficios y manualidades además de servir al desarrollo cognitivo (atención, concentración, memoria, aprendizaje, resolución de problemas, creatividad, etc.) ayuda a orientar las actividades cotidianas de una forma prosocial que además puede servir como ocupación u obtención de recursos, lo que no sólo tiene un efecto material sino también sobre la autoestima y sentido de competencia personal. Es por ello que se considera que debieran ofrecerse regularmente cursos que permitan aprender algo que sea de interés de los NNASC, pero que también tenga una salida en el mercado con la posibilidad de obtener recursos.
- e. **Desarrollo emocional-social:** Si bien el desarrollo emocional y social es un objetivo transversal en todas las actividades del centro, y en la intervención general del circuito, debieran desarrollarse talleres y actividades que tengan como foco específico este desarrollo, por ejemplo a través de talleres que permitan fortalecer las habilidades comunicativas; el trabajo en equipo; la resolución no violenta de conflictos; el reconocimiento, auto regulación y expresión de emociones; la asertividad; la expresión de la sexualidad; las relaciones entre géneros, manejo del estrés, etc.
- f. **Autocuidado:** Parte esencial del logro de una autonomía es la capacidad de autocuidado en diversas áreas de la vida. Dentro de esto se puede incluir talleres o charlas relativas al autocuidado en las relaciones de pareja; prevención de embarazo y riesgo de ITS; reducción de daño en el consumo; higiene y cuidado de la salud; nutrición y ejercicio, etc.
- g. **Educación cívica y vida cotidiana:** A fin de favorecer la autonomía y preparación para la vida interdependiente es importante educar en aspectos básicos que faciliten la vida en sociedad. Algunos temas pueden ser: ejercicio de derechos, deberes en una comunidad, comprensión del funcionamiento del Estado, manejo del dinero, cómo escribir un curriculum y postular a un trabajo, realización de trámites básicos (obtención cedula de identidad, pedir hora al consultorio), taller de cocina, arreglos básicos en una casa, etc.
- h. **Apoyo escolar:** Se considera fundamental favorecer la reinserción educativa y el abordaje del rezago escolar que presentan algunos adolescentes, en cuanto favorecerá su inclusión social y posibilidades futuras. Se sugiere mantener un programa de apoyo escolar permanente para los NNASC que asisten al colegio o quieren prepararse para retomar sus estudios o dar exámenes libres.
- i. **Proyectos y emprendimientos:** Estos promueven que los jóvenes utilicen sus habilidades para generar ingresos, gestionar recursos, asumir responsabilidad y solucionar problemas. Estos proyectos podrían acordarse en la comunidad, donde un grupo de jóvenes se compromete a llevar el proyecto a cabo, y el dispositivo apoya con fondos y asesoría para iniciarlo, disminuyendo el aporte cuando hasta que el proyecto pueda autofinanciarse. Por ejemplo, puede tratarse de proyectos de producción y venta de alimentos o repostería, objetos fabricados a mano (cuero, madera, etc.), reparación de bicicletas u otros objetos, cultivar una huerta, cuidar animales, etc.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 3:

Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
----------	-----------	--------------------	-----------------------

Gestionar y ejecutar la malla de talleres del CR	Porcentaje de actividades ejecutadas de acuerdo con la malla de talleres	(Número de actividades ejecutadas de acuerdo con la malla de talleres / Número total de actividades planificadas) *100	Malla de actividades Lista de asistencia de participantes Fotografías
Evaluar la pertinencia de los talleres impartidos	Porcentaje de NNASC que responden satisfactoriamente Encuesta sobre la pertinencia de los talleres	(Número de NNASC que responden satisfactoriamente Encuesta sobre la pertinencia de los talleres / Número total de NNASC que responden Encuesta) *100	Encuesta de Satisfacción Lista de asistencia de participantes Fotografías

d) Consideraciones

d.1.- Horario y Organización del día

El CR está abierto de lunes a domingo para los NNASC entre las 9:00 y las 18:00¹¹. Se recomienda estructurar una rutina de horarios para el Centro de día y Recreativo, la cual debe ajustarse en su implementación en conjunto con los NNASC. Por otra parte, la intervención comunitaria se lleva a cabo principalmente en dos escenarios: la calle o espacios públicos donde se encuentran los NNASC y el Centro Recreativo (CR), pensado como un espacio comunitario para los NNASC. Por tanto, es el espacio donde los NNASC pueden estar durante el día para descansar, alimentarse, recrearse y participar de las actividades programadas. Asimismo, es un espacio de trabajo o centro de operaciones para los distintos equipos de atención ambulatoria, ya sea del mismo Centro como del equipo SAI, Ruta de Vinculación y Coordinación Regional.

d.2.- De la Participación y Convivencia en el desarrollo de las actividades

Parte esencial de la intervención comunitaria en el CR es desarrollar en los jóvenes un sentido de pertenencia y colaboración con otros, lo que favorece los procesos de inclusión social y desarrollo de habilidades socioemocionales necesarias para la vida social interdependiente. Es por ello que el CR debe ofrecer a los jóvenes tantas opciones de participación y posibilidad de comprometerse con la comunidad como sea posible, así como de fortalecer las habilidades de buena convivencia.

El CR debe ofrecer de forma estructurada oportunidades de participación, entendiéndose que la participación es un proceso progresivo de involucramiento, compromiso y protagonismo que se debe ir aprendiendo y practicando hasta alcanzar una participación efectiva y protagónica.

En cada actividad cotidiana, estructurada o no, que el CR ofrezca a los NNASC, de debe dar la posibilidad y experiencia de:

- Ser consultados y que su opinión sea escuchada y considerada en la toma de decisiones cotidianas.
- Planificar, implementar y evaluar las actividades del centro.

¹¹ Este horario puede variar en virtud del horario de ingreso al Albergue. Dichos horarios deben ser acordados con la contraparte técnica ministerial.

- Proponer ideas y mejoras a lo que el CR realiza o como está diseñado/decorado el espacio.
- Ser invitados a colaborar con la mantención del espacio, involucrándose en las tareas cotidianas de aseo, cocina, arreglos, etc.
- Apropiarse del espacio pudiendo desarrollar sus propias actividades, idear proyectos, usar el espacio sin que esté estructurado todo desde el adulto, o poder invitar a su familia y personas significativas.
- Adicionalmente se sugiere crear sistema de participación formal a partir de un consejo de todos los participantes del CR, donde ellos elijan sus representantes. Este consejo debiera reunirse periódicamente para conversar de los temas de su interés y definir propuestas respecto al circuito u otros temas para organizar entre ellos o solicitar a la coordinación.

Las normas de convivencia no deben ser imposiciones conductuales del tipo obligaciones o prohibiciones diseñadas por los adultos y que deben ser acatadas por los NNASC, sino que son acuerdos entre todos los participantes, y que por tanto deben considerar las expectativas e intereses de todas las partes involucradas. También deben incluirse acciones que se tomarán cuando estas sean transgredidas (consecuencias, no castigos) y los responsables de ejecutar dichas acciones.

- En el CR se promoverá el buen trato estimulando el desarrollo de habilidades para la resolución no violenta de conflictos, involucrando estrategias de mediación. En el abordaje de los conflictos es importante distinguir si se está ante un conflicto de convivencia entre pares, donde se puede aplicar la mediación, o bien se está ante una situación de violencia o abuso de poder que requiere otro tipo de intervención desde la autoridad, que se basa fundamentalmente en la protección a la víctima y el control social-conductual de quien ejerce la violencia.
- Por otra parte, ante problemas conductuales de los adolescentes que implican más bien un desafío a las normas de convivencia, u otras conductas que no son aceptables en el espacio del CR se sugiere aplicar las estrategias de la Disciplina Positiva, que es un modelo educativo consistente con el enfoque de derechos humanos, donde las acciones:
 - o Se dirigen en contra de la conducta, nunca de la persona (cuidando su identidad y dignidad).
 - o Empatiza con las necesidades del participante tras la conducta e incentiva la reflexión identificando las necesidades que intentaba satisfacer, buscando la intencionalidad positiva de ellas.
 - o Favorece la reflexión respecto a las consecuencias negativas o daño que genera sobre sí mismo u otros la conducta, invitando al desarrollo de la empatía.
 - o Se centra en invitar al NNASC a pensar y ejecutar acciones concretas para la reparación del daño causado.
 - o Se centra en la búsqueda de soluciones alternativas para una situación similar futura, focalizándose desde el presente hacia el futuro (no hay reproche ni castigo por el pasado).

Sumado a lo anterior, en consideración de las particularidades de los NNASC y de sus grupos de pertenencia, se debe:

- Permitir y facilitar la creación de grupos específicos puede fortalecer el sentido de pertenencia, trabajo en equipo, capacidad de vincularse de forma más íntima y de entregarse apoyo mutuo con identidad y reciprocidad. Estos grupos pueden ser tanto grupos que se arman por intereses particulares (arte, política), como también grupos que responden a minorías o grupos minorizados que han sufrido vulneraciones (LGBTIQ+, discapacidad, movilidad humana, pueblos originarios, entre otros).
- Estos grupos deben ser acompañados por profesionales del centro, que de preferencia cuenten con experiencia que facilite la conexión con redes que les permitan el despliegue de sus intereses, ya sea si se trata de aprender o desarrollar alguna habilidad, como también de activismo social y lucha por sus derechos.
- Otra opción que puede surgir como apoyo entre pares es la mentoría. Un/a mentor/a puede ser una persona que ha vivido una experiencia similar y ha conseguido superarla o alcanzar una mayor estabilidad y puede inspirar y motivar a otro que está empezando a lograr cambios positivos. Se considera que una vez que los jóvenes han cumplido 18 años y aquellos que han ido mejorando su bienestar psicosocial, han egresado o están prontos a hacerlo, podrían ser buenos modelos para los demás participantes. La implementación de un sistema de mentoría, puede servir tanto como un apoyo extra para los NNASC, como también como un refuerzo a los logros alcanzados por los jóvenes mentores. De implementarse, es muy importante que exista un programa de formación, supervisión y acompañamiento de los mentores.

Finalmente, cabe señalar que las competencias y conocimientos que se requieren para implementar los talleres deberán ser reforzados tanto por la formación y entrenamiento interna y externa permanente de los equipos, gestionadas por la Coordinación Regional y de CR.

5.- Dispositivo N°4 del Servicio 1: Ruta de Vinculación en Calle

a) Descripción

La **Ruta de Vinculación** es una línea de intervención ambulatoria y transversal, que busca gestionar y levantar alertas territoriales de posibles puntos en que permanezcan NNASC, activar servicios y vincularse con los NNASC en los puntos de calle con el objetivo de incluirlos en los dispositivos correspondientes y/o en la red de atención de infancia, a nivel local.

Se implementa mediante un equipo técnico-profesional que realizan rutas móviles de atención en los distintos puntos de calle existentes en el territorio, estableciendo un primer contacto con los NNASC, y es parte integrante del núcleo de servicios de la oferta del programa. Esta ruta tiene las siguientes funciones:

- a. Atender las solicitudes del territorio o red local para dar respuesta a las emergencias (no de salud) que involucren a los NNASC;
- b. Brindar prestaciones básicas de alimentación, abrigo e higiene;
- c. Vincularse con los NNASC para establecer relaciones cercanas y de confianza, logrando que acepten la invitación a asistir a los Centros de día y Recreativos Diurnos y/o Servicios de Alojamiento;
- d. Identificar nuevos focos o puntos de calle donde permanecen los NNASC; y
- e. Realizar seguimiento de aquellos NNASC que hayan dejado de asistir a los

- Centros de Día y Recreativo, Albergues, escuelas, etc. Su misión es encontrarlos, verificar su situación y reconectarlos con los dispositivos de Noche Digna
- f. Apoyar las gestiones y traslados de los participantes.

En este servicio se desarrolla un primer acercamiento a través de estrategias recreativas que sean atractivas para los NNASC. Esta ruta tendrá recorridos diarios programados y estará disponible para la gestión de casos en modalidad 24/7, así los NNASC son visitados de manera frecuente, mientras sean parte de la oferta programática de Noche Digna, en la oferta específica de NNASC El equipo, al tomar contacto con el/la NNASC, identifica su situación legal y vinculación con el sistema proteccional, y una vez se comprueba la desvinculación y la necesidad de ingresar al SPE, el equipo identifica sus necesidades más inmediatas tales como alojamiento, alimentación, higiene o atención de salud. Mientras realiza la debida espera para ingresar al sistema, también conectará a los NNASC con el Centro Recreativo evitando de esta forma que permanezcan conectados con los circuitos callejeros. Tendrá especial atención a los adolescentes LGTBIQ+ y a quienes tengan enfermedades crónicas de tipo físico y/o mental. Es una puerta de entrada a los dispositivos, y el responsable de buscar a los NNASC, en el caso que se pierda contacto en alguno de los otros servicios.

Diariamente los monitores deben hacer una ruta para detectar y contactar a los NNASC que se encuentran en situación de calle. Sus funciones serán:

- Contactar a los NNASC en el lugar donde habitan regularmente para conocerlos y desarrollar un primer acercamiento.
- Dar a conocer los dispositivos e invitar a los NNASC a participar de los que requieran.
- Detectar necesidades urgentes de los NNASC en términos de alimentación, abrigo, seguridad, salud, otras para poder conectar con la ayuda requerida.
- Favorecer la vinculación de los NNASC con los gestores de caso.

b) Objetivos Específicos e Indicadores

Objetivo Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
NNASC loran vincularse con al menos 2 dispositivos del Circuito	Porcentaje de NNASC que se vinculan con al menos 2 dispositivo del Circuito	$(\text{N}^{\circ} \text{ de NNASC participantes que se vinculan con otros dispositivos del Circuito} / \text{Número total de NNASC participantes del Circuito})$	Sistema de Registro del o el que lo reemplace
NNASC logran cubrir sus necesidades básicas en términos de alimentación, abrigo, seguridad y salud	Porcentaje de NNASC con necesidades básicas cubiertas	$(\text{N}^{\circ} \text{ de NNASC con necesidades básicas cubiertas} / \text{N}^{\circ} \text{ de NNASC participantes del circuito}) * 100$	Sistema de Registro del o el que lo reemplace

c)Etapas

Las etapas se organizan de manera circular, de modo de graficar un proceso dinámico, donde el NNASC puede ingresar o salir, las veces que sea necesario.

Las etapas son tres: (i) Búsqueda y Recorridos; (ii) Contacto Inicial y Construcción de Vínculo de Confianza; e (iii) Invitación.



Etapas 1: Búsqueda y Recorridos

En esta etapa las rutas recorrerán todos los lugares donde permanecen los NNASC, en especial en los horarios donde ellos se encuentren. Esta ruta estará disponible las 24 horas los 7 días de la semana, por lo que los NNASC serán visitados, en los puntos de calle, las veces que lo requieran y en los horarios en que exista mayor probabilidad de ser encontrados en condiciones adecuadas para la intervención. Así, la Ruta es una de las puertas de entrada a los dispositivos. Para estos efectos, el equipo debe contar con movilización, teléfono móvil y monitor de turno, para acudir al punto calle y eventualmente realizar traslado de los NNASC. Dada la naturaleza de los participantes, los horarios del equipo deben considerar horas diurnas, vespertinas, fines de semana y festivos. Asimismo, al menos un integrante del equipo debe estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir al punto de calle en caso de que se requiera, configurado un sistema de turnos semanal. Lo anterior implica responder a los avisos o llamados realizados por SEREMI, Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR) o Nivel Central, solicitando atención a NNASC. La calendarización del sistema de turnos debe ser informada a la contraparte Ministerial.

Para lograr un conocimiento acabado del territorio, la ruta debe realizar un Mapeo de los puntos de calle, identificando, registrando y actualizando los sectores donde se reúnen los niños, niñas y adolescentes, tanto participantes vigentes, como NNASC que podrían ser ingresados a éste. Para la identificación y actualización de estos puntos es necesario contar con un registro detallado, el que se deberá informar en base al formato ministerial informado oportunamente.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 1:

Objetivo Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Verificador
Realizar Mapeo de puntos de calle de NNASC, de manera trimestral	N° de mapeos de puntos calle levantados y/o actualizados trimestralmente	(Número de mapeo de puntos calle levantados y actualizados trimestralmente/ número de meses) *100	Sistema de registro o el que lo reemplace
Registrar en Bitácora los recorridos y actividades realizadas	Número de actividades y recorridos registrados diariamente en Bitácora	Número de actividades y recorridos registrados diariamente en la Bitácora / Días del Mes	Sistema de registro o el que lo reemplace

Etapas 2: Contacto inicial y Construcción de vínculo de confianza

En esta etapa, una vez identificados los NNASC y revisados sus antecedentes y su situación proteccional junto al SPE, los monitores serán responsables de generar un

espacio de encuentro, de modo de entregar información y educar, conectando con cada NNASC. En este proceso es clave la aceptación incondicional a los NNASC respetando y valorando sus opiniones, respuestas, preferencias, lenguaje, etc. Por tanto, toda entrega de información o formación que se entregue debe ser muy respetuosa, evitando cualquier forma de colonización, sermón, o transmisión unilateral de ideas.

En estos espacios, los alimentos suelen ser un buen mediador, junto a otros elementos que gatillen la conversación tales como: juego de cartas, música, dibujo, manualidades, deportes, entre otros. Ocupar las manos y mirar un objeto, ayuda a derribar algunas barreras para conversar. Asimismo, se propone establecer dinámicas de turnos para hablar, pues esto facilita que todos participen de manera paulatina. Por ejemplo, se puede hablar en rondas, tirándose una lana o pelota, girando un lápiz como si fuera una flecha de una ruleta que apunta, entre otras dinámicas. Otra opción para trabajar el respeto y escucha, es utilizar el bastón de la palabra, como un objeto donde sólo puede hablar quién lo tiene y lo suelta cuando haya terminado. Pese a lo anterior, y aun cuando se establezcan turnos se debe respetar siempre a quién no quiera hablar.

El equipo, al tomar contacto con los NNASC, identifica sus necesidades más inmediatas a satisfacer, entre ellas las necesidades de contar con un espacio protegido para pernoctar. De requerir de dicho espacio, el monitor dará aviso a la Coordinación Regional para gestionar un cupo en los alojamientos disponibles.

Para el desarrollo de esta etapa, cada mes habrá una temática para abordar en calle que pueda llamar la atención de los NNASC, donde ellos participen voluntariamente. La idea es buscar un lugar en el mismo entorno donde están, colocar una manta con alimentos para compartir e invitar a la conversación. Estos temas podrían ser muy diversos y abordando desde ámbitos personales a sociales, como podrían ser el autocuidado en la sexualidad, las relaciones de género, las condiciones de vivir en calle, la justicia social, la manera en cómo se sienten atendidos en los centros de salud, las expectativas personales, etc. Se recomienda que los mismos NNASC identifiquen y propongan los temas de los cuales les interesa conversar.

En este espacio, el rol de este equipo es de facilitador de la conversación por medio de preguntas y dinámicas que ayuden a los NNASC a expresarse y compartir. Del mismo modo, el equipo deberá ir moldeando las conductas prosociales, el respeto mutuo, el buen trato y la solución de conflictos asertivamente.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 2:

Objetivo Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Verificador
Lograr una vinculación permanente con los NNASC	Porcentaje de NNASC que asisten regularmente a las actividades propuestas durante el mes	$\frac{\text{(Número de NNASC que asisten regularmente a actividades programadas en el mes)}}{\text{Número total de NNASC que han sido invitados}} \times 100$	Sistema de registro o el que lo reemplace

Etapa 3: Invitación

Finalmente, los monitores invitarán a los NNASC a participar de los otros dispositivos que resulten pertinentes a su situación mientras se resuelve la situación de protección definitiva (Centro de Día y Recreativo, Albergue de bajo umbral, Servicio de Apoyo Integral) promoviendo la salida de los circuitos callejeros. Para estos efectos, se espera que los

monitores despliegan estrategias motivacionales y atractivas que inviten a los NNASC a participar de dichos espacios.

Esta etapa requiere de mucha flexibilidad, porque la adhesión del niño, niña o adolescente puede no ser constante en el tiempo, desertando del mismo, una o varias veces, por lo que habrá que reiniciar la etapa de vinculación y de generación de confianzas nuevamente. En esta etapa se requiere de mucha creatividad por parte del equipo, pues se debe contrarrestar con los estímulos que los NNA encuentran en la calle.

i.- Objetivos de Proceso e Indicadores de medición para Etapa 3:

Objetivo Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Verificador
Entregar información acerca de redes comunitarias que puedan ser de interés de los NNASC	Porcentaje de NNASC que reciben información sobre redes comunitarias que son de su interés.	$\left(\frac{\text{Número de NNASC que reciben información sobre redes comunitarias que son de interés}}{\text{Número de NNASC que solicitan información}} \right) * 100$	Registro de actividades
Realizar derivación asistida a la Red de comunitaria	Porcentaje de derivaciones asistidas realizadas a la red comunitaria / Numero de NNASC atendido Vinculación en Calle	$\left(\frac{\text{Número de derivaciones asistidas realizadas a la red comunitaria}}{\text{Numero de NNASC atendido Vinculación en Calle}} \right) * 100$	Registros de actividades

d) Formas de Aproximación y Horarios de atención

Para dar cumplimiento a los objetivos definidos, la forma de aproximación de los profesionales es fundamental para poder construir la confianza y la motivación de los NNASC a participar de los dispositivos. Los profesionales deben mostrarse sensibles y adaptarse a las necesidades de los NNASC siendo cálidos y cercanos, pero a la vez respetuosos de sus límites. Para ello, la dupla deberá aproximarse a los puntos de calle, bajo las siguientes condiciones:

- Con insumos para apoyar las necesidades urgentes de NNASC como alimentos, ropa y abrigo.
- Respetando los tiempos y límites de los NNA, de distancia física y/o verbal, evitando ser demasiado intrusivos, insistentes o de apurar los procesos por más apremiantes que les parezcan las condiciones en que están.
- A través de rutinas predecibles para los NNASC (ej. tener un horario de visitas a calle, tener ciertos rituales típicos de actividades).
- Eligiendo horarios que presenten las mejores condiciones para contactar a los NNASC, por ejemplo, cuando tengan mayores necesidades de apoyo, o se encuentran en lugares fijos. Así puede resultar que, por ejemplo, con un grupo que consume puede facilitar la relación ir temprano en la mañana mientras aún están sin consumo, o con otro grupo, puede ser mejor ir por la tarde cuando el hambre o el frío se sienten de forma más intensa.
- Con actividades sencillas que permitan el conocimiento y la conversación. Se pueden proponer juegos simples como juegos de mesa, generando conversaciones livianas, divertidas o de discusión por ejemplo sobre lo que está pasando, sin entrar en un inicio en conversaciones más profundas o íntimas.

e) Estándares Intangibles CR y Ruta de Vinculación

e.1.- Equipo de Intervención

El equipo de intervención debe contar con experiencia en el área de infancia, específicamente en enfoque de derechos, trauma complejo, ciclo vital, resolución no violenta de conflictos, disciplina positiva y reducción de daño. También, se espera que sea un equipo motivado para trabajar con NNASC, disponible para el trabajo interdisciplinario e intersectorial y con accionar centrado en el respeto de los derechos humanos.

Todo el equipo de trabajo debe ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal e incluya entrevista psicológica con foco en la capacidad de desarrollar afectividad consciente como una competencia laboral. Asimismo, se debe presentar documentación que acredite (certificado de antecedentes) que compruebe que no existe de inhabilidad para trabajar con niños, niñas y adolescentes¹² y que no ha sido condenado/a por violencia intrafamiliar. Con todo, esta documentación deberá actualizarla el empleador cada 6 meses desde el ingreso del trabajador a la organización. Finalmente, la salud de los trabajadores debe ser compatible con el cargo, y se espera que cuenten con habilidades blandas que les permitan un manejo óptimo de las relaciones interpersonales.

Cabe señalar que el personal que se desempeñe en Núcleo de Servicios, no podrá presentar antecedentes penales de ningún tipo, así como haber sido condenado a la pena de inhabilitación absoluta y perpetua o absoluta y temporal para el desempeño de cargos, empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos educacionales o que involucren una relación directa y habitual con personas menores de edad, de conformidad a lo establecido en la Ley N°20.594, que crea Inhabilidades para condenados de delitos sexuales contra menores y establece el registro de dichas inhabilidades. Este requisito deberá verificarse por el ejecutor previo a la contratación del personal conforme a lo establecido en la Ley, ya referida. Además, se prohíbe expresamente la contratación de participantes vigentes dentro de la planta de recursos humanos de los dispositivos, ocupando cualquiera de sus cargos, incluso aquellos no profesionales, que presentan perfiles con menores requisitos.

Tampoco podrán ser contratados personas que cumplan un rol en el directorio de la institución, tales como: Dirección Ejecutiva, Representante Legal, Presidente, Tesorero, Secretario/a, entre otros, cuando exista incompatibilidad horaria o conflicto de interés entre el cargo y rol dentro del Circuito.

Durante la etapa de habilitación del dispositivo, previo a la aplicación del Acta de Apertura, el equipo ejecutor deberá presentar a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los Currículum Vitae, los certificados de antecedentes para trabajar con NNASC y los certificados de formación de cada uno de los trabajadores de la planta de RRHH. Cada vez que se realice un cambio en el personal, la contraparte técnica deberá ser informada por la institución ejecutora, enviando los documentos respectivos mediante carta dirigida a la Contraparte Nacional del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, velando siempre porque no se transgredan las prohibiciones en la contratación expuestas.

e.2.- Dotación

Para la selección del equipo de trabajo, se debe considerar:

¹² Esta indicación también es un requisito para los voluntarios/as y/u otros adultos que trabajen con los NNASC.

- Profesionales de distintos géneros, lo que permite ampliar las posibilidades de vinculación de los participantes, con el profesional y/o monitor del género con el cual sientan más confianza y afinidad.
- Integración multidisciplinaria: debe estar compuesto por representantes de las distintas profesiones indicadas en los perfiles de cargo, con el objetivo que aporten con su especificidad al trabajo con los NNASC.

La planta de recursos humanos del CR y Ruta deberá conformarse al menos por los siguientes cargos:

Cargo	Tipo de Jornada / Horas semanales	N° de personas por cargo
Coordinador/a del Centro Recreativo	Jornada Completa	1
Enfermero/a o TENS	Media Jornada	1
Manipulador/a de Alimentos	Media Jornada	1
Auxiliar de Aseo	Media Jornada	1
Monitores/as CR y Ruta	Jornada Completa	2
Monitores/as CR y Ruta	Media Jornada	1
Monitores/as CR y Ruta de fin de semana	16 horas	3
Chofer de Ruta	Según necesidad, mínimo 25 horas ¹³	1

La tabla detallada anteriormente corresponde a la plantilla de RRHH con las cuales deberá contar el dispositivo CR y Ruta. Dicha dotación deberá reportarse en los Informes Técnicos respectivos, solicitados por la contraparte técnica.

Eventualmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado, en la medida que esto no implique una disminución de la dotación mínima establecida en la tabla señalada y siempre que cuente con una aprobación formal (vía correo electrónico) por parte de la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

e.3.- Descriptor de Cargos

Cargo	Coordinación del Centro Recreativo
Perfil: Psicólogo comunitario, Trabajador Social, Terapeuta Ocupacional con 5 años de experiencia en proyectos afines. Con experiencia demostrable de al menos 5 años en gestión de equipos y al menos 3 años de experiencia en intervención en niñez y adolescencia en contextos de alta complejidad y/o programas residenciales de protección	
Principales Funciones: ✓ Responsable de la gestión técnica y administrativa del CR. ✓ Diseñar e implementar estrategias de intervención comunitaria diversas, adecuadas a los intereses de los NNASC. ✓ Coordinarse con la Jefatura Técnica para aunar criterios de acompañamiento de los NNAJ en el espacio del CR. ✓ Coordinar con la Jefatura Técnica recorridos de la Ruta de Vinculación a fin de levantar nuevos puntos calle, agendar visitas y traslados de NNA en función de sus necesidades. ✓ Liderar, gestionar y supervisar al equipo de CR y de Ruta Vinculación.	

¹³ Este cargo puede ser externalizado, velando por que cuente con disponibilidad para realizar Rutas programadas como acudir en caso de emergencias / alertas en el horario que se requiera.

✓	Administrar la organización y uso del espacio del CR a través de la realización de talleres.
✓	Participar con los NNASC en las actividades formales, informales y cotidianas del CR, constituyéndose en una figura relacional para ellos. (ej. comer con los NNASC).
✓	Apoyar la resolución de los conflictos de convivencia que surjan en el espacio.
✓	Supervisar la gestión de los recursos de la Ruta y el CR.
✓	Coordinar el trabajo de los profesionales de apoyo cuando involucran actividades comunitarias en el centro (ej. talleres).
✓	Construir un clima de colaboración y participación en el equipo, que incluya la participación efectiva de los NNASC.
✓	Ocuparse del cuidado del equipo a nivel emocional y-relacional de modo de prevenir el desgaste laboral, en especial del equipo que interviene en calle.
✓	Responsable de completar el Sistema de Registro relacionadas con CR y Ruta.

Cargo	Enfermera/o / TENS
Perfil: Profesional del área de la salud con al menos 3 años de experiencia en atención de salud con énfasis en salud mental y reducción de daño. Además de sus capacidades técnicas, debe ser una persona con un alto estándar ético, capaz de tomar decisiones poniendo el interés de los NNASC como prioridad, con una excelente autoregulación emocional, para tomar decisiones en contextos difíciles y resolver conflictos de forma asertiva, Con facilidad para relacionarse con NNA.	
Principales Funciones: ✓ Formar parte del equipo interdisciplinario participando en el cuidado integral de los NNA y sus familias. ✓ Cuidar la salud de los NNA en forma personalizada, integral y continúa respetando sus valores, costumbres y creencias. ✓ Participar en la confección, análisis y discusión de la situación de salud de los NNASC, detectando factores de riesgo e implementando acciones tendientes a su disminución y/o eliminación. ✓ Realizar el proceso de atención de enfermería, registrando en la historia clínica, toda la información disponible sobre los problemas identificados en los NNASC. ✓ Actuar como asesor y consultor en materia de salud del equipo, los NNASC y sus familias. ✓ Ejecutar actividades de prevención y protección de las enfermedades de los NNASC y sus familias, mediante la ejecución de charlas y talleres educativos. ✓ Ejecutar actividades de curación y cuidados paliativos a los NNASC. ✓ Generar instancia de reducción de daños asociados al consumo de drogas y alcohol, ITS, embarazo adolescente, entre otros pertinentes.	

Cargo	Monitores de Ruta de Vinculación y ejecución de talleres del CR
Perfil: Profesional del área social, educación o la salud como trabajador social, profesor/a, psicopedagogo/a o terapeuta ocupacional, con al menos 3 años de experiencia en trabajo comunitario y trato directo con NNA en situación de calle y/o vulnerabilidad. Con formación o competencias para el desarrollo de talleres laborales, de oficios, deportivos, culturales y pedagógicos desde un enfoque socioeducativo. Con conocimiento en Primeros Auxilios.	
Principales Funciones: ✓ Planificar talleres y sus actividades de manera diaria, semanal o mensual. ✓ Preparar y disponer del material necesario y suficiente de acuerdo a los intereses de los NNASC. ✓ Aplicar pautas de evaluación, cuando corresponda. ✓ Generar estrategias lúdicas que permitan mayor adherencia de los NNASC. ✓ Generar estrategias para invitar a los NNASC a participar de todos los dispositivos del circuito que sean pertinentes a su situación. ✓ Desarrollar los talentos y competencias de los NNASC. ✓ Realizar talleres de nivelación escolar y apoyar procesos de inclusión educativa. ✓ Realizar actividades de fortalecimiento de habilidades motoras de los NNASC participantes. ✓ Realizar talleres laborales y de capacitación en oficios.	

Cargo	Chofer*
-------	---------

Perfil: Persona mayor de edad con al menos 3 años de experiencia en la conducción de vehículos. Deberá contar con licencia al día. Este cargo podrá ser ejercido por un monitor de Ruta de Vinculación, primando los requisitos de perfil de dicho cargo y manteniendo las funciones del cargo de Chofer.
Funciones: a. Responsable de la conducción y mantención del vehículo bajo su responsabilidad. b. Realiza traslados del personal según bitácora. c. Responsable de la Bitácora y de mantenerla al día. d. Responsable de la mantención del vehículo.

Cargo	Auxiliar de Aseo*
Perfil: Persona mayor de 18 años, con experiencia en la realización de aseo a empresas, colegios u otras instituciones.	
Funciones: a. Funciones Responsable del aseo y ornato general del dispositivo. b. Realiza limpieza y desinfección general del dispositivo de manera diaria. c. Provee papel higiénico, toallas desechables y jabón según necesidad. d. Realiza limpieza y desinfección de las dependencias del Núcleo de Servicios.	

Cargo	Manipulador/a de Alimentos*
Perfil: Técnico/a del área de la alimentación, con experiencia demostrable mediante currículum vitae, al menos 2 años, en la preparación de alimentos.	
Principales Funciones: a. Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo a los procedimientos y estándares de calidad nutricionales. b. Preparar 3 comidas diarias. c. Mantener la higiene en los espacios, herramientas y productos a su cuidado. d. Preparar, dosificar y servir los alimentos diarios. e. Clasificar, almacenar y realizar inventario de los alimentos y utensilios para elaboración de las comidas. f. Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina. g. Realizar minutas semanales con el menú para las 3 raciones diarias indicadas, esto es desayuno, almuerzo y once. h. Participar en los talleres de cocina dirigidos a los NNASC que lleguen al CR o a los otros servicios del Núcleo.	

(*) Los servicios de aseo, manipulador/a de alimentos y chofer podrán ser externalizados por la institución ejecutora, velando siempre por la calidad del servicio y prestación que se entrega a los cuales se les extiende las inhabilidades establecidas por ley para trabajar directamente con NNA.

La tabla detallada anteriormente corresponde a la plantilla de RRHH con las cuales deberá contar el dispositivo Núcleo de Servicios, para la Ruta de Vinculación, Centro Recreativo y Servicio de Apoyo Integral. Dicha dotación deberá reportarse en los Informes Técnicos respectivos, solicitados por la contraparte técnica.

Eventualmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado, en la medida que esto no implique una disminución de la dotación mínima establecida en la tabla señalada y siempre que cuente con una aprobación formal (vía correo electrónico) por parte de la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

6.- Estándares Tangibles de Calidad de Núcleo de Servicios:

a) Ubicación

El Núcleo de Servicios, que contiene los dispositivos de Ruta de Vinculación, Centro Recreativo (CR) y Servicio de Apoyo Integral (SAI); debe ubicarse, idealmente, cerca de los espacios frecuentados por los NNASC para poder llegar caminando, pero a una distancia suficiente que implique un cambio de entorno, que facilite estructurar una rutina distinta y conectar con personas diferentes a su entorno habitual. Idealmente también cercano a los dispositivos de alojamiento.

b) Infraestructura

Debe ser una edificación de construcción sólida, idealmente de una a dos plantas, con buen sistema de aislamiento de temperatura, ventilación e iluminación, y encontrarse en buenas condiciones de funcionalidad y estética (ej. puertas que cierran bien, techos en buenas condiciones, etc.). Debe ofrecer condiciones seguras a nivel de infraestructura e instalaciones (buen estado de muros, techos, cañerías, instalaciones sanitarias, eléctricas, etc.) las cuáles deben cumplir con las normativas nacionales (ej. sello SEC, extintores vigentes, etc.). Debe tener vías de evacuación expeditas en caso de emergencia. Debe tener espacio construido suficiente para albergar las distintas salas y oficinas, así como un buen espacio para patio, que permita actividades deportivas, como también un lugar con áreas verdes. Debe contar con espacios con acceso universal.

c) Distribución y organización del espacio

El espacio deberá organizarse de acuerdo criterios funcionales:

- Área destinada a los servicios básicos.
- Áreas comunes cotidianas.
- Área de vinculación e intervención.

c.1.- Áreas destinadas a los servicios básicos.

Comprende una zona de servicios generales, destinado a la higiene, lavado de ropa, preparación de alimentos y bodegaje.

Áreas de Servicios Básicos	Especificaciones	Estándares Mínimos de Calidad
Baños y Duchas NNA	Debe haber al menos dos servicios higiénicos diferenciados por sexo/género. Corresponde a un área cerrada y bien ventilada que entrega los servicios higiénicos pertinentes. Es un lugar de limpieza diaria y sanitizado semanalmente.	- Se espera una relación de 1 baño (que incluye lavamanos, W.C. y ducha) por cada 15 participantes. Debe ser baños distintos al del equipo de trabajo. - Los baños deben poseer espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas. - Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. - El baño debe permitir privacidad para cada usuario/a - Las duchas deben contar con cortina de baño o separación que resguarde la privacidad.
Baños adultos	Espacio destinado para el uso del equipo de trabajo	- El espacio debe ser sanitizado semanalmente y debe contener servicios sanitarios y de higiene.
Lavandería	Espacio con lavadero, lavadora, secadora, tabla de planchar y	- La lavandería cuenta con 1 lavadora, 1 secadora de ropa, 1 tabla de planchado. Además, el

	plancha. Debe haber insumos de detergente, escobilla y otros de lavado, para uso de los NNASC.	área cuenta con 1 lavadero y tendederos para el secado de ropa
Cocina	Espacio para preparar alimentos para los participantes que asisten al centro como para llevar colaciones a calle. Debe estar completamente equipada con mesones, lavaplatos, refrigerador, bodega, utensilios de cocina y de comedor. Los NNASC pueden participar como ayudantes de cocina y preparar alimentos bajo supervisión.	- El recinto destinado a la preparación de los alimentos debe mantener las condiciones higiénicas adecuadas, es decir, contar con la Resolución Sanitaria correspondiente. - En caso de que la comida se entregue mediante un proveedor externo se debe contar con un espacio que permita hacer la organización pertinente. - Una cocina suficientemente grande para poder cocinar para 20 personas aprox. - Su funcionamiento está a cargo del manipulador/a de alimentos. El acceso debe ser supervisado a fin de prevenir riesgos. (ej., acceso a cuchillos)
Comedor	Espacio adyacente a la cocina con mesones y sillas suficiente para el número de NNASC, jóvenes y equipo de trabajo.	- El inmueble debe contar con al menos un espacio común que sirva de living-comedor. Este espacio puede estar dividido en dos áreas apartes. Debe contener al menos 60 mts². - El mobiliario permite realizar el servicio de alimentación. Todas las personas pueden comer sentadas sin hacinamiento, se puede usar sistemas de turno con horarios y grupos diferenciados. - Debe contar con mesas y sillas suficientes para que al menos el 50% de los participantes puedan al unísono, comer sentados y tranquilos. - Debe contar con mobiliario de living y televisor que permita generar espacios comunes de encuentro y escucha entre los participantes, los monitores y el coordinador. - Debe tener sillones, cojines, juegos de mesa, libros, lápices y otros artículos que permitan hacer vida comunitaria.
Bodega	Espacio donde se guardan los insumos del centro (ej. Materiales de aseo) como también algunos insumos para los NNASC.	- Sin especificaciones
Enfermería	Sala pequeña habilitada con una camilla, un mesón y un lavamanos, más un botiquín con llave para guardar insumos médicos y medicamentos básicos.	- Este espacio debe mantener las condiciones higiénicas, de iluminación y de ventilación adecuadas. - Debe cumplir la normativa vigente y almacenaje de insumos médicos
Bodega alimentos	Área en la cual se almacenan adecuadamente alimentos	- Este espacio debe mantener las condiciones higiénicas, de iluminación y de ventilación adecuadas y sin evidencias de

		haber almacenado, en al menos los últimos 2 años, materiales peligrosos como: cloro, fertilizantes, insecticidas, otros.
--	--	--

c.2.- Áreas Comunes
 Son los espacios que los participantes pueden utilizar libremente sin que exista de por medio una actividad formal o planificada. Debe haber tanto espacios al aire libre como cerrados. Al respecto se propone lo siguiente:

Áreas comunes	Especificaciones
Sala de Estar	Espacio con sillones, televisor, mesa de centro o mesa alta, y otros insumos de sala de estar para que los participantes puedan descansar, relajarse y compartir con otros. Debe estar disponibles juegos de mesa, lápices y hojas, revistas y libros para utilizar en este espacio.
Patio con sombra	Espacio de áreas verdes con árboles, plantas o algo de naturaleza, con mobiliario de terraza. En este espacio también se puede proponer la creación de un huerto.
Patio juegos y deportes	Espacio amplio y abierto que permite realizar deportes. Debe estar equipado con algunos insumos deportivos o recreativos como cesto de basketball, mesa de ping-pong, taca-taca, etc. Asimismo, debe disponerse de insumos como pelotas, paletas, parlante, etc. las que deben ser solicitadas al equipo a cargo del centro.
Sala para educación y nivelación escolar	Espacio con escritorios, sillas, computadores y materiales escolares (lápices, cuadernos) y una pequeña biblioteca de libros. Puede ser utilizado por los participantes para hacer sus tareas o leer, así como también como espacio para hacer apoyo escolar o alguna clase. Debe ser un espacio de silencio y trabajo, y su cuidado está a cargo del equipo del CR, pudiendo ser un espacio abierto que pueden utilizar cuando lo requieren o limitado a ciertos momentos y actividades.
Salas de taller	Espacio amplio que permita realizar diferentes tipos de actividades. Se sugieren dos salas de talleres las cuáles podrían estar equipadas de distinta manera según los objetivos de cada taller: Sala con mesones grupales, sillas, pizarra que permita realizar talleres formativos, actividades de tipo escolar, manualidades y actividades artísticas, o trabajar en grupos pequeños, donde se requiere estar sentado y apoyado en una mesa. Sala con espacio amplio libre para actividades que requieren espacio y desplazamiento (zumba, baile, teatro, etc.) y que tenga disponibilidad de cojines y colchonetas para trabajo corporal (relajación, yoga, meditación). Para ambas salas debiera estar disponible un equipo de proyección y parlantes.
Espacios de vinculación e intervención	Son espacios que se utilizan para el acompañamiento individual, talleres grupales y otras actividades de intervención formal. En ellas los participantes tienen actividades dirigidas por los profesionales del circuito.
Sala de Familia	Es un espacio acogedor e íntimo que permite a los participantes recibir a sus familias y personas significativas, favoreciendo los procesos de revinculación. Este espacio está equipado como un pequeño living-comedor, un parlante y algunos juegos de mesa, que permiten a las familias tener un espacio neutral para conversar y compartir realizando actividades juntos que favorezcan su conexión. Este espacio puede ser usado con o sin la presencia del Gestor de Caso, y puede ser utilizado también para realizar intervenciones familiares.

c.3.- Área de encuentro y trabajo de equipos
 Los espacios de trabajo del equipo se consideran como espacios que favorecen el encuentro y la colaboración al interior de los equipos. Las oficinas y salas de reuniones debieran contar adicionalmente con un equipo de calefacción para los meses de invierno, o ventilador para el verano, además de un mueble con hervidor, café, té y tazas. Para estos efectos, se proponen los siguientes espacios.

Área de encuentro y trabajo de equipos	Especificaciones
Oficina coordinación y equipo	Oficina con escritorios individuales con computador para el uso del equipo, una impresora y mesa de trabajo grupal con 4 sillas. Estantes y mueble con llave para guardar materiales, archivos, dinero y otros insumos.
Salas de reuniones	Se sugiere contar con dos salas de reuniones para compartir entre los equipos. Una sala más pequeña para 5-6 personas ideal para espacios de supervisión o entrevistas personales, y otra más amplia para trabajo en un equipo mayor. Ambas equipadas con una mesa, sillas y pizarra. Además, la sala grande debiera contar con un equipo de proyección (fijo o removible) o una pantalla de televisor grande para presentaciones.
Baños	Al menos 1 baño individual para el uso del equipo en el sector de oficinas (A esto se suma la posibilidad de usar el baño de adultos/visitas. Otra opción es baños comunitarios para hombres y otro para mujeres adultas, sean visitas o parte del equipo.)

c.4.- Decoración y apropiación del espacio

La decoración y organización al interior de los espacios comunes se recomienda que sea realizada en conjunto con los participantes, ya que esto puede ayudar a que sientan que el espacio les pertenece (Doherty, Kendrick, Sloan, Lerpiniere, 2006) lo que puede favorecer la permanencia, mantención y cuidado del espacio, así como sentirse considerados como personas. Se sugiere involucrar los participantes en diversas actividades que se puedan realizar en conjunto con los miembros de los equipos, para ir adecuando el espacio.

c.5.-Higiene y Acondicionamiento

El espacio físico donde opera el Centro Recreativo, deben cumplir con los siguientes estándares mínimos de calidad:

ESTÁNDAR MÍNIMO DE CALIDAD	
Calefacción	Utiliza algún sistema de calefacción adecuado y que no pone en riesgo la salud de los participantes, toda vez que, por sensación térmica, y debido al frío, humedad o precipitaciones sea requerido.
Ventilación	Cuenta con adecuada ventilación, es decir, cuenta con ventanas que abran y cierren y/o sistemas de extracción de aire.
Iluminación	Iluminación suficiente en las dependencias del inmueble cumpliendo la normativa respectiva.
Implementos de seguridad anti-incendio	Cuenta con extintores instalados de acuerdo con la normativa de seguridad.
Vías de Evacuación	Una vez habilitado el dispositivo deberá contar con su Plan de Emergencia, según las características de infraestructura y de funcionamiento, que incorpore ruta señalizada de evacuación.
Botiquín de Primeros Auxilios	El botiquín de primeros auxilios debe estar bajo el resguardo y cuidado de un funcionario capacitado y responsable. Debe contener al menos: Medicamentos como Paracetamol o Antiespasmódicos. Elementos de curación (Alcohol, Gasa, Tela adhesiva, Vendas). Termómetro y Tensiómetro. Escobillas de uñas (cerdas). Jabón Sanitizante. Bolsas de agua caliente y de hielo. Parches Curitas, entre otros.

Para el diseño de las condiciones mínimas de higiene se han considerado como estándares, la orientación entregada por el Ministerio de Salud. El equipo deberá velar por dar cumplimiento a los requerimientos que se detallan a continuación:

Dependencia	Estándar mínimo de calidad e higiene
Espacios generales y sala de estar	Las dependencias del CR están aseadas, sin malos olores, sin basura fuera de los depósitos, sin presencia de vectores, sin suciedad adherida a las paredes. Para ello deberá realizar acciones destinadas a mantener el ambiente en condiciones favorables para los usuarios. Se debe contar con depósitos para desechos tapados y en áreas distantes de los alimentos. Se realiza aseo diario y quincenalmente control de sanitización.
Baños (lavamanos, WC y ducha)	Todos los baños deberán contar con papeleros plásticos y bolsa en su interior. Los servicios higiénicos deben ser desinfectados diariamente con cloro y detergente. Limpieza de baños, W.C, lavatorios, piso, y limpieza de basureros de manera permanente. Dotar de dispensador de jabón, papel higiénico, toallas higiénicas y toalla desechable. Se realiza quincenalmente control de sanitización. Limpieza de duchas de manera permanente. La limpieza se debe realizar con cloro, paños y mopas limpias. Se sugiere la instalación de una manguera en duchas para generar un aseo más rápido y efectivo. Las duchas deben poseer antideslizantes.

c.6.- Mobiliario Mínimo

MOBILIARIO MINIMO	
Insumos	Características
Mesa de comedor	Con capacidad para sentar al 100% de los participantes
Sillas de comedor	Con capacidad para sentar al 100% de los participantes
2 sillones para la sala de estar o living	Con capacidad para sentar a 8 personas
1 televisor	Sin especificaciones
1 refrigerador	Sin especificaciones
1 cocina	Sin especificaciones
1 lavadora	Sin especificaciones
1 secadora	Sin especificaciones
1 secador de pelo	Sin especificaciones
Juego de Loza para 20 personas	Tasas, vasos y platos
Juego de cubiertos para 20 personas	Tenedores, cuchara sopera y de té, cuchillos,
Un set de batería de cocina (ollas y sartenes)	Sin especificaciones
Un set de utensilios de cocina	Incluye utensilios propiamente tal, panera y guante toma olla resistente al calor
Un hervidor eléctrico	Mínimo 1.7 lt.
Teléfono	Fijo y/o celular tanto para uso de los funcionarios como de los participantes, para que puedan comunicarse con cercanos o el Gestor de Caso, cuando sea necesario.
Botiquín de primeros auxilios	Según estándar de calidad definido anteriormente.

Extintores	Según Decreto Supremo N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.
2 computadores	Con conexión a Internet
Libros	Sin especificaciones
Mesa para Talleres	Sin especificaciones
Insumos Deportivos	Pelotas, Mesa de Pin Pon, Mallas, colchonetas, petos, conos, entre otros.
Insumos artísticos y Culturales	Instrumentos musicales; telas, pinturas, atriles, brochas, insumos circenses, e entre otros

c.7.- Estándares de Seguridad

Dentro del Centro de Dia y Recreativo, deben existir condiciones de seguridad, sanitarias, y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de los NNASC que acuden al dispositivo y del personal que allí se desempeña. Para ello el albergue deberá cumplir con, al menos, lo siguiente:

1.Extintores de Incendio: Estos deben ser del tipo adecuado a los materiales combustibles o inflamables que en el inmueble existan o manipulen. El número total de extintores depende de la superficie a proteger y debe ser en función a lo señalado en el Párrafo III, del Decreto Supremo N°594, de 1999, del Ministerio de Salud “Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo”. El potencial de extinción mínimo por superficie de cubrimiento y distancia de traslado debe ser en función a lo estableció 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

De este modo, el número mínimo de extintores debe 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. Este número de extintores debe 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. Finalmente, cabe señalar que los extintores deben ubicarse en sitios de fácil acceso y clara identificación, libre de cualquier obstáculo y deben estar en condiciones de funcionamiento máximo, colocándose a una altura máxima de 1,30 metros, medidos desde el suelo hasta la base del extintor y deben estar debidamente señalizados. (Dirección del trabajo, 2014).

2.Uso y manejo de Extintores: El equipo de trabajo debe ser instruido y entrenado sobre la manera de usar los extintores en caso de emergencia.
Visita de un profesional o técnico/a en Electricidad: El albergue debe contar con certificación de la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

3.Plan de Emergencia y Evacuación: Se debe contar con un Plan de Emergencia y Evacuación, en el cual se establecen, organizan, estructuran e implementan los

procedimientos que permiten potencializar destrezas y desarrollar actividades que faciliten protegerse de desastres o amenazas colectivas que puedan poner en peligro su integridad, mediante acciones rápidas, coordinadas y confiables tendientes a desplazarse hasta lugares de menor riesgo (evacuación) y brindar una adecuada atención en salud. Debe existir personal a cargo de apoyar a los NNASC con necesidades especiales.

Adicionalmente se debe realizar, al menos una vez durante la ejecución, un simulacro de evacuación con los participantes, lo que debe quedar registrado en Bitácora de Novedades señalando fecha, hora de inicio y término, número de participantes y observaciones del proceso.

d) Estándares Tangibles Ruta de Vinculación:

Para la relación de las rutas diarias se debe contar con al menos lo siguientes elementos:

VEHICULO	
Descripción	Especificaciones
Debe utilizarse un vehículo que esté debidamente acondicionado para ello. El gasto asociado a combustible para el desarrollo de la Ruta está definido de acuerdo a los estándares de rendimiento máximo autorizado (asociado al consumo por kilómetro). Esta información será entregada por la contraparte financiera del Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Furgón, camioneta o Van con quinta puerta levantara
	Capacidad para transportar pasajeros (equipo de intervención y carga (kit de alimentos y kit higiene-abrigo, entre otros) de manera separada.
	GPS14
	El vehículo deberá cumplir con normativa vigente para circular.

e) Prestaciones del Centro Recreativo

Respecto a los bienes y/o servicios a entregar a los participantes para la satisfacción de sus necesidades alimentarias, de abrigo, higiene y salud. CR proveerá las siguientes prestaciones básicas:

PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
La prestación diaria debe garantizar al menos desayuno, almuerzo y once para los NNASC que demanden dicha prestación y se realizará de acuerdo con las disposiciones necesarias para el almacenamiento y preparación sanitaria de alimentos. Además, debiera estar disponible una colación para los NNASC que pernoctan en calle,	Desayuno	- 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel, huevos. - leche sola o con adición de: té o saborizante. - Azúcar o Endulzante. - Fruta.
	Almuerzo	- Sopa y/o ensalada. - Plato de fondo. - Fruta y/o postre. - Jugo o agua.
	Once	- 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel. - Leche sola o con adición de: té o saborizante. - Azúcar o Endulzante.

¹⁴ Se puede considerar el uso de algún celular que posea GPS

considerando que hay más de 12 horas, desde la entrega de la once hasta el desayuno.		
--	--	--

PRESTACIÓN DE HIGIENE-ABRIGO		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
Además del uso de baños y duchas, el Centro debe contar con insumos de higiene personal según corresponda. Asimismo, debe contar con un stock de ropa nueva (incluida ropa interior), para entregar en caso de que el NNASC lo necesite.	1 Kit de Higiene	Toalla por cada NNASC. Jabón Líquido (se debe encontrar en los dispensadores tanto en baños como en el sector de las duchas). Shampoo y acondicionador. Máquina de afeitar. Toallas higiénicas. Peineta. Cepillo de Dientes. Pasta de dientes.
	Stock de Ropa	Ropa interior nueva (camisetas, calzones, calzoncillo, sostén, calcetines, pantys, entre otros). Zapatos o zapatillas. Pantalones. Polerón o chaquetas. Poleras o camisas. Pijamas y pantuflas. Manta de polar personal. En el caso de recibir donación de ropa, ésta debe estar en buenas condiciones y sanitizada. No se podrá recibir como donación ropa interior usada. Los zapatos o zapatillas deben también estar en buenas condiciones.

PRESTACIONES DE TALLERES		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
Talleres deportivos recreativos, artísticos, culturales, nivelación escolar y formación en oficios	Implementos deportivos	Pelotas para la realización de 5 tipos de deportes, arcos, conos, petos, mesa de ping pong, paletas.
	Implementos para talleres recreativos, artísticos y culturales	Instrumentos musicales, telas, elásticos, pinturas, brochas pinceles, revistas, parlante, proyector, telón.
	Implementos para nivelación escolar y formación en oficios	Computadores, pizarrón para nivelación escolar, libros de consulta, cuadernos, lápices, entre otros, que se estimen pertinentes. Materiales para implementación de talleres de orfebrería cocina, computación, electricidad, madera, carpintería, entre otros.

VII.- Servicio N°2: Alojamientos de Transición

1.- Descripción:

Los servicios de alojamiento del Programa Noche Digna de atención transitoria para NNASC tienen por finalidad ofrecer un lugar protegido para la satisfacción de necesidades

básicas de alojamiento, abrigo, seguridad, alimentación y servicios higiénicos, a NNASC que lo requieran, de manera de interrumpir su pernoctación habitual en calle.

Asimismo, dichos alojamientos de transición son servicios que permiten interrumpir la pernoctación en calle de los NNASC de forma inmediata y por el tiempo que lo requiera, mientras exista riesgo a su vida o su integridad psicosocial.

El acceso al servicio de alojamiento, se caracteriza por presentarse como un acceso a un espacio protegido de puertas abiertas, que opera durante todo el año, permitiendo a los NNASC proteger su vida y resguardarse de las condiciones climatológicas extremas, ofreciendo, a su vez, un lugar de encuentro, que favorece la socialización y la reintegración social en un ambiente de seguridad y “baja exigencia”.

2.- Tipos de dispositivos:

El programa pone a disposición de los NNASC 2 tipos de dispositivos:

- a. **Albergues de Bajo Umbral:** Para NNASC que por estar en riesgo su vida o su integridad psicosocial requieren de manera inmediata acceder a un espacio de pernoctación protegida. Entrega alojamiento y alimentación a un número de entre 6 y 8 NNASC en un formato de atención vespertina y nocturna. Los cupos y sobre cupos, serán determinados por el Ministerio y responderán a la realidad regional en que se ejecute el Programa Noche digna.
- b. **Viviendas Compartidas de Preparación para la Vida Independiente (VC):** brinda las mismas prestaciones que el Albergue, pero con menor capacidad (máximo 4 cupos por casa), donde prima la dinámica de hogar dado que funciona 24x7. Están orientadas a adolescentes de 16 años en adelante, poniendo foco en la preparación para la vida independiente.

Estos dispositivos se diferencian por el perfil de los participantes y sus necesidades, siendo el albergue una alternativa de emergencia, que busca resolver la urgencia de contar con un lugar seguro para evitar la pernoctación en calle, es decir, entre la calle y el albergue, siempre se priorizará este último. Mientras, las Viviendas Compartidas, incluyen además un Plan de Apoyo Integral a mediano plazo y largo plazo, orientado al entrenamiento de habilidades fortaleciendo las opciones para la vida independiente.

Además, se espera que este servicio favorezca el sentido de pertenencia a una comunidad apoyada por servicios transversales, que permita la creación de lazos afectivos, desarrollo de habilidades para la autonomía, la convivencia comunitaria, el autocuidado, la planificación de tareas cotidianas, la resolución de problemas de manera saludable y la capacidad de generar acuerdos entre pares y con adultos de referencia, entre otros.

3.- Descripción de las prestaciones entregadas por el Servicio de Alojamiento

a) Alojamiento:

Acceso a espacios habilitados en un inmueble conforme a estándares técnicos establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en lo sucesivo “MDSF”, para el alojamiento de sus participantes.

b) Alimentación y Servicios Básicos

Servicio compuesto tanto por el acceso a espacios que otorgan servicios básicos, tales como: baños, duchas, servicio de lavado de ropa, entre otros; como por el acceso a

espacios habilitados la entrega de comidas preparadas (desayuno, almuerzo y/o cena), según corresponda.

c)Otros Servicios

Se refiere a otros servicios que ofrecen los dispositivos, los cuales enriquecen la intervención y permiten mejorar la calidad de vida y la permanencia de los adolescentes y jóvenes en los mismos. Es importante considerar que algunos de ellos son opcionales, por lo tanto, cada ejecutor puede implementar éste u otros servicios que considere relevantes dentro de la atención del dispositivo y mientras se mantengan en línea con la estrategia de intervención. Un servicio adicional puede ser, por ejemplo: duplas psicosociales, talleres de entrenamiento de Actividades instrumentales de la vida diaria (AVD) o psicoeducación; actividades con los vecinos y comunidad más inmediata; operativos médicos, entre otros.

4.- Objetivo General e Indicadores del Servicio de Alojamiento

Objetivo General	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
NNASC disminuyen su pernoctación en calle, accediendo a un espacio seguro y protector de cuidados y adquieren habilidades para la Vida Independiente	Porcentaje de NNASC que disminuyen su pernoctación en calle Porcentaje de NNASC que mejoran o adquieren habilidades para la Vida Independiente	$(N^{\circ} \text{ de noches que los NNASC, pernoctan en albergue o VC, en el mes } / N^{\circ} \text{ de noches que pernoctaron en calle, en el mes anterior}) * 100.$ $(N^{\circ} \text{ de NNASC que mejoran y/o adquieren habilidades para la Vida Independiente } / N^{\circ} \text{ de NNASC de ingresaron a Vivienda Compartidas}) * 100$	Registro de asistencia diaria Sistema Informático o el que lo reemplace Informe Técnico de Avance Trimestral

5.- Proceso de Instalación y Trabajo Comunitario.

La instalación de un dispositivo de alojamiento para NNASC conlleva un importante desafío en todas sus etapas. Esto es, desde la búsqueda de un inmueble que se ajuste a las necesidades de los participantes hasta el trabajo territorial que permita la inserción y validación local del dispositivo y la institución ejecutora.

Por tanto, el servicio de alojamiento comienza mucho antes de la llegada de los NNASC, ya que además de ofrecer un espacio físico, se inserta en un contexto territorial y relacional de un barrio y una comunidad.

Parte importante de la intervención con NNASC es el fortalecimiento de sus redes sociales e inclusión comunitaria. Al menos, en un inicio, es importante que la comunidad conozca y comprenda el foco del trabajo del Programa Noche Digna y sus servicios de alojamiento. Sin embargo, eso no es suficiente, los esfuerzos deben apuntar a que los adolescentes y jóvenes puedan participar de la comunidad, utilizar sus servicios, relacionarse con los vecinos, siendo fundamental la colaboración que debe construirse entre la comunidad y el dispositivo.

Es probable que la comunidad tenga prejuicios y temores frente a los NNASC, ya sea por sus posibles conductas o por los efectos de tener un dispositivo para esta población en su territorio (ej. devaluación de la propiedad, focos delictuales, etc.) Resulta esencial acoger estos temores y entregar información que permita, por una parte, derribar prejuicios y por otra, muestre preocupación y estrategias para abordar los posibles efectos no deseados sobre la comunidad. Adicionalmente, se debe sensibilizar a la población sobre la situación

de los NNASC, mostrando a la comunidad como puede hacer una diferencia para éstos, involucrando su participación.

Con respecto a las Viviendas Compartidas para la Preparación de la Vida Independiente, su instalación debe ser lo más parecido a la instalación de una casa familiar. Sin embargo, en caso de levantarse prejuicios y rechazo por parte de la comunidad al enterarse, por distintas fuentes, del perfil de los nuevos residentes, se sugiere tomar contacto con las organizaciones de base reconocidas y valoradas por la comunidad, como Juntas de Vecinos, iglesias, centros deportivos, etc. y los líderes de la comunidad, de forma de sensibilizar y conseguir primero la cooperación de ellos para que puedan orientar las maneras más efectivas de sensibilizar y conseguir el apoyo de la comunidad. Parte fundamental de esto es la conversación puerta a puerta o invitando a una reunión con los vecinos directos de la casa.

Este trabajo de sensibilización, educación social, deconstrucción de prejuicios, y construcción de colaboración para la inclusión comunitaria de jóvenes, requiere un trabajo permanente en el tiempo, mientras dure el funcionamiento del centro, en el entendido que las relaciones se construyen cotidianamente.

Por lo anterior es necesario que el Coordinador del Dispositivo (ya sea Albergue o Vivienda Compartida), en conjunto con la Coordinación Regional del Núcleo de Servicios realice las siguientes actividades de instalación, previo a la apertura del recinto:

ÁMBITO	OBJETIVO	ACCION	PLAZO	RESPONSABLE
Inmueble				
Búsqueda de inmueble	Encontrar un inmueble que cumpla con los estándares de infraestructura, seguridad y conectividad definidos por el MDSF.	Visitar inmuebles que sea necesario, verificar adecuada conectividad, presupuestar gastos de reparación, gestión del contrato	3 semanas	Coordinación Dispositivo
Reparación	Reparar y/o reforzar aspectos que permitan asegurar condiciones de habitabilidad del inmueble, tales como: electricidad, agua, calefont, pintura, ventilación, fugas, calefacción, etc.	Cotizar las reparaciones y estimar tiempo de trabajos para proyectar la fecha de inicio. Hacer revisión minuciosa de todas las dependencias, a fin de que incluír todos los detalles en la reparación. Importante que dentro de las reparaciones se incluya certificación SEC por sistema eléctrico, alcantarillado, y agua potable.	1 mes	Coordinación Dispositivo
Habilitación	Adquirir todos los implementos necesarios para que el albergue quede disponible para el ingreso de los NNA	Adquisición de todos los implementos necesarios. Además de la cama y ropa de cama, se deben comprar al menos un juego extra para casos de emergencia. Se debe considerar artículos personales para los NNA tales como toalla, cepillo de dientes, toallas higiénicas, ropa interior, etc. para ser	2 semanas	Coordinación Dispositivo

		entregada en la medida que la vayan necesitando		
Coordinaciones locales				
Inserción comunitaria	Sostener reuniones formales en el ámbito local más próximo tales como vecinos colindantes, JJVV, municipalidad, entre otros.	Acercarse a conocer a los vecinos más próximos, averiguar si existe JJVV o agrupación de vecinos con los que se pueda interlocutar. Solicitar reunión con los vecinos para presentar a la institución, coordinador/a y el proyecto a implementar. Escuchar a los vecinos y levantar inquietudes que tengan. Intercambiar contactos para establecer canales de comunicación fluidos. A partir de las preguntas e inquietudes planteadas anticipar posibles conflictos que pudiese surgir. Trabajar un Plan de Inserción Comunitaria que plasme acciones desde la institución y de los vecinos para una adecuada convivencia.	2 meses	Coordinación Dispositivo y Coordinación Regional
Vecinos colindantes, próximos y JJVV	Potenciar relaciones armoniosas con los vecinos y las organizaciones comunales más próximas y relevantes que faciliten la adecuada inserción comunitaria en el lugar en que se ejecutará el albergue	Acercarse a conocer a los vecinos más próximos, averiguar si existe JJVV o agrupación de vecinos con los que se pueda interlocutar. Solicitar reunión con los vecinos para presentar a la institución, coordinador/a y el proyecto a implementar. Escuchar a los vecinos y levantar inquietudes que tengan. Intercambiar contactos para establecer canales de comunicación fluidos. A partir de las preguntas e inquietudes planteadas anticipar posibles conflictos que pudiese surgir. Trabajar un Plan de Inserción Comunitaria que plasme acciones desde la institución y de los vecinos para una adecuada convivencia.	1 mes	Coordinación Dispositivo y Coordinación Regional
Municipalidad	Dar a conocer el dispositivo a la Municipalidad y departamentos relacionados con el albergue (Dideco, Gestión Territorial, Educación,	Coordinar reunión con Área Social de la Municipalidad, Dideco, Gestión Comunitaria, Estratificación Social, entre otras pertinentes. Presentar dispositivo, aclarar dudas y levantar posibles inquietudes	2 semanas	Coordinación Dispositivo y Coordinación Regional

	Seguridad Ciudadana, entre otros que se estime pertinente). Dejar datos de contacto de Coordinador/a para facilitar la comunicación en caso de necesidad.	futuras. Dejar contacto y establecer contraparte para fluidez de la comunicación. Solicitar apoyo en coordinaciones con salud y educación municipal.		
Consultorio y redes de salud	Dar a conocer el dispositivo al consultorio y referentes de Salud comunales, dejando datos de contacto de Coordinador/a para facilitar la comunicación en caso de necesidad.	Presentar dispositivo, aclarar dudas y levantar posibles inquietudes futuras. Dejar contacto y establecer contraparte para fluidez de la comunicación.	2 semanas	Coordinación Dispositivo y Coordinación Regional
Carabineros y Bomberos	Dar a conocer el dispositivo a servicios de emergencia.	Coordinar reunión o encuentro para presentar brevemente el dispositivo dejando datos de contacto de Coordinador/a. Contar con contacto directo de ambos servicios para facilitar la comunicación en caso de necesidad.	2 semanas	Coordinación Dispositivo y Coordinación Regional

6.- Albergue de Bajo Umbral

a) Descripción

El Albergue para adolescentes y jóvenes en situación de calle se define como un dispositivo de bajo umbral, dado que no condiciona el acceso o la permanencia al cumplimiento de determinadas conductas que son difíciles de cumplir por adolescentes y jóvenes que están en riesgo de vida y que además presentan alto nivel de daño biopsicosocial asociado a la permanencia en calle, por lo que se declara un dispositivo de baja exigencia¹⁵ y de puertas abiertas orientados a disminuir los riesgos y el deterioro que implica dormir a la intemperie y proteger la vida. En dicho espacio se brinda alojamiento, alimentación, higiene personal, abrigo y atención básica en salud. De este modo, se busca que los NNASC tengan un lugar protegido donde alojar y satisfacer sus necesidades básicas.

El énfasis está puesto principalmente en la respuesta inmediata a una pernoctación segura y protegida como alternativa a la pernoctación en calle. Posterior a ello, se trabajará para que se establezca como un espacio de apoyo que permita desarrollar y/o fortalecer capacidades de los NNASC, para integrarse o reintegrarse paulatinamente en otro tipo de dispositivos residenciales de tipo familiar o de programas especializados.

El albergue funciona brindando alojamiento nocturno, debiendo cumplir con un mínimo de 15 horas continuas de funcionamiento. No obstante, en situaciones especiales que requieran del resguardo de los/las participantes en un lugar seguro, el albergue deberá permanecer abierta durante el día, adecuando el horario para resguardar el debido descanso, recuperación, bienestar y protección de los participantes. Algunas de estas situaciones pueden ser: malestar físico, enfermedades, procesos de abstinencia del

¹⁵ Se entiende por "baja exigencia" el hecho de asumir la asistencia y la reducción de daños como objetivos de la intervención para aquellas personas más gravemente afectadas, sin renunciar por ello a trabajar intensamente por el reconocimiento y la activación de las capacidades personales. Fundación Rais, (2012).

consumo del alcohol o drogas, necesidad de descanso, medidas que restrinjan el desplazamiento, entre otras.

Se trata de un dispositivo que otorga las condiciones para la permanencia adecuada de los adolescentes y jóvenes que presentan trastornos por consumo de alcohol y/o drogas y que no están en tratamiento, mediante una estrategia de reducción de daños. Para ello, puede implementar prácticas estructuradas de consumo protegido de tabaco y/o alcohol que permitan evitar o disminuir los síntomas asociados al síndrome de abstinencia.

Dichas estrategias deben ser acordadas, coordinadas y monitoreadas por la Coordinación del Albergue y su equipo y el dispositivo de Núcleo, fundamentalmente a través de SAI y su Gestor de Caso.

b) Objetivos e Indicadores

Objetivos Específicos	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
NNASC participantes del Albergue, evalúan satisfactoriamente las prestaciones entregadas en el albergue	Porcentaje de NNASC participantes del albergue, que evalúan satisfactoriamente las prestaciones entregadas en el albergue	$(\text{Número de NNASC que evalúan satisfactoriamente las prestaciones entregadas en el albergue} / \text{Número total de NNASC que evaluaron las prestaciones entregadas en el albergue}) * 100$	Informe Técnico trimestral Carpeta personal
NNASC mejoran su percepción de seguridad y protección	Porcentaje de NNASC que mejoran su percepción de seguridad y protección en el albergue	$(\text{N}^{\circ} \text{ de NNASC que mejoran la percepción de seguridad y protección en el albergue} / \text{N}^{\circ} \text{ total de NNASC participantes del albergue}) * 100$	Índice de percepción de seguridad y protección

c) Horarios de atención

El albergue es parte del Circuito Integrado de Servicios, por lo que debe funcionar en coordinación con los horarios de cierre y apertura del Centro Recreativo, a fin de que los NNASC no queden sin un espacio físico donde poder refugiarse.

Los niños, niñas y adolescentes podrán permanecer excepcionalmente durante el día, en caso de que las condiciones climáticas lo ameriten, algún/a participante presente una condición temporal de salud que requiera cuidado y/o reposo o exista alguna restricción de movilidad. De la misma forma, se debe considerar que hay NNASC que necesitarán ingresar al albergue en horarios distintos a los establecidos, por situaciones imprevistas.

El horario será definido de forma conjunta con la contraparte técnica ministerial, pues esta decisión debe considerar factores como: clima, estación del año, contingencias. Con todo, el horario mínimo de funcionamiento del albergue será de 15 horas, los 7 días de la semana. Sobre los horarios internos de las actividades, éstos serán establecidos de acuerdo con las características de los participantes. Si bien es importante reforzar las rutinas y que tengan claridad acerca de los horarios, también es fundamental que se consideren las necesidades y características particulares que pueda tener cada uno/a, tales como: horarios para asistir a la escuela, dormir con luz encendida o tenue, requerir mayores horas de sueño luego de un tiempo prolongado de pernoctar en calle, entre otras.

d) Distribución habitaciones

El inmueble en que se ejecute el albergue debe contar con la cantidad de habitaciones que le permita responder al estándar de referido en este Manual. Si bien no existe restricción para separación por género y/o edad de las habitaciones, esta decisión no puede alterar los cupos totales del dispositivo. Es decir, si existe dicha distinción, ésta se debe flexibilizar en caso que se requiera el ingreso de un NNASC.

Respecto a la distribución de las habitaciones, es importante que, en la medida de lo posible, se considere la edad de los participantes para que la distribución de las camas, al interior de los dormitorios, sea por rango etario.

e) Etapas

Las prestaciones entregado en el albergue se organiza en etapas de manera circular, de modo de graficar un proceso dinámico, donde el NNASC puede ingresar o salir, las veces que sea necesario.



Las etapas son tres: (i) Ingreso y Acogida; (ii) Estadía y Convivencia; y (iii) Salida y Egreso.

Etapas 1: Acogida e Ingreso

Existen distintas formas de ingreso al dispositivo de albergue, éstas son:

- Demanda espontánea: El caso de demanda espontánea se produce cuando un NNASC no tiene donde pernoctar por lo que de forma voluntaria se acerca al albergue y solicita ingresar.
- Derivación:
 - o Núcleo de Servicios: Ruta de Vinculación, CR, Jefatura Técnica de Núcleo de Servicios
 - o Oficina Nacional de Calle (ONC)
 - o Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR)
 - o Otros componentes del Programa Noche Digna
 - o Oficinas de Protección de Derechos del Niño/a (OPD)
 - o Oficinas Locales de Niñez (OLN)
 - o Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE) o su red de colaboradores
 - o Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (SRJ) o su red de colaboradores
 - o Sename o su red de colaboradores
 - o Red de Organizaciones de Infancia

En el caso de ingreso por demanda espontanea, los NNASC ingresados al albergue deberán ser reportados a la Coordinación Regional y contraparte ministerial de la ONC, de modo de tomar contacto con SPE, revisar su situación proteccional, activar redes y servicios

institucionales donde se encuentre vigente además de evaluar el ingreso a los demás dispositivos del circuito, tales como participación en Centro Recreativo o activación de Ruta de Vinculación. Para el caso de un NNA que pernocte por segunda noche en el albergue, desde SAI se deberá asignar un Gestor de Caso.

En el caso de las derivaciones, existirá una Ficha de Derivación que busca recoger la mayor cantidad de información del NNASC. Cabe señalar que dicho instrumento, no puede ser un requisito excluyente para otorgar una pernoctación segura al NNA, siendo posible completarla al día siguiente.

Al ingreso al albergue por derivación, lo ideal es que el NNASC llegue acompañado de un profesional de la institución derivadora y será recibido por coordinación del albergue o quien éste designe para dar la bienvenida al espacio. Este primer encuentro se debe dar en un espacio protegido y cálido con el objeto de acoger al NNASC, atender sus necesidades inmediatas (comer, dormir, ropa, ducha, atención médica), informar acerca de las normas de convivencia del albergue y de sus derechos al interior, lo que será plasmado en una cartilla informativa. Además, se le informará acerca de las prestaciones y objetivos del servicio.

En dicho encuentro se completa, en la medida de lo posible, una "Ficha de Ingreso" que incluye información específica para el cuidado y la protección del NNASC en el albergue. Dicha información debe ser ingresada en el Sistema Informático o el que lo reemplace.

La **Ficha de Ingreso** no es un diagnóstico propiamente tal, pues la unidad responsable de levantar este diagnóstico de manera exhaustiva, respecto de la situación del NNASC en distintos ámbitos de la vida, es resorte del Servicio de Apoyo Integral, en particular del Gestor de Caso a cargo del NNASC. Si bien la evaluación diagnóstica es un proceso dinámico, ya que la situación de los NNASC puede variar constantemente, no se debe realizar una doble intervención en este ámbito, es por ello por lo que, en la Ficha de Ingreso, solo se indaga en aspectos relevantes relacionados con la estadía en el albergue. Toda información recabada por el equipo de Albergue y que sea importante para el proceso de Diagnóstico que levante el Gestor de Caso, debe ser informada a dicho profesional, de manera formal.

Es muy probable que toda la información de la Ficha de Ingreso no logre completarse de forma acabada durante esta primera reunión, por lo cual puede seguir trabajándose durante los primeros días en que el NNASC se encuentre utilizando el albergue, conforme se va sintiendo en mayor confianza y adaptando al entorno. Con todo, su conclusión, no debiera superar los 3 días desde producido el ingreso.

La **Ficha de Ingreso** del Albergue incluye los siguientes temas:

- Individualización del NNASC.
- Estimación de la estadía en el albergue (puede cambiar durante su residencia).
- Antecedentes médicos relevantes, intolerancias o alergias alimentarias, a medicamentos u otros.
- Uso de medicamentos (administración, ayuda necesaria, efectos secundarios, efectos cuando no tienen sus remedios, entre otras).
- Síntomas de intoxicación o de abstinencia por consumo de alcohol, drogas o sustancias tóxicas.
- Ingreso bajo la influencia de consumo de drogas o alcohol. Este punto se indaga no con el fin de condicionar el ingreso o permanencia en el albergue, sino más bien, para orientar las acciones que debe tomar el equipo ante estos casos.
- Necesidades básicas que deben resolverse de manera rápida, por ejemplo, alimentación, lavado de ropa, requerimiento de un artículo de higiene

- personal, entre otras.
- Indagar sobre posibles problemas de insomnio o si presentan alguna dolencia física.
- Situaciones particulares, por ejemplo, en caso de mujeres, si se encuentra embarazada.
- Si ha sido amenazado/a por alguien, o advierte algún riesgo en su integridad física.
- Identificación del estado de ánimo, por ejemplo: tranquilo/a, frustrado/a, enojado/a o triste, y las acciones que pueden tomar solos o las acciones que el equipo pueden tomar con ellos para tratar de proveer contención emocional. Esto con el fin de prever posibles descompensaciones emocionales durante los primeros días de ingreso¹⁶.
- Indagar preferencia en cuanto a con quienes compartir dormitorio, si con NNASC de su mismo género o no.

Es importante señalar que, si bien el primer ingreso al dispositivo de Albergue es de menores edad, la dinámica de Circuito conlleva la posibilidad de que en ingresos posteriores hayan cumplido la mayoría de edad, lo cual no es impedimento para su reingreso.

i.- Objetivos de proceso e indicadores de medición para etapa 1:

Objetivo de Proceso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Verificador
Aplicar ficha de registro al ingreso de los NNASC, que llegan al albergue	Porcentaje de fichas aplicadas al momento del ingreso	(Número NNASC con ficha de registro completadas al 3er día de ingreso/total de niños que ingresaron albergue) *100	Planilla de Ingresos del Sistema Informático o el que lo reemplace
Entregar a los NNASC que ingresan por primera vez al albergue, una cartilla sobre sus derechos e información acerca de los servicios que ofrece el programa para los NNASC no acompañados.	Porcentaje de NNASC que reciben información sobre sus derechos y el funcionamiento integral del programa en su ingreso al albergue	(Número de NNASC que reciben información sobre sus derechos y el funcionamiento del programa /Total de niños que ingresan al albergue)	Cartillas y trípticos entregados Cuaderno de registro de entrega firmado por los NNASC
Asistir a reuniones de coordinación convocadas por la Coordinación Regional y/o Supervisor clínico	Porcentaje de asistencia a reuniones de coordinación interna	(Porcentaje de asistencia a reuniones/total de reuniones realizadas) *100	Libro de asistencia a reuniones firmado por los participantes

Etapa 2: Estadía y Convivencia

Uno de los principios del dispositivo de albergue es el de proveer un espacio acogedor donde los NNASC pueden descansar y sentirse seguros. Se espera que cada encuentro en el albergue provoque paulatinamente un vínculo de confianza para que los NNASC se involucren con un proceso de cuidado de sí, favoreciendo procesos de cambios positivos en su vida.

Resulta claro que, si bien no hay requisitos de ingreso ni permanencia para los NNASC, el albergue debe promover un clima de sana convivencia al interior del espacio, promoviendo

¹⁶ Este punto debe estar constantemente monitoreado y no es sólo parte de la etapa de ingreso, pues la situación emocional del NNASC, puede variar de una noche a otra, por lo que el equipo debe estar siempre atento a los signos emocionales y conductuales que puedan estar a la base de una descompensación emocional.

el descanso y el autocuidado. Los adultos responsables y los NNASC participantes deben promover un compromiso en el cuidado y utilización del espacio, que comprometa ciertas normas básicas de convivencia que permitan la acogida, seguridad y respeto con todos sus miembros. Las normas versarán sobre:

- a. Respeto y buen trato entre las personas
- b. La prevención de conductas de riesgo que puedan afectar la convivencia o alterar la regulación emocional de NNASC.
- c. El cuidado del espacio común, incluyendo responsabilidades básicas como hacer la cama, recoger la mesa, lavar la loza, ayudar en el aseo, etc.
- d. El respeto y consideración con los demás. Por ejemplo, se deberá avisar si no se va a llegar, si se va a retirar del albergue. Lo mismo se observará respecto de la hora de ingreso.
- e. El cuidado de los espacios personales. Por ejemplo, establecer normas para guardar pertenencias, uso de las cajas de seguridad, respeto por el espacio, etc.
- f. El respeto a la privacidad e intimidad. El equipo resguardará su privacidad y no compartirá información con otros (Información sensible con familia, amigos, compañeros).
- g. El fortalecimiento de la seguridad y administración del espacio, por ejemplo, mediante el establecimiento de horarios, rutinas, roles y responsabilidades, etc.
- h. El resguardo de una adecuada convivencia, por ejemplo, establecer normas para el uso del televisor, volumen de radio o música, u otras actividades y objetos de uso común o que afectan a todos.
- i. La sana y respetuosa convivencia con los vecinos del sector y el mobiliario comunitario tales como paraderos, grifos, alumbrado público, entre otros.

Así el albergue debe contar con normas básicas de convivencia las que deben ser definidas en un inicio por el equipo, para luego ser evaluadas y redefinidas en conjunto con los participantes. La internalización de las normas co-construidas serán progresivas.

Las actividades para realizar en el albergue serán lideradas en un inicio por los miembros del equipo, a fin de motivar a la participación progresiva en diversas actividades como: preparación de alimentos, colaboración en otras tareas domésticas, juegos grupales, conversaciones nocturnas, entre otras, que vayan apareciendo como relevantes y significativas para el espacio.

El albergue es un espacio para descansar por lo que no es necesario proveer de entretenimiento más que la televisión, libros, revistas, juegos de mesa o internet. Sin embargo, en caso que los NNASC ingresen en el horario de la apertura el albergue podrá realizar talleres que resulten del interés de los participantes. De todas formas, se debe procurar incorporar en la rutina una actividad cada noche que promueva el descanso, la relajación y el autocuidado.

Los monitores del Albergue pueden transformarse en figuras significativas en la vida de los NNASC ya que los orientan y motivan en sus procesos de desarrollo, mediante la escucha, las conversaciones más íntimas, la valoración de sus saberes y habilidades y el involucramiento en actividades cotidianas del albergue. Adicionalmente, cada NNASC que haga uso del albergue contará con un Gestor de Caso del dispositivo Servicio de Apoyo

Integral que acompañará de manera formal su proceso de intervención con el propósito de establecer un vínculo y el seguimiento de las acciones de dicho proceso.

i.- Objetivos de proceso e indicadores de medición para etapa 2:

Objetivos de Proceso	Indicador	Formula de Calculo	Verificador
Aplicar encuesta de percepción de seguridad y protección a todos los NNASC que pernoctan al menos 5 noches en el dispositivo.	Porcentaje de NNASC que contestan la encuesta	(Número de NNASC que contestan la encuesta/ Total de NNASC que están en el albergue) *100	Encuesta
Elaborar y actualizar en conjunto con los NNASC protocolo de convivencia.	Porcentaje de NNASC que participan en la elaboración y/o actualización del protocolo de convivencia	(Número de NNASC que participación en la elaboración y/o actualización del protocolo de convivencia/ total de niños del albergue) *100	Protocolo de convivencia firmado por los NNASC, los monitores y el Coordinador de Albergue
Mantener actualizada bitácora virtual de registro diario sobre los NNASC, y las novedades del albergue	Porcentaje de días registrados en la Bitácora	(Número de días de registro/total de días del mes) *100	Bitácora de registro firmada diariamente por quienes reportan
Reportar diariamente a los Gestores de Caso, de la asistencia de los NNASC y el estado general de éste	Numero de reportes diarios realizados	Numero de reportes diarios realizados por NNASC que ingresó al albergue/Numero de NNASC ingresados al albergue	Bitácora de registro firmada diariamente por quienes reportan

Etapa 3: Salida

Transcurrido el tiempo acordado de permanencia del NNASC en el albergue, según el PAI¹⁷, se pondrá término a su permanencia. Algunas causales de salida pueden ser:

- a. Re-vinculación Familiar: el participante restablece vínculo familiar con adultos protectores y significativos y establece su residencia junto a ellos.
- b. Ingreso a Viviendas Compartidas: dado el proceso de acompañamiento y los objetivos del PAI el adolescente o joven puede ingresar al dispositivo de VC. Dicho ingreso debe ser informado por la Jefatura Técnica y/o el GC al Coordinador del Albergue a fin de establecer plazos y acciones que permitan un tránsito contenido y pertinente a lo que requiera el participante.
- c. Re ingreso a red de protección de SPE: existiendo una Medida de Protección vigente, el NNASC podrá reingresar a una residencia de protección. Para estos efectos deber existir un trabajo de coordinación entre la residencia y el Servicio de Apoyo Integral que priorice el interés superior del NNASC.

Cabe señalar que, para todos los casos, la salida del dispositivo albergue no implica el egreso del Programa en su totalidad, como tampoco que en otro momento del acompañamiento pueda requerir ingresar nuevamente al dispositivo, siempre que se cumpla la condición de tener hasta 21 años de edad. Lo anterior, se funda en la intervención

¹⁷ PAI: Plan de Apoyo Integral que condice el proceso llevado a cabo por los Gestores de Caso, en el dispositivo Servicio de Apoyo Integral – Núcleo de Servicio.

o aproximación al NNASC ya iniciada y evitar la permanencia en calle del usuario, acogiéndolo en los dispositivos del circuito en los que ya tenga alguna vinculación.

Asimismo, toda decisión de salida del espacio del albergue debe ser acordada por todas las partes intervinientes (Coordinación regional Circuito, jefa/e Técnica/o, Gestor de Caso, contraparte SPE, según corresponda), no siendo una decisión exclusiva del equipo de albergue. Mas aun en el caso que el NNASC no cuente con otra alternativa de pernoctación segura y alejada de los circuitos de calle.

i.- Objetivos de proceso e indicadores de medición para etapa 3:

Objetivo de Proceso	Indicador	Formula de Calculo	Verificador
Aplicar encuesta de satisfacción de usuario, al egreso	Porcentaje de NNASC que contestan la encuesta	Numero de NNASC que contestan la encuesta de satisfacción de usuario a su salida/Número de NNASC que salen del albergue	Informe Técnico Semestral
Generar encuentro de cierre cuando se produzca la salida de un NNASC del albergue	Porcentaje de actividades de cierre realizadas para los NNASC que salen del albergue	(Número de actividades de cierre realizadas para los NNASC/Número de niños que salen del albergue) *100	Informe Técnico Semestral
Llevar registro al día de causales de salida de los NNASC	Porcentaje de registro mensual de salidas de los NNASC	Número de NNASC registrados en su salida/Numero de NNASC que dejan el albergue	Libro de registro o plataforma de registro de causales de salida con firma del NNASC

f) Estándares Tangibles de Calidad

Hacen referencia a la calidad aceptable en relación con la infraestructura o medios que permitan operar los dispositivos como dormitorios, espacios comunes, baños, entre otros.

f.1. Infraestructura

La casa debe tener un tamaño adecuado para la convivencia de al menos 10 personas incluido el equipo de trabajo más los NNASC y jóvenes. Debe estar decorada de una forma acogedora y agradable, además debe contar con espacios con acceso universal.

A continuación, se detallan las características de las instalaciones del albergue:

INSTALACIONES DE SERVICIO	
Dependencia	Estándar mínimo de calidad
Dormitorio: Espacio destinado a la pernoctación de los participantes.	Dependiendo de los cupos convenidos el albergue debe contar con infraestructura que permita máximo de 2 NNASC por dormitorio. Pueden compartir habitación NNASC de distinta edad y género cuando son hermanos o el vínculo entre ellos es beneficioso para ambos. (ej. NNASC que comparten espacio en calle y se cuidan mutuamente). Se espera que el espacio por persona dentro del albergue no tenga condiciones de hacinamiento ¹⁸ . Cada uno de los NNASC dispone de una cama limpia y cómoda.

¹⁸La 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.

	Idealmente se debe contar con 1 espacio extra para usar como espacio de estudio. Cada participante debe contar con un closet, cómoda o casilleros para guardar de forma segura sus pertenencias.
Living Comedor: Corresponde a un área multifuncional que permite realizar el servicio de alimentación y encuentro para las personas. Además, es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación.	El inmueble debe contar con al menos un espacio común que sirva de living-comedor. Este espacio puede estar dividido en dos áreas apartes. Debe contener al menos 30 mts². El mobiliario permite realizar el servicio de alimentación. Todas las personas pueden comer sentadas sin hacinamiento, se puede usar sistemas de turno con horarios y grupos diferenciados. Debe contar con mesas y sillas suficientes para que al menos el 50% de los albergados puedan al unísono, comer sentados y tranquilos. Debe contar con mobiliario de living y televisor que permita generar espacios comunes de encuentro y escucha entre los NNASC, los monitores y el coordinador. Debe tener sillones, cojines, juegos de mesa, libros, lápices y otros artículos que permitan hacer vida comunitaria.
Baños (lavamanos, W.C y ducha): Corresponde a un área cerrada y bien ventilada que entrega los servicios higiénicos pertinentes. Es un lugar que se limpia diariamente y sanitizado cada quince días.	Se espera una relación de 1 baño (que incluye lavamanos, W.C. y ducha) por cada 4 participantes. Debe ser baños distintos al del equipo de trabajo. Los baños deben poseer espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas. Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. El baño debe permitir privacidad para cada participante Las duchas deben contar con cortina de baño o separación que resguarde la privacidad.
Espacio para computador: Espacio destinado al uso del computador	Espacio para la instalación de al menos 1 computador con internet, el cual debe estar disponible para todos los participantes, tanto para la realización de actividades educacionales, acceso información y redes sociales.

INSTALACIONES DE SOPORTE	
Dependencia	Estándar mínimo de calidad
Baño del personal: Espacio destinado para el uso de los funcionarios del albergue	El espacio debe contener servicios sanitarios y de higiene, los cuales deben ser limpiados diariamente y sanitizado mensualmente.
Cocina: Espacio destinado para la preparación y/o entrega de los alimentos para los participantes del albergue.	El recinto destinado a la preparación de los alimentos debe mantener las condiciones higiénicas adecuadas, es decir, contar con la Resolución Sanitaria correspondiente.

	En caso de que la comida se entregue mediante un proveedor externo se debe contar con un espacio que permita hacer la organización pertinente. Una cocina suficientemente grande para poder cocinar para 10 personas aprox. Su funcionamiento está a cargo del personal de turno. El acceso debe ser supervisado a fin de prevenir riesgos. (ej., acceso a cuchillos).
Bodega alimentos: Área en la cual se almacenan adecuadamente alimentos	Este espacio debe mantener las condiciones higiénicas, de iluminación y de ventilación adecuadas y sin evidencias de haber almacenado, en al menos los últimos 2 años, materiales peligrosos como: cloro, fertilizantes, insecticidas, otros.
Bodega de Ropa: Área adecuada para almacenar ropa y ropa de cama	Este espacio es donde se almacena ropa de cama, u stock de ropa en caso de que un NNASC requiera de reposición.
Lavandería: Espacio destinado al lavado de ropa de los NNASC	La lavandería cuenta con 1 lavadora, 1 secadora de ropa, 1 tabla de planchado. Además, el área cuenta con 1 lavadero y tendederos para el secado de ropa.
Oficina: Espacio para el equipo	Tipo oficina donde puedan realizar los registros, guardar sus cosas.

f.2.- Estándares de Higiene y Acondicionamiento

El albergue, debe cumplir con los siguientes estándares mínimos de calidad:

ESTÁNDAR MÍNIMO DE CALIDAD	
Calefacción	El albergue utiliza algún sistema de calefacción adecuado y que no pone en riesgo la salud de los participantes, toda vez que, por sensación térmica, y debido al frío, humedad o precipitaciones sea requerido.
Ventilación	El Albergue cuenta con adecuada ventilación, es decir, cuenta con ventanas que abran y cierren y/o sistemas de extracción de aire.
Iluminación	Iluminación suficiente en las dependencias del inmueble cumpliendo la normativa respectiva.
Implementos de seguridad anti-incendio	El albergue cuenta con extintores instalados de acuerdo con la normativa de seguridad.
Vías de Evacuación	Una vez habilitado el albergue, cada dispositivo deberá contar con su Plan de emergencia, según las características de infraestructura y de funcionamiento, que incorpore ruta señalizada de evacuación.
Botiquín de Primeros Auxilios	El botiquín de primeros auxilios debe estar bajo el resguardo y cuidado de un funcionario responsable y asignado por el Coordinador/a del albergue. Debe contener al menos: Medicamentos como Paracetamol o Antiespasmódicos. Elementos de curación (Alcohol, Gasa, Tela adhesiva, Vendas). Termómetro y Tensiómetro. Escobillas de uñas (cerdas).

	Jabón Sanitizante. Bolsas de agua caliente y de hielo. Parches Curitas, entre otros.
--	--

f.3.-Mobiliario Mínimo

MOBILIARIO MINIMO	
Insumos	Características
1 cama por persona	1 plaza o 1 ½ plaza
1 colchón ignífugo por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza, por 15 cm; densidad 21
2 almohada por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza
2 juego de sábanas por cama (Incluye funda de Almohada)	1 plaza o 1 ½ plaza
3 frazadas por cama	1 plaza o 1 ½ plaza
2 cobertor o plumón por cama	1 plaza o 1 ½ plaza
Mesa de comedor	Con capacidad para sentar al 100% de los NNASC presentes en el albergue.
Sillas de comedor	Con capacidad para sentar al 100% de los NNASC presentes en el albergue.
2 sillones para la sala de estar o living	Con capacidad para sentar a 8 personas
1 televisor	Sin especificaciones
1 refrigerador	Sin especificaciones
1 cocina	Sin especificaciones
1 lavadora	Sin especificaciones
1 secadora	Sin especificaciones
1 secador de pelo	Sin especificaciones
Juego de Loza para 10 personas	Tazas, vasos y platos
Juego de cubiertos para 10 personas	Tenedores, cuchara sopera y de té, cuchillos,
Un set de batería de cocina (ollas y sartenes)	Sin especificaciones
Un set de utensilios de cocina	Incluye utensilios propiamente tal, panera y guante toma olla resistente al calor
Un hervidor eléctrico	Mínimo 1.7 lt.
1 teléfono	Fijo y/o celular tanto para uso de los funcionarios como de los NNASC, para que puedan comunicarse con cercanos o el Gestor de Caso, cuando sea necesario.
Botiquín de primeros auxilios	Según estándar de calidad definido anteriormente
Extintores	Según Decreto Supremo N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

f.4.-Estándares de Seguridad

Dentro del Albergue, debe existir condiciones de seguridad, sanitarias, y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de los NNASC que acuden al dispositivo y del personal que allí se desempeña. Para ello el albergue deberá cumplir con al menos, lo siguiente:

- Extintores de Incendio: Estos deben ser del tipo adecuado a los materiales combustibles o inflamables que en el inmueble existan o manipulen. El número total de extintores depende de la superficie a proteger y debe ser en función a lo señalado en el Párrafo III, del Decreto Supremo N°594, de 1999, del Ministerio de Salud “Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo”.

El potencial de extinción mínimo por superficie de cubrimiento y distancia de traslado debe ser en función a lo estableció 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

De este modo, el número mínimo de extintores debe 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. Este número de extintores debe 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.

Finalmente, cabe señalar que los extintores deben ubicarse en sitios de fácil acceso y clara identificación, libre de cualquier obstáculo y deben estar en condiciones de funcionamiento máximo, colocándose a una altura máxima de 1,30 metros, medidos desde el suelo hasta la base del extintor y deben estar debidamente señalizados. (Dirección del trabajo, 2014).

-Uso y manejo de Extintores: El equipo de trabajo debe ser instruido y entrenado sobre la manera de usar los extintores en caso de emergencia.

-Visita de un profesional o técnico/a en Electricidad: El albergue debe contar con certificación de la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

-Plan de Emergencia y Evacuación: Se debe contar con un Plan de Emergencia y Evacuación, en el cual se establecen, organizan, estructuran e implementan los procedimientos que permiten potencializar destrezas y desarrollar actividades que faciliten protegerse de desastres o amenazas colectivas que puedan poner en peligro su integridad, mediante acciones rápidas, coordinadas y confiables tendientes a desplazarse hasta lugares de menor riesgo (evacuación) y brindar una adecuada atención en salud. Debe existir personal a cargo de apoyar a los NNASC con necesidades especiales. Adicionalmente se debe realizar, al menos una vez durante la ejecución, un simulacro de evacuación con los participantes, lo que debe quedar registrado en Bitácora de Novedades señalando fecha, hora de inicio y término, número de participantes y observaciones del proceso.

f.5.- Prestaciones del Albergue

Respecto a los bienes y/o servicios a entregar a los NNASC para la satisfacción de sus necesidades alimentarias, de abrigo, higiene y salud.

El albergue proveerá las siguientes prestaciones básicas:

PRESTACIÓN DE ALOJAMIENTO		
Descripción	Detalle	Consideraciones Mínimas
	Cama	

El albergue debe proveer un espacio limpio y calefaccionado para dormir y afrontar las condiciones climáticas de manera óptima.	Colchón ignífugo	Debe ser cambiado(a) cada vez que se encuentre sucio(a), malas condiciones o mojado(a). Las sábanas deben ser cambiadas una vez a la semana o cada vez que la cama sea utilizada por un NNASC distinto al de la noche anterior.
	Almohada	
	Juego de Sábanas	
	Frazadas	
	Cobertor o Plumón	

PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
La prestación diaria debe garantizar al menos la once, cena y desayuno para cada usuario/a y se realizará de acuerdo con las disposiciones necesarias para el almacenamiento y preparación sanitaria de alimentos. También deberá proveerse raciones de almuerzo a los NNASC que por razones excepcionales permanecieran en el albergue.	Desayuno	- 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel, huevos. - Leche sola o con adición de: té o saborizante. - Azúcar o Endulzante. - Fruta.
	Almuerzo	- Sopa y/o ensalada. - Plato de fondo. - Fruta y/o postre. - Jugo o agua.
	Once	- 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel. - Leche sola o con adición de: té o saborizante. - Azúcar o Endulzante.
	Cena	- Sopa y/o ensalada. - Plato de fondo. - Fruta y/o postre. - Jugo o agua.

PRESTACIÓN DE HIGIENE-ABRIGO		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
Además del uso de baños y duchas, el albergue debe contar con insumos de higiene personal según corresponda. Asimismo, debe contar con un stock de ropa nueva (incluida ropa interior), para entregar en caso de que el NNASC lo necesite.	1 Kit de Higiene	- Toalla por cada NNASC. - Jabón Líquido (se debe encontrar en los dispensadores tanto en baños como en el sector de las duchas). - Shampoo y acondicionador. - Máquina de afeitar. - Toallitas higiénicas. - Peineta. - Cepillo de Dientes. - Pasta de dientes.
	Stock de Ropa	- Ropa interior nueva (camisetas, calzones, calzoncillo, sostén, calcetines, pantys, entre otros). - Zapatos o zapatillas. - Pantalones. - Polerón o chaquetas. - Poleras o camisas. - Pijamas y pantuflas. - Manta de polar personal.

		En el caso de recibir donación de ropa, ésta debe estar en buenas condiciones y sanitizada. No se podrá recibir como donación ropa interior usada. Los zapatos o zapatillas deben también estar en buenas condiciones.
--	--	--

g) Estándares Intangibles

g.1.-Equipo de Intervención

Es necesario que el equipo cuente con experiencia demostrable en el trabajo con niños, niñas y adolescentes y con formación en enfoque de derechos y ética del cuidado, ciclo vital y reparación del daño, resolución no violenta de conflictos y disciplina positiva. Además, se espera que sea un equipo motivado para el trabajo interdisciplinario e intersectorial y con capacidad para desarrollar la afectividad consciente como una competencia laboral.

Todo el equipo de trabajo debe ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal e incluya evaluación psicolaboral. Para esto, debe presentando documentación que así lo acredite (certificado de antecedentes y respaldo que compruebe que no existe de inhabilidad para trabajo con niños, niñas y adolescentes)¹⁹. La salud debe ser compatible con el cargo, y se espera un manejo saludable de las relaciones interpersonales.

g.2.-Dotación

Para la selección del equipo de trabajo, se debe considerar:

- Profesionales de distintos géneros, lo que permite ampliar las posibilidades de vinculación de los participantes, con el profesional y/o monitor del género con el cual sientan más confianza y afinidad.
- Integración multidisciplinaria: debe estar compuesto por representantes de las distintas profesiones indicadas en los perfiles de cargo, con el objetivo que aporten con su especificidad al trabajo con los NNASC.

El equipo debe contar con 7 monitores de trato directo, que se distribuyen por sistema de turnos los cuáles no pueden exceder las 12 horas diarias, ni el máximo de horas semanales para sistema de turnos, permitidas por ley, independiente de su calidad contractual.

Para el funcionamiento del Albergue, se requiere la contratación de al menos la siguiente Planta de Recursos Humanos para una cobertura de hasta 8 NNASC.

Cargo	Jornada	Horario	N° de personas por cargo
Coordinador/a	Media	Según necesidad	1
Monitor(a) tarde	Parcial 36 horas	De 16:00 a 22:00 horas, de lunes a sábado	2
Monitor(a) noche	Completa	De 22:00 a 10:00 horas (turno 2x2)	4

¹⁹ Esta indicación también es un requisito para los voluntarios/as y/u otros adultos que trabajen con los NNASC.

Monitor(a) Fin de Semana	de	Parcial 12 horas	De 10:00 a 22:00 horas (Domingo)	1
Auxiliar de Aseo		Parcial 12 horas	Según necesidad (lunes a sábado)	1
Manipulador(a) Alimentos	de	Parcial 25 horas	Según necesidad (lunes a viernes)	1
Manipulador(a) Alimentos fines de semana	de	Parcial 10 horas	Según necesidad (sábado y Domingo)	1

Las tablas detalladas anteriormente corresponden a la plantilla mínima de RRHH con las cuales deberá contar el Albergue, la cual deberá consignarse en los Informes Técnicos de Instalación, Trimestrales y Final.

Eventualmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado, en la medida que esto no implique una disminución de la dotación mínima de RRHH establecida en las tablas indicadas precedentemente y cuente con una aprobación formal (vía correo electrónico) por parte de la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

La gestión de turnos será la que se detalla a continuación:

- Durante la tarde habrá al menos 1 monitor, quien preparará el lugar para recibir a los NNASC.
- A la hora establecida para el ingreso de los NNASC se sumará el segundo monitor.
- Durante toda la noche deberán permanecer al menos 2 monitores.
- Los trabajadores de noche se encargan de entregar alimentación a los NNASC y de compartir con ellos durante la noche.
- Los trabajadores del turno nocturno se encargarán de realizar tareas de mantención como, por ejemplo, lavado de toallas o ropa de cama, preparación de alimentos, orden, etc.

Es importante que el Albergue disponga de monitores/as que puedan cubrir turnos extras en caso que se requiera que la apertura diurna del dispositivo. Por ejemplo, si hay algún NNASC que se encuentre enfermo o tenga alguna otra necesidad justificada por la cual debe permanecer durante el día en el albergue.

g.3.- Descriptor de Cargos

Cargo	Coordinador/a
Perfil: Profesional de las Ciencias Sociales, Educación o Salud, de preferencia psicólogo(a), trabajador(a) social o terapeuta ocupacional, con formación en temáticas de niñez y juventud, exclusión social y/o políticas sociales. Idealmente con grado de Magister. Con experiencia demostrable al menos 3 años en gestión de equipos y al menos 5 años de experiencia en intervención en niñez y adolescencia en contextos de alta complejidad y/o programas residenciales de protección. Funciones: Garantizar el buen funcionamiento del albergue y la coordinación con los demás dispositivos del programa. Liderar el equipo de trabajo, velando porque las intervenciones sean realizadas de acuerdo a los lineamientos técnicos, procedimientos y estándares de calidad definidos por el MDSF. Gestionar todos los elementos de infraestructura, recursos humanos, finanzas y supervisión de los procesos técnicos y administrativos del dispositivo. Ser contraparte Técnica y Administrativa del MDSF, así como ante otras instituciones y sectores con los que se vincula. Responsable de la gestión administrativa del dispositivo. Asegurar una atención contenedora y afectiva a cada uno de los NNASC participantes.	

Asegurar el mantenimiento del lugar, a nivel de su estructura, organización, higiene, etc.
Asegurar los insumos que se requieran para el funcionamiento del albergue (alimentos, artículos de aseo, pago de cuentas, etc.).
Supervisar el trabajo del equipo y apoyar su intervención cuando es necesario.
Mantener una relación de colaboración con la comunidad.
Asegurar el cumplimiento de los objetivos de procesos definidos en el Manual de Orientaciones Técnicas.
Llevar a cabo las directrices de intervención emanados desde la coordinación regional del Circuito y/o de la contraparte técnica ministerial.
Completar los registros correspondientes a las prestaciones entregadas por el Albergue y el Registro de Ingresos.

Cargo	Monitor/a
Perfil: Profesional o técnico/a de las Ciencias Sociales, Educación o Salud, con experiencia de al menos 4 años en la intervención directa con NNASC en contextos de alta complejidad (situación de calle, consumo de drogas, vulneración de derechos, riesgo psicosocial, etc.) Debe ser una persona afectiva, proactiva y autónoma. Con habilidades para la resolución no violenta de conflictos, con alta capacidad de empatía, influencia, aceptación positiva de los demás y firmeza. Debe contar con conocimientos en primeros auxilios.	
Principales Funciones Coordinar las actividades cotidianas y el cuidado de NNASC a través de la relación directa con ellos/as dentro de su turno. Facilitar la organización de tareas al interior de la casa para la mantención del lugar, así como la convivencia y clima de respeto y cooperación entre sus miembros, creando un espacio de tipo familiar. Promover y modelar un clima de buena convivencia, a través del cuidado personal y mutuo, transmitiendo hábitos y valores. Entregar contención emocional e intervención en crisis a los participantes del dispositivo, en los casos que sea necesario. Realizar registros diarios de los NNASC atendidos, de las prestaciones entregadas y actividades realizadas.	

Cargo	Auxiliar de Aseo*
Perfil: Persona mayor de 18 años, con experiencia en la realización de aseo a empresas, colegios	
Principales Funciones: Responsable del aseo y ornato general del dispositivo. Realiza limpieza y desinfección de los baños y duchas de manera diaria. Provee papel higiénico, toallas desechables y jabón según necesidad. Realiza limpieza y desinfección de los dormitorios y comedor. Realiza cambio de sábanas y frazadas según periodicidad definida.	

Cargo	Manipulador/a de Alimentos*
Perfil: Técnico/a del área de la alimentación, con experiencia demostrable mediante currículum vitae, al menos 2 años, en la preparación de alimentos.	
Principales Funciones: Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo a los procedimientos y estándares de calidad nutricionales. Mantener la higiene en los espacios, herramientas y productos a su cuidado. Preparar, dosificar y servir los alimentos diarios. Clasificar, almacenar y realizar 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 las 4 raciones diarias indicadas siguiendo las referencias proporcionadas por el servicio de salud e INTA.	

*Los Cargos de Auxiliar de aseo y manipulador/a de alimentos podrán ser externalizados por la institución ejecutora, velando siempre por la calidad del servicio y prestación que se entrega.

Cabe señalar que todo el personal que se desempeñe en el Albergue, no podrá presentar antecedentes penales de ningún tipo, así como haber sido condenado a la pena de inhabilitación absoluta y perpetua o absoluta y temporal para el desempeño de cargos,

empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos educativos o que involucren una relación directa y habitual con personas menores de edad, de conformidad a lo establecido en la Ley N°20.594, que crea Inhabilidades para condenados de delitos sexuales contra menores y establece el registro de dichas inhabilidades. Este requisito deberá verificarse por el ejecutor previo a la contratación del personal conforme a lo establecido en la Ley N° 20.594.

Se prohíbe expresamente la contratación de participantes activos dentro de la planta de recursos humanos de los dispositivos, ocupando cualquiera de sus cargos, incluso aquellos no profesionales, que presentan perfiles con menores requisitos.

Tampoco podrán ser contratados personas que cumplan un rol en el directorio de la institución, tales como: Dirección Ejecutiva, Representante Legal, Presidente, Tesorero, Secretario/a, entre otros. cuando exista incompatibilidad horaria o conflicto de interés entre el cargo y rol dentro del Circuito.

Durante la etapa de habilitación del dispositivo, previo a la aplicación del Acta de Apertura, el equipo ejecutor deberá presentar a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los Currículum Vitae y los certificados de antecedentes e idoneidad moral para trabajar con NNASC de cada uno de los miembros del equipo de la planta de RRHH, incluidas aquellas personas que trabajarán con los participantes de los albergues de forma voluntaria o como estudiantes en práctica. Cada vez que se realice un cambio en el personal, la contraparte técnica deberá ser informada por la institución ejecutora, enviando los documentos respectivos mediante correo electrónico dirigido a la contraparte técnica y velando siempre porque no se transgredan las prohibiciones en la contratación expuestas.

7.- Viviendas compartidas para la preparación de la vida independiente (vc)

a) Descripción

La Vivienda Compartida para la preparación de la vida independiente, en adelante "Vivienda Compartida" o VC, es un dispositivo destinado prioritariamente a adolescentes desde los 16 años, de perfil habitual en calle, que no cuentan con una red de apoyo que les pueda brindar protección y que, en la mayoría de los casos, han estado en reiteradas oportunidades en residencias del sistema de protección, pese a lo cual, no logran adherencia.

La principal prestación que otorga es un alojamiento estable y seguro, que cubre las necesidades básicas; lo que, sumado al resto de los dispositivos del Circuito, permite que los adolescentes y jóvenes desarrollen habilidades para la vida, en un ambiente familiar y comunitario, en contraste con los dispositivos residenciales masivos. Esto, con el propósito de que logren una transición exitosa hacia la autonomía y vida independiente, interrumpiendo sus trayectorias en circuitos de calle, mediante el acceso a una vivienda definitiva.

Cada Vivienda Compartida es para un máximo de cuatro adolescentes, quienes, con el apoyo de un monitor/a, asumen progresivamente la responsabilidad de la mantención y autogestión de dicha vivienda, lo que ayuda al proceso paulatino de entrenamiento de habilidades para la vida independiente e integración social. Asimismo, a través del ejercicio de una vida cada vez más autónoma, junto a la convivencia con un grupo reducido de pares,

se espera que los adolescentes, desarrollen las herramientas pertinentes para este proceso.

Este dispositivo se inspira en el modelo internacional de trabajo con personas en situación de calle, Housing First²⁰ © y Housing Led, donde se señala que la vivienda, es el piso del proceso de superación de la situación de calle, pues parte de la premisa que, desde la seguridad que genera el tener un lugar estable, privado y protegido donde vivir, es posible iniciar procesos de cambios que favorezcan la interrupción, por ejemplo, del consumo problemático de drogas y/o alcohol.

Para alcanzar el objetivo del tránsito a la vida adulta fuera de los círculos de calle, es imprescindible que los equipos de trato directo de las Viviendas Compartidas trabajen de forma coordinada con los demás dispositivos, sobre todo con el Servicio de Apoyo Integral quienes entregarán el acompañamiento y soporte durante toda la participación del NNASC.

Sobre el acceso a Vivienda Compartida tendrán prioridad en el ingreso aquellos adolescentes que hayan pernoctado previamente en el dispositivo de Albergue, que cuenten con Plan de Apoyo Integral (PAI) en ejecución, que estén en proceso de reescolarización, formación y/o capacitación en oficio, o en un proceso avanzado de tratamiento por consumo problemático de drogas. Lo anterior, no excluye que a la Viviendas puedan ingresar participantes que no hayan iniciado los procesos referidos, pero que, desde SAI, se constate una motivación y comportamiento que apunten en esa dirección.

b)Objetivos Específicos e Indicadores

Objetivos Específicos	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
Adolescentes en situación de calle se mantienen de manera estable en la vivienda compartida, por al menos 12 meses ²¹ .	N° de adolescentes en situación de calle, se mantienen de manera estable en la vivienda compartida, por al menos 12 meses	$(\text{N}^\circ \text{ de adolescentes en situación de calle, que se mantienen de manera estable en la vivienda compartida, por al menos 12 meses en el año } t / \text{Número de adolescentes de CC que ingresaron en el año } t-1) * 100$	Sistema de Registro o el que lo reemplace
Participantes logran adquirir y/o mejorar destrezas de autonomía progresiva y de preparación para la vida independiente,	Porcentaje de participantes que mejoran sus competencias para desarrollar autonomía	$(\text{N}^\circ \text{ de participantes que mejoran sus competencias para lograr autonomía} / \text{N}^\circ \text{ total de participantes de CC}) * 100$	Sistema de Registro o el que lo reemplace

c)Población Objetivo

La Vivienda Compartida está dirigida a adolescentes con las siguientes características:

²⁰ Housing First es una de las más importantes innovaciones de servicios para personas en situación de calle, en los últimos 30 años. Desarrollado por Dr. Sam Tsemberis en Nueva York, el modelo ha demostrado tener éxito en terminar con la situación de calle de personas con grandes necesidades de apoyo en EE.UU., Canadá y en varios países europeos. Housing First utiliza la vivienda como punto de partida más que como objetivo final. En un servicio Housing First lo primero que se proporciona antes que cualquier otro tipo de apoyo o intervención es el alojamiento, y por eso se denomina Housing First "Vivienda Primero". (Guía Housing First Europa, 2016)

²¹ Si el/la adolescentes logra antes de los 12 meses, la re vinculación familiar o la construcción de su propio proyecto de vida en otra vivienda compartida al cumplir la mayoría de edad, se considerará como logro del Objetivo General

- Hombres o mujeres, chilenos/as o extranjeros/as, desde los 16 años, con perfil habitual o Intermitente en calle, según la caracterización que realizó el conteo de NNASC descrito en los antecedentes del presente instrumento.
- Sin referentes familiares afectivos y protectoras o red de apoyo primaria, que le puedan brindar un espacio residencial.
- Que manifiesten interés por ingresar a la vivienda y que acepten las normas de convivencia, establecidas en la carta de compromiso.

d) Horarios de atención y características del funcionamiento

Dado que el dispositivo tiene dinámica de casa, el horario de funcionamiento es de 24 horas, los 7 días de la semana, manteniendo siempre en turno al menos a un monitor/a que acompañará a los residentes.

Se busca normalizar la rutina cotidiana de funcionamiento de un grupo, por lo que:

- Conviven en un mismo espacio adolescentes de distinto género, incluyendo las identidades no binarias.
- Los horarios de alimentación y descanso son definidos por el grupo, en conjunto con los monitores, en relación con las responsabilidades que se tienen en el entorno (horarios de estudio, trabajos, entre otros).
- Las normas de convivencia son revisadas en conjunto con los adolescentes en acuerdo con los monitores (diurno y nocturno) debiendo ser consentidas por el grupo y todos se obligan a ellas.
- Todos deben asumir responsabilidades en favor de la comunidad, en lo que respecta a la mantención del espacio, tareas domésticas y convivencia.
- Los espacios comunes son decorados y mantenidos en común, mientras que los espacios y elementos personales son responsabilidad de cada cual.
- Se fomenta el uso y cuidado independiente de las áreas de cocina y lavandería, y aseo de las distintas dependencias de la casa.

e) Tiempo de permanencia

Tanto el ingreso como la permanencia de los adolescentes en este dispositivo, debe ser de carácter voluntario, pero se espera que el adolescente se mantenga viviendo de manera estable, al menos, 12 meses en la casa o hasta su reingreso al Sistema proteccional. Sin embargo, la permanencia es transitoria y variable, dependiendo de cada participante y el desarrollo de su proceso. La permanencia debe permitir que el adolescente o joven logre superar la situación de calle de forma definitiva transitando a otros espacios seguros y protegidos.

En atención a que este dispositivo tiene por objetivo consolidar la salida definitiva de la situación de calle, a través del despliegue y refuerzo de las habilidades que le permitan prepararlo para la vida independiente; y que se debe considerar que los adolescentes y jóvenes que actualmente son parte de los dispositivos de VC han experimentado diversas situaciones de vulneraciones e inestabilidad en sus lugares de pernoctación, resulta fundamental otorgarles espacios protegidos y constantes que sean la base de su salida permanente de la situación de calle.

En dicho contexto, se debe evitar cualquier intervención que pueda resultar iatrogénica, y por tanto, ser un retroceso en el proceso que se ha llevado a cabo. Sin perjuicio de lo anterior, la edad límite de la estadía será siempre evaluada de acuerdo con el proceso de superación que cada participante ha llevado dentro del circuito, esperando que no supere los 24 años.

Lo expuesto, así como la definición de la edad de los participantes en el dispositivo de VC se realiza en base a la experiencia acumulada en los más de 4 años de ejecución de los dispositivos para adolescentes y jóvenes no acompañados en situación de calle, lo que ha

permitido a la Subsecretaría visualizar que, el trauma complejo por las situaciones extremas de vulneración vividas, requieren un esfuerzo mayor en cuanto a la profundidad del acompañamiento, la solidez del vínculo y la estabilidad de una vivienda.

f) Capacidad de las Viviendas Compartidas

El número de residentes por casa es de un máximo de 4 adolescentes, los cuales contarán idealmente con un dormitorio individual, ya que uno de los principios fundamentales del dispositivo es asegurar el derecho a la privacidad. Dicho dormitorio podrá ser compartido con algún familiar directo (hermanos o primos) o con algún par significativo y protector que también esté en la misma situación de calle descrita en la población objetivo del dispositivo.

g) Etapas de trabajo

El servicio entregado en las Viviendas Compartidas, se organizan en etapas de manera circular, de modo de graficar un proceso dinámico, las etapas son 4:



Etapas 1: Compromiso, Ingreso y Acogida

El ingreso a las Viviendas Compartidas es determinado por el adolescente o joven, en conjunto con el equipo del Servicio de Apoyo Integral en base proceso diagnóstico, a las características, necesidades e intereses de cada participante.

Previo al ingreso a la Vivienda, se realizarán uno o varios encuentros entre el/la adolescente, el Gestor de Caso y el encargado de Vivienda, con los siguientes objetivos:

1. Reforzar el objetivo, funcionamiento y los derechos y responsabilidades al momento de aceptar ingresar a la vivienda.
2. Firmar Carta de Compromiso, en virtud de la cual se establecen los derechos de los residentes al interior del dispositivo y las normas de convivencia interna y externa de la casa, tales como mantener buenas relaciones interpersonales, cumplir los acuerdos pactados, mantener en buen estado de conservación el inmueble, entre otros, respecto a los cuales el postulante debe manifestar su voluntad en torno a cumplir con los mismos.
3. Recoger expectativas de los adolescentes respecto a la Vivienda Compartida y abordar posibles preocupaciones y necesidades que pudieran surgir.
4. En el evento de manifestarse la posibilidad de que el joven pudiese experimentar situaciones de crisis, se acordará la forma para abordarlas, a fin de desarrollar un

plan de acción para la misma, identificando las acciones o elementos que pueden ayudarle a recuperar el equilibrio y calmarse.

Una vez firmada la Carta de Compromiso el adolescente ingresa a la Vivienda, se le da la bienvenida y se le felicita por avanzar a esta etapa, reconociendo expresamente sus logros y cualidades.

Concluye esta primera etapa, con la entrega de una llave para uso personal al adolescente, además de enseñarle su dormitorio y todas las dependencias de la casa. Junto con ello, se le hace entrega de un set de ropa de cama y útiles de aseo que incluye, al menos: juego de sábanas, frazadas, almohada y cubrecama; toalla, y artículos de higiene personal como peineta, cepillo de pelo, cepillo de dientes, y toallitas higiénicas, en caso de que corresponda.

Adicionalmente se espera que, durante esta etapa, el/la adolescente que ingresó a la vivienda, cuente con un hito o actividad de bienvenida liderada por los otros adolescentes participantes de la Vivienda, lo cual favorece su adherencia y sentido de pertenencia.

i.- Objetivos de proceso e indicadores de medición para etapa N1:

Objetivo de Proceso	Indicador	Formula de Calculo	Verificador
Realizar reunión de ingreso con el adolescente	Porcentaje de reunión de ingreso con el adolescente realizadas	(Número de reunión de ingreso con el adolescente total de NNASC que ingresaron a VC) *100	Informe Técnico Trimestral
Aplicar ficha de registro al ingreso de los adolescentes	Porcentaje de adolescentes con fichas de registro digitalizadas y con firma conforme	(Número adolescentes con ficha de registro digitalizada con conformidad al ingresar a VC/total de NNASC que ingresaron a VC) *100	Ficha de registro firmada y digitalizada
Entregar carta de compromiso a los adolescentes que ingresan, para su firma	Porcentaje de adolescentes que cuentan con su carta de compromiso firmada	(Número de adolescentes que cuenta con su carta de compromiso de convivencia firmada /Total de adolescentes que ingresan a VC)	Carta de compromiso firmadas y digitalizadas

Etapa 2: Adaptación y Convivencia

Esta etapa se propone como principal propósito el favorecer la adaptación de los/as adolescentes a la vivienda y el fomento de la motivación y adherencia de éstos al nuevo entorno habitacional. Durante este período, será altamente probable acompañar el tránsito por sensaciones de intensa emoción e ilusión, cuestionamientos respecto de si este nuevo contexto permitirá la extensión de aquellas prácticas ya arraigadas durante tiempo de vida en calle, hasta la más profunda sensación de soledad producto de la desvinculación de sus compañeros de vida. No hay que olvidar que se trata de un cambio radical en la vida de los adolescentes, por lo que se debe estar preparado tanto para responder a necesidades de tipo doméstica, cómo también para atender a las más diversas necesidades de tipo emocional que los participantes vayan evidenciando con el transcurso de los días.

En esta etapa se debe presentar una fuerte intencionalidad en la construcción del vínculo entre los participantes y los monitores y en el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los residentes en el nuevo espacio al que llegan a habitar.

Este momento de la intervención consta de tres acciones las cuales deben ser desarrolladas durante el primer mes desde el ingreso del adolescente:

- Pauta de Monitoreo de Necesidades Básicas
- Plan de Convivencia Interna

- Plan de Crisis y Evaluación de Riesgos

Cabe señalar que las acciones sugeridas para esta fase son abordadas por el equipo de la vivienda, el Gestor de Caso, en conjunto con cada uno de los participantes de manera individual (a excepción de aquellas acciones referentes al Plan de Convivencia Interna y el Plan de Crisis que se realiza de manera grupal), y sus resultados y observaciones deben quedar consignados en los diversos instrumentos de registros. Esta fase concluye una vez que el adolescente se haya adaptado a esta nueva realidad, lo que es coincidente con el primer mes de permanencia en la vivienda. Dicha temporalidad es solo referencial, ya que cada adolescente cuenta con tiempos distintos y puede que esta etapa dure más o menos tiempo, dependiendo de cada caso. Lo importante es que el equipo debe estar atento a las señales, actitudes y conductas que puedan dar cuenta de que la persona logró la adaptación paulatina a este nuevo contexto.

i.- Objetivos de proceso e indicadores de medición para etapa N°2:

Objetivos de Proceso	Indicador	Formula de Calculo	Verificador
Elaborar durante los 2 primeros días de ingreso, un Plan de Crisis y Evaluación de Riesgos, del adolescente que ingresa	% de Planes de Crisis y Evaluaciones de riesgos realizadas durante los primeros 2 días de ingreso	(Número Planes de Crisis y Evaluaciones de riesgos realizadas 2 días de ingreso/ Número de Evaluaciones de Riesgos realizadas) *100	Sistema de Registro o el que lo reemplace
Elaborar Pauta de Monitoreo de Necesidades Básicas, de cada adolescente	% de Pauta de Monitoreo de Necesidades Básicas, de cada adolescente, elaboradas por el equipo de Vivienda	(Número de Pautas de Monitoreo de Necesidades Básicas, de cada adolescente, elaboradas por el equipo de Vivienda en el mes 1/ total de adolescentes de la vivienda) *100	Sistema de Registro o el que lo reemplace
Elaborar y actualizar en conjunto con los adolescentes Plan de convivencia Interna	% de Planes de convivencia Interna, elaborados	(Número de adolescentes que participan en la elaboración y/o actualización del Plan de convivencia/ total de adolescentes de la vivienda) *100	Sistema de Registro o el que lo reemplace
Participante junto a equipo, co-construyen el Itinerario de Llegada.	% de Itinerarios de Llegada, elaborados	(Número de Itinerarios de Llegada elaborados/ total de adolescentes de la vivienda) *100	Sistema de Registro o el que lo reemplace

Etapa 3: Preparación para la vida independiente

Solo una vez que se ha logrado la adaptación en la vivienda, los participantes, pueden transitar a esta etapa, en la cual el foco está en el entrenamiento de las habilidades para la vida independiente. De igual manera, se espera que, la vivienda se convierta en un espacio que permita establecer un clima de acogida, respeto, consideración, compañía, rutina, cuidado y colaboración en cada una de las actividades cotidianas que implica el funcionamiento de una casa.

Para ello, el equipo de monitores despliega apoyos flexibles y acorde al proceso de cada residente, de modo tal que éstos vayan progresivamente tomando el liderazgo de la casa en cuanto a elaboración de los alimentos y realización de tareas domésticas, tales como: compras, orden, aseo, etc. Por otra parte, se espera que concluyan sus estudios y logren

contar con un oficio o profesión que les permita alcanzar también la autonomía financiera. Esto en complementariedad al trabajo desarrollado por el Servicio de Apoyo Integral.

Para esto, desde SAI, a través del GC, se debe ajustar el PAI intencionando un plan de preparación para la Vida Independiente es muy importante retomar la mirada de “traje a la medida” y el enfoque del adolescente como actor fundamental. Por lo anterior, el participante debe tener una participación activa en los ajustes del PAI, por lo que es él quien finalmente define sus metas, buscando otorgar la máxima independencia y control de sus propias vidas, acción que fomenta la autonomía y responsabilidad sobre sus propias decisiones.

Como todo PAI, debe ser revisado de forma constante, máximo cada 2 meses, y hacer los ajustes basado en las necesidades, urgencias o situaciones emergentes que surjan en el proceso de atención de cada participante, por lo que el equipo debe estar atento en el acompañamiento y contar con la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios, los cuales son parte de los procesos de superación personales.

De forma paralela, y en la medida que no afecte el ámbito educacional, se debe intencionar construir un perfil sociolaboral del participante (para jóvenes mayores de 18 años); esto es, identificar áreas de interés personal y ajustarlas a sus expectativas laborales; reconocer sus recursos para iniciar un proyecto laboral; identificar cuáles son las brechas que limitan el acceso al mundo laboral, definir el tipo de apoyo que requiere y los énfasis que se debe dar al acompañamiento sociolaboral.

La elaboración del perfil sociolaboral sirve para definir y caracterizar la situación de partida con relación a la empleabilidad integrando las particularidades de la persona, las que se derivan de su posición de género, clase, identidad laboral, etnia, edad, inserción urbana o rural, entre otros factores.

Asimismo, la construcción del perfil sociolaboral contempla determinar las barreras de acceso al mercado del trabajo; es decir, identificar la presencia de situaciones complejas en una persona, que incluyen desde el entorno de vida hasta su salud física y mental, lo que impacta en la capacidad para insertarse al mercado laboral, ya sea en un trabajo dependiente o en un autoempleo.

Lo anterior, está dirigido a propiciar la autonomía necesaria para consolidar la salida de la situación de calle. Bajo este prisma, la incorporación al mundo laboral es vital, trabajos que aseguren buenas condiciones de estabilidad les permitirán aumentar los ingresos autónomos y proyectarse económicamente.

Por otra parte, en esta etapa, se busca fortalecer la inclusión comunitaria y barrial, además de apoyar a la persona para fortalecer los vínculos con la red primaria, ya que sea la familia de origen, extendida, amigos o cualquier otra persona adulta significativa para ella. Por lo anterior, los adolescentes podrán recibir visitas en la vivienda, invitar a amigos, familiares o vecinos a cenar o a cualquier otra actividad significativa y de índole recreacional, al interior del inmueble. En esta misma línea, en esta fase, el coordinador de la vivienda deberá mapear los distintos servicios disponibles en el barrio y la comuna de modo que los adolescentes cuenten con la información necesaria para relacionarse con libertad y seguridad en su entorno. Desplegar apoyos para la preparación para la vida independiente, implica además brindar soporte emocional, manejo de crisis y prácticas saludables para el buen uso del tiempo libre, entre otras.

i.- Objetivos de proceso e indicadores de medición para etapa N°3:

Objetivos de Proceso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Verificador
----------------------	-----------	--------------------	-------------

Mantener actualizada bitácora virtual de registro de logros y avances en autonomía de los adolescentes	Porcentaje de días registrados en la Bitácora virtual	(Número de días de registro/total de días del mes) *100	Sistema de Registro o el que lo reemplace
Monitores, realizan Plan de entrenamiento diario de AVD instrumentales, según PAI de cada residente	% de entrenamientos diarios de AVD instrumentales, según PAI de cada residente, realizados	N° de entrenamientos diarios de AVD instrumentales, según PAI de cada residente, realizados/ N° de entrenamientos planificados	Sistema de Registro o el que lo reemplace

Etapa 4: Salida y Tránsito a la Vida Independiente

La permanencia en la Vivienda Compartida debiese ser hasta que el adolescente cuente con otra alternativa donde vivir, ya sea mediante la autonomía financiera o porque construye su propia familia, egresando hacia una vida adulta autónoma e interdependiente. Sin embargo, pueden existir otras situaciones que configuran egresos del dispositivo, tales como:

- Decisión personal de no seguir participando del espacio. Ahora bien, podrá reingresar si así lo manifiesta, existen cupos disponibles, es evaluado favorablemente por el equipo del Servicio de Apoyo Integral, el/la Coordinador/a de Viviendas Compartidas y Coordinación Regional.
- Requerir de otro tipo de dispositivo por presentar problemas severos de salud físico y/o mental.
- Re-vinculación familiar: Que se produzca conductas que pongan en peligro la integridad o vida de los compañeros de casa o vecinos.

Con todo, la salida del adolescente deberá contar siempre con un informe de respaldo de las circunstancias que lo originan. Dicho informe deberá emitirlo el Gestor de Caso respectivo y ser validado por la Jefatura Técnica y el Coordinador Regional. La salida del adolescente de la Vivienda Compartida no implicará la salida del Núcleo de Servicios, ya que el adolescente podrá hacer uso de los otros servicios y el equipo del Servicio de Apoyo Integral hará seguimiento de acuerdo con lo referido en el proceso de acompañamiento.

i.- Objetivos de proceso e indicadores de medición para etapa N° 4:

Objetivo de Proceso	Indicador	Fórmula de Cálculo	Verificador
Generar actividad de cierre a la salida del adolescente de la vivienda compartida	Porcentaje de actividades de cierre realizadas para los adolescentes	(Número de actividades de cierre realizadas para los adolescentes que salen de la vivienda compartida/Número de adolescentes que salen de CC) *100	Informe Técnico Trimestral o semestral
Elaborar FODA al momento de la salida	Porcentaje de adolescentes con FODAS elaborado	(Número de adolescentes con FODA y seguimiento /Número de adolescentes que salen de la vivienda) *100	FODAS elaborados Registros de seguimiento

h) Estándares Tangibles

Hacen referencia a la calidad aceptable en relación con la infraestructura o medios que permitan operar los dispositivos.

h.1.-Infraestructura

Cada vivienda debe tener un tamaño para que vivan adecuadamente hasta 4 adolescentes, por lo que el inmueble debe contar con al menos 4 dormitorios, asegurando de esta forma una habitación por adolescente.

La vivienda dispondrá de todos los espacios habituales de una vivienda. A continuación, se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en el inmueble. Además, se incluye una descripción de la norma mínima de calidad.

Dependencia	Norma mínima de calidad
Sala de estar (living)	Sala que permita la interacción entre los adolescentes, la recepción de visitas, y el descanso. Se encuentra equipada con mobiliario adecuado (sillones, mesa de centro, mueble, televisor). Puede ser living comedor.
Comedor	Sala implementada con el mobiliario necesario para que los adolescentes puedan desayunar, almorzar, tomar once y cenar (mesa, sillas, otros). Puede ser living comedor.
Dormitorios	Contar con el número tal de dormitorios que permita un máximo de 1 persona por dormitorio, con espacio para veladores y closet que garantice la circulación expedita. Cada cama debe contar con: 1 cama, 1 colchón (1 plaza por 15 cm, densidad 21), 1 almohada, 2 sábanas (1 plaza, algodón), 1 funda, 3 frazadas (1 plaza de acrílico o algodón tejido), 1 cobertor (1 plaza). Todo en buen estado. El lavado de sábanas debe ser al menos semanal, y el recambio semestral.
Closet o armario	Bandeja en la parte superior. Barra, puerta con llave, equipada con ganchos y perforaciones para ventilación.
Cocina	Una cocina equipada para preparación de alimentos de los adolescentes. Debe contar con instalaciones en buen estado.
Baños	Dos o más baños completos y adecuados a las necesidades de los adolescentes.
Patio o Terraza	Espacio que permita la instalación de tendedero de ropa, etc. Además, puede ser un espacio que permita el descanso de los adolescentes al aire libre.

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

La Vivienda proporcionará los implementos necesarios para que los adolescentes puedan preparar diariamente sus alimentos (artículos de cocina como: tazas, vasos, platos, cubiertos, ollas, y otros artefactos como cocina y lavaplatos), siendo éstos los que la gestionan y preparan. Si bien, se espera que los adolescentes y jóvenes preparen y gestionen las actividades diarias de la casa, es posible que inicialmente deban ser acompañados y modelados por los monitores. Este trabajo se debe llevar a cabo en coordinación con los Gestores de Caso y el/la Terapeuta Ocupacional del equipo de SAI. Para esto, resulta fundamental que exista coordinación constante entre Jefatura técnica y Coordinación de la VC a fin de revisar el PAI y realizar los ajustes necesarios de acuerdo con cada adolescente o joven.

En cuanto a los servicios higiénicos, la vivienda debe contar con las condiciones adecuadas necesarias para facilitar a las personas los requerimientos de higiene y necesidades sanitarias, con iluminación, ventilación e instalaciones según estándar definido. La casa cuenta con excusados, con taza WC, lavamanos y duchas con agua fría y caliente para los adolescentes. Además, las instalaciones sanitarias tienen gomas antideslizantes de seguridad, pasamanos y soportes que faciliten el desplazamiento de las personas con movilidad reducida. Estos servicios cuentan también con dispensadores de jabón, toallas, contenedores de basura y espejos. Además, se cuenta con secador de pelo.

h.2.- Higiene

Para el diseño de las condiciones mínimas de higiene se han considerado los siguientes estándares. Por lo que la Coordinación y el equipo junto a los participantes deberán velar por dar cumplimiento al requerimiento que se detallan a continuación:

Dependencia	Estándar mínimo de calidad e higiene
Espacios generales	Las dependencias de la casa están aseadas permanentemente, sin malos olores, sin basura fuera de los depósitos, sin presencia de vectores, sin suciedad adherida a las paredes. Para ello deberá realizar acciones destinadas a mantener el ambiente en condiciones favorables para los usuarios. Se debe contar con depósitos para desechos tapados y en áreas distantes de los alimentos.
Dormitorios	Los dormitorios cuentan con camas con su respectiva ropa de cama y almohadas, los cuales deben estar limpios al momento de la entrega de la pieza al adolescente. Los dormitorios deben tener suficiente ventilación para resguardar la higiene.
Baños (lavamanos, WC y ducha)	Todos los baños deberán contar con papeleros plásticos y bolsa en su interior. Los servicios higiénicos deben ser desinfectados diariamente con cloro y detergente. Limpieza de baños, W.C, lavatorios, piso, y limpieza de basureros de manera permanente, especialmente por la situación actual de pandemia o post pandemia. Dotar de dispensador de jabón, papel higiénico y toalla desechable. Limpieza de duchas de manera permanente. La limpieza se debe realizar con cloro, paños y mopas limpias. Se sugiere la instalación de una manguera en duchas para generar un aseo más rápido y efectivo. Las duchas deben poseer antideslizantes.

h.3.- Mobiliario Mínimo

MOBILIARIO MINIMO	
Insumos	Características
1 cama por persona	1 plaza o 1 ½ plaza.
1 colchón por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza, por 15 cm; densidad 21.
2 almohada por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza.
2 juego de sábanas por cama (Incluye funda de Almohada)	1 plaza o 1 ½ plaza.
3 frazadas por cama	1 plaza o 1 ½ plaza.
2 cobertor o Plumón por cama	1 plaza o 1 ½ plaza.
Mesa de comedor	Con capacidad para sentar al 100% de los NNASC presentes en el albergue.
Sillas de comedor	Con capacidad para sentar al 100% de los NNASC presentes en el albergue.

2 sillones para la sala de estar o living	Con capacidad para sentar a 8 personas.
Mesa de centro, arrimo y/o rack	Para instalar en el living.
1 televisor	Sin especificaciones.
1 refrigerador	Sin especificaciones.
1 cocina	Sin especificaciones.
1 lavadora	Sin especificaciones.
1 secadora	Sin especificaciones.
1 secador de pelo	Sin especificaciones.
Juego de Loza	Tazas, vasos y platos.
Juego de cubiertos	Tenedores, cuchara sopera y de té, cuchillos.
Un set de batería de cocina (ollas y sartenes)	Sin especificaciones.
Un set de utensilios de cocina	Incluye utensilios propiamente tal, panera y guante toma olla resistente al calor.
Un hervidor eléctrico	Mínimo 1.7 lts.
1 teléfono	Fijo y/o celular tanto para uso de los funcionarios como de los NNASC, para que puedan comunicarse con cercanos o el Gestor de Caso, cuando sea necesario.
Botiquín de primeros auxilios	Según estándar de calidad definido anteriormente.
Extintores	Según Decreto Supremo N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

h.4.- Prestaciones de la Vivienda Compartida

Respecto a los bienes y/o servicios a entregar a los participantes para la satisfacción de sus necesidades alimentarias, de abrigo, higiene y salud, la Vivienda proveerá las siguientes prestaciones básicas:

PRESTACIÓN DE ALOJAMIENTO		
Descripción	Detalle	Consideraciones Mínimas
La VC debe proveer un espacio limpio y calefaccionado para dormir y afrontar las condiciones climáticas de manera óptima.	Cama.	Debe ser cambiado(a) cada vez que se encuentre sucio(a), malas condiciones o mojado(a). Las sábanas deben ser cambiadas una vez a la semana o cada vez que la cama se encuentre sucia.
	Colchón.	
	Almohada.	
	Juego de Sábanas.	
	Frazadas.	
	Cobertor o Plumón.	

PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
De forma diaria debe garantizar desayuno, almuerzo, once y cena para cada participante y se realizará de acuerdo con las disposiciones necesarias para el almacenamiento y preparación sanitaria de alimentos.	Desayuno	- 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel, huevos. - Leche sola o con adición de: té o saborizante. - Azúcar o Endulzante. - Fruta.
	Almuerzo	- Sopa y/o ensalada. - Plato de fondo. - Fruta y/o postre. - Jugo o agua.

	Once	- 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel. - Leche sola o con adición de: té o saborizante. - Azúcar o Endulzante.
	Cena	- Sopa y/o ensalada. - Plato de fondo. - Fruta y/o postre. - Jugo o agua.

PRESTACIÓN DE HIGIENE-ABRIGO		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
Además del uso de baños y duchas, la VC debe contar con insumos de higiene personal según corresponda. Asimismo, debe contar con un stock de ropa nueva (incluida ropa interior), para entregar en caso de que requiera.	1 Kit de Higiene	Toalla por cada NNASC. Jabón Líquido (se debe encontrar en los dispensadores tanto en baños como en el sector de las duchas). Shampoo y acondicionador. Máquina de afeitar. Toallitas higiénicas. Peineta. Cepillo de Dientes. Pasta de dientes.
	Stock de Ropa	Ropa interior nueva (camisetas, calzones, calzoncillo, sostén, calcetines, pantys, entre otros). Zapatos o zapatillas. Pantalones. Polerón o chaquetas. Poleras o camisas. Pijamas y pantuflas. Manta de polar personal. En el caso de recibir donación de ropa, ésta debe estar en buenas condiciones y sanitizada. No se podrá recibir como donación ropa interior usada. Los zapatos o zapatillas deben también estar en buenas condiciones.

i)Estándares Intangibles

i.1.- Equipos de Intervención

Es necesario que el equipo cuente con experiencia comprobable en el trabajo con adolescentes en contexto de alta complejidad, con formación en enfoque de derechos, reparación del daño, resolución de conflictos y trabajo comunitario. Además, debe ser un equipo motivado para el trabajo interdisciplinario e intersectorial. Todo el equipo de trabajo debe ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal e incluya evaluación psico laboral.

Cabe señalar que el personal que se desempeñe en este dispositivo, no podrá presentar antecedentes penales de ningún tipo, así como haber sido condenado a la pena de inhabilitación absoluta y perpetua o absoluta y temporal para el desempeño de cargos, empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos educacionales o que involucren una relación directa y habitual con personas menores de edad, de conformidad a lo establecido en la Ley N°20.594, que crea Inhabilitaciones para condenados de delitos sexuales contra

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

Se prohíbe expresamente la contratación de participantes activos dentro de la planta de recursos humanos de los dispositivos, ocupando cualquiera de sus cargos, incluso aquellos no profesionales, que presentan perfiles con menores requisitos.

Tampoco podrán ser contratados personas que cumplan un rol en el directorio de la institución, tales como: Dirección Ejecutiva, Representante Legal, presidente, Tesorero, Secretario/a, entre otros, cuando exista incompatibilidad horaria o conflicto de interés entre el cargo y rol dentro del Circuito.

Cada vez que se realice un cambio en el personal, la contraparte técnica deberá ser informada por la institución ejecutora, enviando los documentos respectivos mediante carta dirigida a la contraparte técnica ministerial, velando que no se transgredan las prohibiciones en la contratación expuestas. La salud del equipo debe ser compatible con el cargo, y se requiere un manejo saludable de las relaciones interpersonales.

i.2.- Dotación

Para la selección del equipo de trabajo, se debe considerar:

- Profesionales de distintos géneros, lo que permite ampliar las posibilidades de vinculación de los participantes, con el profesional y/o monitor del género con el cual sientan más confianza y afinidad.
- Integración multidisciplinaria: debe estar compuesto por representantes de las distintas profesiones indicadas en los perfiles de cargo, con el objetivo que aporten con su especificidad al trabajo con los NNASC.

El equipo debe contar con un staff de monitores de trato directo, que se distribuyen por sistema de turnos los cuáles no pueden exceder las 12 horas diarias, ni el máximo de horas semanales para sistema de turnos, permitidas por ley.

Para el funcionamiento del dispositivo, y dependiendo del número de inmuebles, se requiere la contratación de, al menos, la siguiente Planta de Recursos Humanos, cubriendo las 24 horas del día y los 7 días de la semana:

Planta para 3 inmuebles

Cargo	Jornada	N° de personas por cargo
Coordinador	Parcial 33 horas	1
Monitor Trato Directo	Completa	9

Planta para 2 inmuebles

Cargo	Jornada	N° de personas por cargo
Coordinador	Media	1
Monitor Trato Directo	Completa	6

Planta para 1 inmueble

Cargo	Jornada	N° de personas por cargo
Coordinador	Media	1
Monitor Trato Directo	Completa	3

La tabla detallada anteriormente corresponde a la plantilla de RRHH con las cuales deberá contar la Vivienda Compartida y que deberá informarse en los Informes Técnicos de

Instalación, Trimestrales y Final. Eventualmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado y que cuente con una aprobación formal (vía oficio) por parte de la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales. Será posible disminuir las horas de acompañamiento presencial por parte del equipo de trabajo, solo en aquellas Viviendas en que la totalidad de los residentes hayan cumplido la mayoría de edad y que, según la evaluación realizada por el equipo de SAI, en conjunto con el Coordinador, se establezca, que cuentan con las habilidades suficientes para una mayor autonomía. En esos casos, previa autorización de la contraparte técnica Ministerial se podrá evaluar una disminución en las horas de acompañamiento diario de manera presencial.

La gestión de turnos será la que se detalla a continuación:

- Durante los 7 días de la semana habrá 1 monitor con sistema de Turno. Se propone utilizar la plantilla de Sistema de Turno Especial.
- Cada monitor apoyará las actividades diarias de los adolescentes, tales como: preparación de alimentos, compras de insumos básicos, lavado de ropa; en general todo lo que permita que exista un adecuado funcionamiento de la casa.
- A través del Coordinador, se trabajará de forma conjunta con los otros dispositivos descritos en este documento (fundamentalmente SAI), reforzando aquellos ámbitos relevantes para el ejercicio de independencia de cada adolescente.

i.3.- Descriptor de Cargos

Cargo	Coordinador/a
Perfil: Profesional de las Ciencias Sociales, Educación o Salud, de preferencia psicólogo(a), trabajador(a) social o terapeuta ocupacional, con formación en temáticas de niñez y juventud, exclusión social y/o políticas sociales. Idealmente con grado de Magister. Con experiencia demostrable al menos 3 años en gestión de equipos y al menos 5 años de experiencia en intervención en niñez y adolescencia en contextos de alta complejidad y/o programas residenciales de protección.	
Funciones: - Garantizar el buen funcionamiento de las casas a su cargo y la coordinación con los demás dispositivos. - Liderar el equipo de trabajo, velando porque las intervenciones sean realizadas de acuerdo a los lineamientos técnicos, procedimientos y estándares de calidad definidos por el MDSF. - Gestionar todos los elementos de infraestructura, recursos humanos, finanzas y supervisión de los procesos técnicos y administrativos del dispositivo. - Ser contraparte Técnica y Administrativa del MDSF, así como ante otras instituciones y sectores con los que se vincula. Responsable de la y administrativa del dispositivo. - Asegurar una atención contenedora y afectiva a cada uno de los NNASC participantes. - Asegurar el mantenimiento del lugar, a nivel de su estructura, organización, higiene, etc. - Asegurar los insumos que se requieran para el funcionamiento del albergue (alimentos, artículos de aseo, pago de cuentas, etc.). - Supervisar el trabajo del equipo y apoyar su intervención cuando es necesario. - Mantener una relación de colaboración con la comunidad. - Asegurar el cumplimiento de los objetivos de procesos definidos en las presentes Orientaciones Técnicas. - Completar y mantener actualizadas las planillas del Sistema Informático o el que lo reemplace.	

Cargo	Monitor/a
Perfil: Profesional o técnico/a de las Ciencias Sociales, Educación o Salud, con experiencia de al menos 5 años en la intervención directa con NNASC en contextos de alta complejidad (situación de calle, consumo de drogas, vulneración de derechos, riesgo psicosocial, etc.) Debe ser una persona afectiva, proactiva y autónoma. Con habilidades para la resolución no violenta de conflictos, con alta capacidad de empatía, influencia, aceptación positiva de los demás y firmeza. Con conocimiento en Primeros Auxilios.	

Principales Funciones:

- Coordinar las actividades cotidianas y el cuidado de los adolescentes a través de la relación directa con ellos/as dentro de su turno.
- Facilitar la organización de tareas al interior de la casa para la mantención del lugar, así como la convivencia y clima de respeto y cooperación entre sus miembros, creando un espacio de tipo familiar.
- Elaborar y ejecutar planes de entrenamiento de habilidades para la vida independiente, en especial lo relacionado al mantenimiento de la vivienda.
- Promover y modelar un clima de buena convivencia, a través del cuidado personal y mutuo, transmitiendo hábitos y valores.
- Entregar contención emocional e intervención en crisis a los participantes del dispositivo, en los casos que sea necesario.
- Realizar registros diarios de los NNASC atendidos, de las prestaciones entregadas y actividades realizadas.

Bibliografía

- Barudy, J. Infancia en contextos de riesgo, traumas infantiles y resiliencia.
- Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Nueva York, 20 de noviembre de 1989. Serie de Tratados de las Naciones Unidas. vol. 1577 art.2 Recuperado el 13 de febrero del 2020 de: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx>
- Cordero, M. (2015) Hacia un discurso emancipador de los derechos de las niñas y los niños. Lima.
- De Ferrari, L.I., Curihuinca, E. (2018). Compendio de Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño. Santiago. Chile.
- Duarte, K. (2000). ¿Juventud o juventudes? Versiones, trampas, pistas y ejes para acercarnos progresivamente a los mundos juveniles. Última Década, No.13. Viña del Mar, Chile.
- Erickson, E. (2000) El Ciclo vital completado Buenos Aires: Paidós.
- Focus (2019) Sistematización al Programa de apoyo a niños, niñas y adolescentes en situación de calle. Santiago. Presentación Ministerio de Desarrollo Social.
- Fundación Gente de la Calle. (2017). Estrategia para la erradicación de la situación de calle en Chile: Principios y orientaciones. Santiago. Fundación Gente de la Calle. Recuperado el 13 de Marzo de 2020 de: <https://www.gentedelacalle.cl/wp-content/uploads/2017/11/Propuesta-Nacional-Eradicaci%C3%B3n-Situaci%C3%B3n-Calle-Fundaci%C3%B3n-Gente-de-la-Calle-Octubre2017.pdf>
- Gobierno de Chile. (2017). Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025, en el marco de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y las Observaciones del Comité de los Derechos del Niño al Estado de Chile 2015. Santiago. Grafhika Copy Center Limitada.
- Guerra, L., Bedregal, P., Margotta, P., Valenzuela, E. (2011). Niños, niñas y jóvenes en situación de calle: desafíos para la intervención desde la perspectiva de las fuerzas. Propuestas para Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile.

- Hart, R. (1993). La participación de los niños: de la participación simbólica a la participación auténtica. UNICEF Innocenti Research Centre, Innocenti Essay.
- Henggeler, S. (2012). Multisystemic Therapy: Clinical Foundations and Research Outcomes Psychosocial Intervention. Vol. 21, N°. 2, págs. 181-93.
- Hernández, A. (2007) Trascender los dilemas del poder y terapeuta como experto en la psicoterapia sistémica. Bogotá: Universitas Psychologica 6 (2): 285-293, mayo-agosto de 2007.
- Horno, P. (2018). "La Afectividad Consciente como competencia organizacional" Aldeas Infantiles SOS Internacional.
- Ministerio de Desarrollo Social (2019) Censo nacional, niños, niñas y adolescentes en situación de calle: Informe Final. Santiago. Sename.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2019b). Manual de Acompañamiento Psicosocial. Programa de apoyo niños, niñas y adolescentes en situación de calle.
- Naciones Unidas. (2013) Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación general N° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1), Recuperado el 8 de febrero de 2020 de: <https://www.refworld.org/es/docid/51ef9aa14.html>
- Pantoja, R. (2015). Multisystemic therapy in Chile: A public sector innovation case study. Psychosocial Intervention, 24, 97-103.
- Paréntesis (2015) Nada sobre nosotros, sin nosotros. Programa "La Esquina", una experiencia de trabajo con adolescentes en contextos de pobreza y exclusión social. Fundación Paréntesis.
- Pavez Soto, I. (2012). Sociología de la Infancia: las niñas y los niños como actores sociales. Revista de Sociología. Recuperado el 8 de febrero de 2020 de: <https://revistadesociologia.uchile.cl/index.php/RDS/article/view/27479>
- Solis, S. (2003). El enfoque de derechos. Aspectos teóricos y conceptuales. Costa Rica. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

VIII.- ANEXOS:

ANEXOS

ANEXO N°1.-

DOCUMENTO ORIENTADOR PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE (NNASC) NO ACOMPAÑADOS FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS Y SUS PROTOCOLOS

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

- ✓ Prevenir casos de conductas inapropiadas, castigos degradantes o humillantes, maltrato físico o psicológico, abuso sexual o negligencia en contra de todo NNA participante, entre otras que eventualmente puedan ser constitutivas de delito²². Cabe señalar que, no es responsabilidad 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/as trabajadores.
- ✓ Establecer canales de denuncia justos, seguros y transparentes en todos los dispositivos y que éstos sean conocidos por todos los participantes y los trabajadores.
- ✓ Concientizar sobre el Rol de Garantes de los equipos.
- ✓ Dar a conocer a los participantes los procedimientos que se activarán en caso de amenaza o vulneración de derechos en contra de un/a participante.

Estándares de Protección y sugerencias de acción:

1. **Concientizar:** Implica aumentar el conocimiento de los equipos y participantes del Circuito 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. Como sugerencia se propone: entrega de bibliografía a los equipos, entrega de cartillas educativas y didácticas a los NNA.
2. **Prevenir:** Requiere proveer información a los usuarios de los dispositivos sobre cómo proteger y protegerse de las vulneraciones de derechos. Como sugerencia se propone realización de talleres educativos sobre delitos sexuales, derechos de los niños, ley de garantías, etc.
3. **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. Se sugiere publicar en un mural visible, un documento que detalle el flujo de acción y los responsables en caso de denuncia.
4. **Responder:** Implica tener acceso a procesos de investigación e informar a las NNA que han sido vulnerados en sus derechos, sobre los procedimientos que se llevarán a cabo. Se sugiere que cada NNA involucrado conozca a los responsables de garantizar que los procedimientos de respuesta se lleven a cabo.
5. **Trabajar en Red:** Conlleva mejorar los niveles de coordinación de todos los servicios requeridos para proteger y restituir a los NNA sus derechos. Se sugiere construir un mapa, que dé cuenta de los distintos actores que son garantes de derecho en el territorio.

Consideraciones para activar procedimientos:

1. Identificar si el adulto denunciado, es o no un trabajador del Circuito Integrado de Servicios.
2. Identificar si la persona denunciada es o no un NNA participante del Circuito.
3. Identificar el tipo de conducta cometida por el/la adulto/a o por el NNA.
4. Identificar las necesidades de protección y contención emocional del NNA que ha sido víctima directa o indirecta de los hechos develados.
5. Identificar las personas de confianza del NNA sujeto de desprotección infantil, para que puedan reforzar su contención emocional, así como el ejercicio de sus derechos.

Otras consideraciones relevantes:

²² 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.

a) Obligatoriedad de denuncia:

Existen grupos de personas que por su condición de rol de garantes 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 pertinente un hecho que amenaza o vulnera los derechos de un NNA.

En el caso de los dispositivos del Circuito, todos quienes cumplan un rol en la atención de los NNA, serán considerados garantes de derechos. Sin embargo, para efectos del procedimiento de denuncia, existirá un orden de prelación.

b) Orden de prelación para realizar la denuncia:

1. Coordinador/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
2. Coordinador/a Regional del Circuito.
3. Jefe técnico de SAI.

c) Plazo y donde interponer la denuncia: Deberá interponerse en Fiscalía, Poder Judicial, Carabineros o PDI en un plazo máximo de 24 horas desde conocido el hecho.

d) La denuncia realizada por cualquiera de las personas obligadas (art.175) eximirá a todos los demás de realizarla. Por el contrario, si los obligados legalmente de hacer la denuncia no la hicieran, podrá realizarla cualquier miembro del dispositivo, debiendo en todos los casos informarse la jefatura que corresponda.

e) Una vez realizada la denuncia se deberán enviar los antecedentes a la contraparte ministerial adjuntando el comprobante.

f) Obligación interna de comunicar los hechos ocurridos y las primeras medidas adoptadas tanto al Coordinador Regional, la jefatura técnica, y la contraparte técnica ministerial del programa. Adjuntando el comprobante de la denuncia realizada.

g) Tipos de Violencia (vulneración de derechos) que pueden ejercerse:

- ✓ Física (lesiones y castigo físico).
- ✓ Psicológica (hostigamiento, descalificación, amedrentamiento, abuso de poder, humillaciones).
- ✓ Abandono – Negligencia (descuido crónico).
- ✓ Sexual (delitos sexuales).
- ✓ Cibernética (pornografía, grooming, sexting).

h) Leyes aplicables:

- ✓ 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; y
- ✓ Ley N° 20.013 sobre maltrato extrafamiliar.

i) Tipos de Delitos (Código Penal y leyes penales complementarias)

- ✓ **Violación:** acceso carnal, por vía vaginal, anal, bucal, a una persona mayor de 14 años, cuando se usa fuerza o intimidación, cuando la víctima se halla privada de sentido o se aprovecha de su incapacidad para oponerse, así como cuando se abusa de la enajenación o trastorno mental de la víctima. Cuando la víctima es menor de 14 años, se define como violación el acceso carnal por vía vaginal, bucal, anal, sin que sea necesario que concurra alguna de las circunstancias descritas anteriormente.
- ✓ **Incesto:** el que conociendo las relaciones que lo ligan, cometiere incesto con un ascendiente o descendente por consanguinidad o con un hermano consanguíneo.
- ✓ **Estupro:** Acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, a un menor de edad (mayor de 14 años y menor de 18 años), concurriendo las siguientes circunstancias: cuando se abusa de una anomalía o perturbación mental, aun transitoria; cuando se abusa de una relación de dependencia con la víctima; cuando se abusa del grave desamparo en que se encuentra la víctima, o cuando se engaña a la víctima abusando de su inexperiencia o ignorancia sexual.
- ✓ **Abuso Sexual:** actos de significación sexual distintos del acceso carnal, es decir tocamientos, masturbación, u otros que afecten los genitales, el ano o la boca de la víctima. Cuando el niño/a tiene entre 14 y 18 años, deben considerarse las circunstancias de la violación o estupro. Cuando el niño/a es menor de 14 años, esta conducta siempre será sancionada, ya que el legislador presume de derecho la incapacidad del niño(a) menor de 14 años, para prestar su consentimiento en cualquier acto de significación sexual. Se incluye en esta figura la introducción de objetos de cualquier índole por vía vaginal, anal o bucal, o utilización de animales en ello.
- ✓ **Pornografía Infantil:** se sanciona al que, sin realizar una acción sexual en los términos anteriores, para procurar su excitación sexual o la excitación de otro, realizare acciones de significación sexual ante una persona menor de 14 años, la hiciere ver o escuchar material pornográfico, presenciar espectáculos del mismo carácter o determinare a una persona menor de 14 años a realizar acciones de significación sexual delante suyo o de otro. Si la víctima es mayor de 14 años, pero menor de 18 años, es necesario, además, que concurra la fuerza o intimidación o alguna de las circunstancias del estupro. Además, está penado la promoción o facilitación de menores de edad para satisfacer los deseos de otro.
- ✓ **Grooming:** el que, para procurar su excitación sexual o la excitación sexual de otro, determinare a una persona menor de catorce años a realizar acciones de significación sexual delante suyo o de otro, o a enviar, entregar o exhibir imágenes o grabaciones de su persona o de otro menor de 14 años de edad, con significación sexual. Si tuviere más de 14 años y menos de 18, se aplicarán las normas relativas al estupro.

- ✓ **Trata de personas con fines de prostitución:** el que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.
- ✓ **Sexting:** se refiere al envío de mensajes sexuales, eróticos o pornográficos, por medio de teléfonos móviles. Inicialmente hacía referencia únicamente al envío de SMS de naturaleza sexual, pero después comenzó a aludir también al envío de material pornográfico a través de móviles y ordenadores.

j) Distinciones de la literatura especializada

- ✓ **Maltrato físico:** Se define como el uso de la fuerza física contra un niño, niña o adolescente que ocasione perjuicios para su salud, supervivencia y desarrollo integral. Se incluyen en este concepto desde lanzar objetos, tirones de pelo, tirones de oreja, golpes, patadas, zamarreo, palizas, mordiscos, estrangulamientos, quemaduras, envenenamientos, asfixia y hasta la muerte.
- ✓ **Maltrato psicológico:** Se trata del hostigamiento verbal por medio de insultos, desacreditaciones, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia niños, niñas y adolescentes. Se contemplan los actos de aterrorizar, ignorar, aislar, corromper y ser testigos de violencia al interior de las familias, como también el encierro, el menosprecio continuo, la culpabilización, las amenazas, gritos, las descalificaciones, la discriminación y el trato hostil.
- ✓ **Maltrato constitutivo de delito:** Si un niño, niña o adolescente es objeto de lesiones físicas de cualquier tipo, en el contexto de un relato o de antecedentes que den cuenta de una agresión física que explica tales heridas o lesiones físicas constatadas (visibles o no), realizadas por una persona mayor de catorce años de edad, se está en presencia de un maltrato que puede revestir las características del delito de lesiones tipificadas en el Código Penal (arts. 395, 396, 397, 399, 400, 410, 411, 494 N° 5). Estas pueden ser graves gravísimas, simplemente graves, leves o menos graves, atendiendo a la cantidad de días de incapacitación laboral (o escolar) que produce, y las características de la lesión (si produce notable deformación, ablación de miembro importante, castración, equimosis, fracturas, etc.). Asimismo, tratándose de maltrato psicológico exclusivamente, si este es reiterado (más de una vez) y calificado así por el Tribunal de Familia respectivo, constituye también delito de maltrato habitual prescrito en el artículo 14 de la Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar. Si se constata este tipo de maltrato, lo que procede no es denunciar al Ministerio Público, sino al Tribunal de Familia, único organismo que puede calificar el delito de maltrato habitual.
- ✓ **Maltrato no constitutivo de delito:** El único maltrato no constitutivo de delito es el psicológico que se realiza por una sola vez, no reiterándose en el tiempo.

k) Efectos de la desprotección infantil en los NNA

Los efectos de la desprotección en los NNA deben ser siempre considerados en los procedimientos de respuesta en la intervención que otorguen los equipos, frente a amenazas o vulneraciones de derechos a participantes del Circuito. Al respecto, deberán considerarse especialmente que:

- ✓ Los NNA pueden sentirse confundidos, y experimentar emociones como tristeza, rabia o miedo, además pueden sentirse culpables del hecho vivido.
- ✓ El estrés crónico sensibiliza las conducciones nerviosas y desarrolla desproporcionadamente las regiones del cerebro asociadas a las respuestas de ansiedad y miedo. Una víctima que experimenta estrés por violencia orientará sus recursos a la supervivencia y a afrontar las amenazas de su entorno.

- ✓ Los NNA que han padecido maltrato y negligencia crónica durante sus primeros años de vida pueden vivir en un estado permanente de alerta exacerbada o de disociación, atentos a las amenazas que pudieran surgir en cualquier tipo de situación. Su capacidad para beneficiarse de las experiencias sociales, emocionales y cognitivas puede resultar disminuida.
- ✓ El maltrato y/o abandono en NNA afecta su rendimiento escolar, mostrando además mayor retraso en el desarrollo del lenguaje.
- ✓ Hay asociación estadísticamente significativa entre maltrato físico, depresión, intentos de suicidio y tasa global de trastornos mentales.
- ✓ La evidencia muestra una diversidad de consecuencias del maltrato en diferentes ámbitos de la vida de los adolescentes, entre ellas se pueden observar abandono del hogar, deficiencias intelectuales, fracaso escolar, conductas autodestructivas, hiperactividad o aislamiento, miedo generalizado, rechazo a su cuerpo, vergüenza, baja en el rendimiento escolar; trastorno disociativo y de identidad, delincuencia juvenil, consumo de drogas o alcohol, conducta sexual temprana y no segura, trastornos depresivos, comportamiento agresivo, entre otras.
- ✓ Existe evidencia de la relación que existe entre historias de maltrato y negligencia en niños, niñas y adolescentes, con la presentación de conductas transgresoras de ley, y un mayor riesgo de desarrollar comportamientos agresivos y violentos. Los estudios sugieren que el maltrato físico en la pubertad y adolescencia y la exposición a la violencia familiar son los predictores más consistentes de la violencia juvenil.
- ✓ Con todo, las consecuencias no siempre se ven inmediatamente y pueden tardar tiempo en aparecer.

PROTOCOLO N°1: PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) DE LOS DISPOSITIVOS DE NNASC FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHO CONSTITUTIVAS O NO DE DELITO, COMETIDAS POR ALGUNA PERSONA MIEMBRO DEL CIRCUITO.

Los NNA deben disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del Circuito, acerca de los tipos de maltrato y cómo denunciar.

La develación realizada por un NNA participante, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos.

También 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.

La complejidad de estos procedimientos amerita la intervención de diversas personas del Circuito, por lo que es necesario que la Jefatura Técnica distribuya las tareas que garanticen el acompañamiento y la contención de la víctima, además de los procedimientos administrativos correspondientes.

La persona responsable de realizar la denuncia deberá operar en el siguiente orden:

1. Coordinador del dispositivo donde se devela la posible vulneración de derechos.
2. Coordinador Regional del Circuito.
3. Jefatura Técnica.

En todos los casos, independientemente de la edad del adolescente, se deberá realizar la denuncia según el orden de prelación indicado.

No obstante, en el caso que la víctima sea mayor de edad, deberá éste/a decidir, si ratifica o no la denuncia.

Si, por el contrario, la víctima fuera menor de edad, la denuncia **deberá ser siempre ratificada** por el dispositivo, en su calidad de garante de derechos.

En particular, los procedimientos que deberán seguirse por los equipos son los siguientes:

a) Procedimiento de denuncia ante Fiscalía por hechos constitutivos de delitos

La persona responsable deberá realizar la denuncia en Fiscalía **en un plazo de 24 horas** desde que se tome conocimiento del hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal). Debiendo también informarse al tribunal de familia competente y a la familia del NNA.

La denuncia en estos casos tendrá siempre carácter obligatorio, y 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 las víctimas.

Siempre se debe proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.

La denuncia, debe 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 debe 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. 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 hecho²³.

En particular, es fundamental que se le comuniqué al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor /a, para le acompañe en este proceso.

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, sobre su derecho a contar con representación jurídica durante todo el proceso ante la fiscalía y en el tribunal de familia si correspondiera.

b) Procedimiento administrativo interno²⁴

Este procedimiento, tiene por objeto mejorar el funcionamiento del Circuito, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna. Para llevar a cabo este procedimiento, se deberá convocar a un profesional externo al Circuito, de modo de asegurar imparcialidad en las diligencias que se lleven a cabo.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, se deberá revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, Orientaciones Técnicas, reglamento de convivencia, otros, debiendo comunicarse el plazo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, que no deberá exceder de 10 días hábiles.

También, se entrevistará por separado al supuesto agresor /a, resguardando la presunción de su inocencia. Por ello, si se le separará de funciones, conservará el derecho a percibir su remuneración.

En esta investigación, se deberán mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación de vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir futuras situaciones de la misma naturaleza.

Esta investigación concluirá con la generación de un informe que deberá contemplar propuestas de mejora si correspondiera. Dicho informe deberá compartirse con la Coordinación Regional, la contraparte técnica a nivel nacional y, cada uno de los afectados. La realización y entrega de este informe tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles.

Finalmente, a partir de las conclusiones que se obtengan, se deberá:

- Definir la situación del supuesto agresor: esto implicará su salida del dispositivo o la reincorporación a su trabajo.
- En el caso de la reincorporación, la organización a la cual pertenezca el/la trabajador/a, deberá realizar un acto reparatorio a través de un comunicado u otra forma que las partes acuerden.
- Nuevas medidas de resguardo para los NNA participantes, si procediera.

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

24 Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos, acciones ejecutadas y posibilidades de mejora.

PROTOCOLO N°2: PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) DE LOS DISPOSITIVOS PARA NNASC FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHO CONSTITUTIVAS O NO DE DELITO, COMETIDAS POR PERSONAS EXTERNAS AL CIRCUITO.

La complejidad de estos procedimientos amerita la intervención de diversas personas del Circuito, por lo que es necesario que la Jefatura Técnica distribuya las tareas que garanticen el acompañamiento y la contención de la víctima, además de los procedimientos administrativos correspondientes.

La develación realizada por un NNA participante del Circuito, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos.

Todos los NNA participantes, deberán contar con información acerca de a quién recurrir en el caso que se produzca una acción constitutiva de delito por parte de un tercero ajeno al Circuito, de modo de comunicar la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, como la denuncia ante Fiscalía.

También se le informará al NNA que se avisará a su familia sobre los hechos ocurridos.

Por orden de prelación, las personas responsables de realizar dicha denuncia serán las siguientes:

1. Coordinador del dispositivo donde se devela la posible vulneración de derechos
2. Coordinador Regional del Circuito.
3. Jefatura Técnica.

En todos los casos, independientemente de la edad del adolescente, se deberá realizar la denuncia por el Circuito.

No obstante, para el caso de que la víctima sea mayor de edad, será éste quien decida, si ratifica o no la denuncia.

Y para el caso de que la víctima sea menor de edad, la denuncia **deberá ser siempre ratificada** por el dispositivo, en su calidad de garante de derechos.

Los procedimientos a seguir contemplan un procedimiento de denuncia en fiscalía y otro de tipo administrativo, como se resume a continuación:

a) Procedimiento de denuncia ante Fiscalía

La persona responsable deberá realizar la denuncia a Fiscalía 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, y 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 en favor de las víctimas. Y se informará al Tribunal de familia en las respectivas causas proteccionales, si las hubiera.

De la misma forma, será preciso proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad de los hechos revelados. Asimismo, se debe 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 se 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. 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 hecho²⁵. Es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor/a o responde la persona significativa en el dispositivo del que forme parte.

Junto a lo anterior, se debe informar al NNA, sobre su derecho a contar con representación jurídica durante todo el proceso.

b) Procedimiento administrativo interno²⁶

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Circuito, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Para el efecto, se sugiere convocar a un profesional externo²⁷ a los dispositivos, de modo de asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, se debe revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, Orientaciones Técnicas, reglamento de convivencia, otros. Comunicando a todos los interesados, el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, el cual no debe exceder de 10 días hábiles.

En este procedimiento, lo relevante es recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia participantes de los dispositivos.

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

26 Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos y acciones ejecutadas y posibilidades de mejora.

27 Profesional Externo: Profesional de la organización, pero no del mismo Programa al que pertenece la persona imputada, más un Profesional del equipo de la SEREMIA o del Nivel Central.

PROTOCOLO N°3: PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) DE LOS DISPOSITIVOS PARA NNASC FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS COMETIDAS POR OTRO/S NNA PARTICIPANTES DEL CIRCUITO SEAN O NO CONSTITUTIVAS DE DELITO.

A fin de facilitar y resumir las acciones en virtud de quien es el/al agresor/a y quien la víctima, se detalla a continuación una serie posibilidades y cursos de acción²⁸:

Agresor/a	Víctima	Agresión	
		Constitutiva de delito	No constitutiva de delito
Adolescente o Joven	Adolescente o Joven	Denuncia en fiscalía y procedimiento administrativo	Aplicación de Medida Educativa y Procedimiento Administrativo
Adolescente o Joven	Niño o Niña	Denuncia en fiscalía, procedimiento administrativo e Informe a Tribunal de Familia	Aplicación de Medida Educativa y Procedimiento administrativo
Niño o Niña	Joven, Adolescente, Niño o Niña	Informe a Tribunal de Familia y Procedimiento administrativo	Aplicación de Medida Educativa y Procedimiento administrativo

Situación N°1: No constitutivas de delito

a) Procedimiento de aplicación de Medidas Educativas.
 En estos casos, debe activarse el Protocolo de Medidas Educativas del respectivo dispositivo. La Medida Educativa que se determine debe ser siempre concordada entre la Jefatura Técnica, Gestor de Caso correspondiente y el Coordinador del dispositivo donde se devela el hecho.
 Por otra parte, el mismo equipo (dispositivo involucrado, Jefatura Técnica y Gestor/a de Caso correspondiente) deberá evaluar la pertinencia de que el posible agresor/a salga temporalmente del espacio que comparte con la supuesta víctima, a fin de resguardarla.
 Con todo, será responsabilidad del Gestor/a de Caso de cada NNA (víctima y agresor/a), acompañarlo/a en todas las diligencias que el equipo competente acuerde, ya sea al interior de los dispositivos o se decreten fuera del él.

b) Procedimiento administrativo interno.²⁹
 Este procedimiento será liderado por el Coordinador/a del dispositivo donde se produce el hecho, junto a un profesional del equipo de la Seremía o del Nivel Central. Tendrá por objetivo mejorar el funcionamiento de los dispositivos, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.
 Dentro del proceso administrativo se debe revisar qué reglas fueron transgredidas, ejemplo: Orientaciones Técnicas, reglamento de convivencia, cumplimiento del rol garante del equipo en el cargo que le toca desempeñar, entre otros.
 Durante este proceso se debe mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir situaciones futuras de la misma naturaleza.
 Posteriormente, se deberá generar un informe con los resultados del procedimiento el cual deberá compartirse la Coordinación Regional del Circuito y la contraparte del ministerial a nivel nacional. La entrega de este informe tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles.

Situación N°2: Constitutiva de Delito

En estos casos, la coordinación del dispositivo, jefatura técnica o gestor/a de caso, en ese orden y en forma excluyente, deberá interponer una denuncia en Fiscalía o solicitar medidas ante el Tribunal de Familia dependiendo si el supuesto agresor/a es o no mayor de edad, por la aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil (RPA).

También, deberá evaluarse la pertinencia de que el posible agresor/a salga temporalmente del espacio que comparte con la supuesta víctima, de modo de resguardarla/o.

En este procedimiento y en las decisiones que se adopten, deberá participar la jefatura técnica, junto a la coordinación del dispositivo donde se produjo la situación de vulneración o donde se develó el hecho, debiendo primar para estos efectos el lugar donde se produce la develación.

Con todo, será responsabilidad del Gestor de Caso del NNA afectado/a, acompañarlo/a en todas las diligencias que se realicen. Igual acompañamiento deberá brindarse al supuesto NNA agresor/a.

Por tanto, al tenor lo expresado, cabe distinguir entre:

a) Procedimiento de denuncia judicial.

En los casos en que sea aplicable denunciar invocando la Ley 20.084, sobre responsabilidad penal adolescente, se aplicará el protocolo elaborado para el efecto.

En estos casos, se informará sobre los hechos ocurridos a la familia de los respectivos NNA involucrados.

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.

b) Procedimiento administrativo interno.³⁰

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento de los dispositivos, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Se deberá conformar una comisión, que incluya un profesional interno, y otro externo³¹ al dispositivo y un representante de la SEREMIA o del Nivel Central, para asegurar imparcialidad en la investigación.

En el Proceso de investigación administrativa, deberán revisarse qué reglas fueron transgredidas, por ejemplo: ley, Orientaciones Técnicas, reglamento de convivencia, otros. Debiendo también comunicarse a todos los interesados, que el plazo de investigación es de 10 días hábiles.

El procedimiento administrativo, es relevante para recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia los NNA participantes.

28 Por adolescente se entenderá a personas desde los 14 años hasta 17 años, 11 meses 29 días. Por su parte, por joven se entenderá a personas desde los 18 hasta los 25 años.

29 Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos y acciones ejecutadas y posibilidades de mejora.

30 Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos y acciones ejecutados y posibilidades de mejora.

31 Profesional Externo: Profesional de la organización, pero no del mismo Programa al que pertenece la persona imputada, más un Profesional del equipo de la SEREMIA o del Nivel Central.

Acciones transversales a los Procedimientos anteriores:

Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud para la víctima:

Cuando el hecho reportado fuere flagrante y constitutivo de delito, quien reciba la develación o lo vea de forma flagrante, deberá conducir al NNA víctima al servicio de salud más cercano a fin de constatar lesiones y resguardar la evidencia si fuera pertinente (ejemplo: ropa interior con fluidos).

Solicitud de apoyo a las Policías para la detención del/la agresor/a

En el caso de tratarse de un hecho flagrante, se deberá llamar a Carabineros 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:

1. Coordinador del dispositivo donde se develo la posible vulneración de derechos.
2. Coordinador/a Regional de Circuito.
3. Jefatura Técnica.

Solicitud de apoyo a los gestores del NNA que ha sido víctima de la amenaza o vulneración de derechos

El Gestor de Caso 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.

PROTOCOLO DE ACCESO INCLUSIVO A LOS DISPOSITIVOS DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA CONSIDERANDO LA IDENTIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXO-GENÉRICA DE LAS PERSONAS USUARIAS³²

Responsable: Coordinadores de 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 discriminación³³.

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, 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 apodos que tiendan a prejuicios o descalificativos.

³² 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.

³³ 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 812 de 2021, 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.

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 segregadores³⁴ 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.

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.

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

³⁴ 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".

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 N°3.

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.”³⁵

³⁵ Este numeral 5 se refiere a pariente por consanguinidad, respecto de la relación que existe entre dos personas que descienden 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 colaterales hasta el tercer grado inclusive: se entiende 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.

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 la víctima sea un/a adolescente participante de alguno de los dispositivos del Circuito, el equipo deberá informar a su contraparte ministerial y adoptar las medidas de protección referidas en el 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 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 al 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 SernamEG 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 N°4.

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 sexuales³⁶”.

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, Gestores de Caso, Monitores Sociales, equipo del dispositivo de los programas ministeriales para personas en situación de calle.

³⁶ Ver: Plan de Gobierno S.E. Gabriel Boric Font (2021) [https://s3.amazonaws.com/cdn.boricpresidente.cl/web/programa/Plan+de+gobierno+AD+2022-2026+\(2\).pdf](https://s3.amazonaws.com/cdn.boricpresidente.cl/web/programa/Plan+de+gobierno+AD+2022-2026+(2).pdf), p. 185.”

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 de Vinculación 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, 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, 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 contraparte ministerial de Desarrollo Social y Familia, 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 N°5.
PROTOCOLO ANTE FALLECIMIENTO DE UN/A PARTICIPANTE.

Ejecutor: Monitores / Gestor de Caso
Responsable: Coordinador Regional
Material necesario: Teléfono habilitado. Documentos o registro de participantes accesible (R.U.N., Antecedentes médicos). Teléfonos de Centros de Salud más cercano. Teléfono de Carabineros. Teléfono de contraparte ministerial
Objetivo: Dar cumplimiento a normas legales administrativas ante fallecimiento de cualquier participante.
Procedimiento N° 1: Informar a la jefatura directa Monitor de subcomponente o gestor de Caso, avisa telefónicamente a la jefatura directa sobre el deceso de la persona. Coordinador Regional informa a contraparte de la Oficina Nacional de Calle y Seremi respectiva de Desarrollo Social y Familia.
Procedimiento N° 2: Llamar a Centro de Salud Monitor o Gestor Caso, debe realizar llamada telefónica al centro de salud más cercano solicitando la presencia de un profesional de la salud en el lugar para verificar y/o constatar el deceso del NNASC. Para ello el Monitor o gestor de Caso debe recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación de la persona (Nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).
Procedimiento N° 3: Llamar a Carabineros Monitor o Gestor de Caso a cargo llama vía telefónica a la comisaría más cercana al dispositivo, describiendo la situación y solicitando la presencia policial en el lugar. Además, se solicita apoyo para la ubicación de familiares de la persona fallecida.
Procedimiento N° 4: Avisar a Familiares Una vez confirmado el deceso, el Coordinador Regional, se contacta personal o telefónicamente con familiares de la persona. Este proceso puede ser apoyado por Carabineros de Chile
Procedimiento N° 5: Registra información en Bitácora y Libro de Incidencias donde se registra información detallada de la situación (Hora, datos persona fallecida, posible causa de muerte, antecedentes previos de enfermedad, entre otras) y acciones realizadas.
Procedimiento N° 6: Trámites funerarios En caso de que la persona difunta no tenga redes familiares o personas significativas que se hagan cargo de sus funerales, la institución ejecutora deberá coordinar dichas acciones. Para ello existe un ítem en el Plan de cuentas que permite costear esta situación.

ANEXO N°6.
PROTOCOLO ANTE ACCIDENTES

PROTOCOLO ANTE ACCIDENTES
Ejecutor: Monitores / Gestor de Caso.
Responsable: Coordinador Regional.
Material necesario: Botiquín. Teléfono habilitado. Teléfono de Centro de Salud más cercano. Teléfono de la contraparte ministerial.
Objetivo: Entregar los primeros auxilios a la persona que sufre un accidente.
Consideraciones:

Se considera accidentes a: caídas, asfixia por cuerpo extraño, heridas cortantes, golpes, contusiones, quemaduras, picadura o mordedura por vector biológico (Araña, ratón, avispa, animales, murciélagos, entre otros). Será competencia de los centros de salud (si es que requiere de derivación) la confirmación del diagnóstico clínico, el establecimiento del plan a seguir y la prescripción del tratamiento farmacológico. No está autorizado que el equipo de monitores o Gestor de Caso medique al NNASC.
Procedimiento N°1 Informar, en cuanto sea posible, al Coordinador Regional, quien a su vez informará a la contraparte ministerial (ONC y Seremia).
Procedimiento N° 2: Constatar accidente Monitor/a o gestor de Caso, debe indagar, en el lugar del accidente, en las dolencias de la persona y/o síntomas, a través de observación directa y preguntas a los participantes que le permitan identificar la gravedad del accidente.
Procedimiento N° 3: Traslado Una vez realizada la constatación inicial y, en el caso que no se requiera de inmovilización inmediata, la persona accidentada debe ser llevada a la enfermería del recinto.
Procedimiento N° 4: Constatar signos Vitales Monitor/a o Gestor de Caso responsable realiza constatación de signos vitales tales como presión arterial y temperatura y, en los casos que sea necesario, presta los primeros auxilios.
Procedimiento N° 5: Si el caso requiere constatar caída y/o golpe, se debe verificar lo siguiente: ¿Dónde se golpeó exactamente? Consignar; Existe golpe sin heridas en extremidades, especificar cual; Existe golpe con heridas en extremidades, especificar cual; Existe golpe en la cabeza sin herida; Existe golpe en la cabeza con herida (sangramiento); Existen Heridas profundas; y Existe otro tipo de dolencia o síntomas ¿cuáles?.
Procedimiento N° 6: Derivación Centro de Salud: En los casos que sea necesario, TENS, debe coordinar la derivación de la persona a un centro de salud de urgencia y de ser necesario se debe acompañar al accidentado. Idealmente debe contactar a la persona con que el Albergue generó coordinaciones previas.
Procedimiento N° 7: Breve investigación. Coordinador Regional, Jefe Técnico de Núcleo y/o Encargado recoge la mayor cantidad de información con respecto a lo sucedido.
Procedimiento N° 8: Registrar información en Bitácora y Libro de Incidencias Monitor/a o Gestor de Caso responsable, describe de forma general lo sucedido en la Bitácora. Encargado de Casa o jefe Técnico recoge y registra información detallada entregada por testigos del accidente en Libro de Incidencias. Esta debe incluir qué sucedió, posibles causas del accidente, hora, acciones realizadas, actores involucrados, resultado de las gestiones, compromisos y responsables. Sobre el NNASC, debe describir el tipo de atención que recibió, personas o familiares contactados, resultados.

ANEXO N°7

PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A UN CENTRO DE SALUD DE URGENCIA

PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A UN CENTRO DE SALUD DE URGENCIA.

Ejecutor: Monitor/a o Gestor de Caso

Responsable: Coordinador/a Regional
Material necesario: Teléfono habilitado Teléfono de Centro de Salud más cercano Documentos o registro de participantes accesible (RUN, Antecedentes médicos).
Objetivo: Asegurar la atención médica para el NNASC en un centro de salud ante situación médica compleja.
Consideraciones: En caso de que el participante presente una afección física o psiquiátrica de gravedad, se derivará al centro de salud de urgencia más cercano, de modo que le brinden la asistencia y cuidados necesarios.
Procedimiento N° 1: Coordinar traslado a Centro de Salud: Una vez que el monitor/a paramédico/a o social, según corresponda, decide que es necesario trasladar a la persona al centro de salud más cercano, debe llamar a la ambulancia o SAMU, para hacer efectivo el traslado, Se debe procurar que tanto el NNASC que es trasladado al Centro de Salud como los NNASC que quedan en el espacio, estén siempre acompañados por un adulto
Procedimiento N° 2: Derivar Asistidamente Acompañar al NNASC al centro asistencial y avisar a familia o persona significativa, previa autorización del participante.
Procedimiento N°3: Informar a familiares y contraparte MDSF a través de informe que de cuanta de la situación.
Procedimiento N° 4: Seguimiento Solicitar los antecedentes, al servicio de salud o al profesional tratante sobre evolución del estado de salud del participante.
Procedimiento N° 5: Registrar información en Bitácora Registrar información sobre la persona trasladada, motivos del traslado, horario y en casos de contar con información, el diagnóstico y tratamiento prescrito a la persona.
Procedimiento N°6: Gestor de Caso realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNASC derivado.

ANEXO N°8
PROTOCOLO DE MANEJO DE DESAJUSTE CONDUCTUAL Y/O EMOCIONAL
PROTOCOLO DE MANEJO DE DESAJUSTE CONDUCTUAL Y/O EMOCIONAL
Ejecutor: Coordinador de Dispositivo, Monitor o Gestor de Caso.
Responsable: Coordinador Regional.
Material necesario: Teléfono habilitado. Datos personales de la persona afectada (Bitácora y Libro de Incidencias). Números telefónicos de centros de salud.
Objetivo: Realizar una oportuna intervención en casos de desajuste conductual y/o emocional. Se entiende desajuste emocional y/o conductual como un episodio de duración variable en que un niño, niña o adolescente pierde, en forma total o parcial, su capacidad habitual de control sobre sí mismo, producto del impacto que genera una situación vivenciada como crítica. En este estado se puede ver afectado el ámbito emocional, ideacional conductual y/o relacional.
Consideraciones: La contención emocional es la primera y fundamental estrategia para el abordaje de las situaciones de desajuste emocional y/o conductual independiente de su intensidad. Su aplicación debe realizarse durante todo el tiempo en que el desajuste esté presente. La

contención emocional será entendida como un procedimiento que consiste en brindar soporte afectivo para otorgar calma y facilitar la regulación del NNASC, mediante una comunicación verbal y no verbal basada en el buen trato, y que module la intensidad del desajuste emocional y/o conductual.

Tiene como objetivo:

1. Co-construir comprensiva y empáticamente con el NNASC la situación que lo aqueja. Informar al NNASC acerca del carácter transitorio de la crisis que sufre.
Negociar soluciones en base a las alternativas propuestas por el NNASC.
Evitar el escalamiento en la situación de crisis, promoviendo la disminución en la progresión de la hostilidad y agresividad.
Recordar al NNASC, de forma no amenazante, sobre las acciones que se podrían implementar para su protección, en caso de escalamiento de la situación.

2. Potenciar la autoregulación emocional y el autocontrol.

La contención emocional debe ser realizada por el monitor referente, Gestor de Caso u otra persona del equipo que perciba el desajuste emocional y/o conductual. El adulto que realice este abordaje debe encontrarse en un estado emocional que le permita abordar la situación sin generar efectos negativos en el desarrollo de ésta (que se encuentre emocionalmente estable). Nunca debe ser realizada por alguna persona con quien el NNASC esté en conflicto y tampoco incluir la participación de pares.

Procedimiento N°1:

Se ha de considerar que la contención emocional es siempre la primera respuesta y es transversal a todo el proceso de manejo de situaciones críticas.

Observar permanentemente señales sobre el estado emocional del NNASC y de quien interviene, como el tono de voz, tensión muscular, agitación motora y su intensidad.

Acercarse al NNASC de modo calmado y empático (respetuoso y atento a sus necesidades), evitando emitir juicios de valor sobre la situación del NNASC. Esta actitud se debe mantener durante todo el procedimiento.

Demostrar empatía y escucha activa hacia el NNASC y ofrecer ayuda frente al estado que lo aqueja.

Acoger y acompañar al NNASC en la situación que está vivenciando. La acogida puede darse respetando el silencio del NNASC, abrazando, conversando, etc., siempre considerando su opinión sobre cómo prefiere que se realice.

Promover el diálogo como la vía más adecuada para resolver los problemas, escuchando lo que dice el NNASC, facilitando que el NNASC pueda verbalizar y elaborar lo que le sucede.

Resguardar el derecho a la intimidad del NNASC, cuidando un ambiente social tranquilo donde realizar esta contención, donde no se exponga a pares y haya un ambiente físico seguro.

Mantener una actitud de calma y de seguridad en todo momento.

Evitar ser percibido como amenazante evitando discutir y emitir juicios de valor.

Construir alternativas de acción para superar la situación junto con el NNASCJ, de modo que le hagan sentido para tranquilizarse.

Proveer de información y proponer una forma de actuación o resolución de la situación, persuadir, otorgar recomendaciones.

Comprobar la efectividad de la contención emocional. De ser necesario pedir ayuda o relevo -sin alterar al NNASC- a otro miembro del equipo.

Una vez que se logra la contención emocional y el NNASC se calma, ayudarlo a integrar la experiencia, sacar conclusiones sobre el actuar, aprender alternativas positivas de acción frente a futuros desajustes emocionales.

En caso de que el NNASC se encuentre en tratamiento de salud mental, informar al equipo tratante de la red de salud sobre lo ocurrido, previa información al NNASC.

Un miembro del equipo interventor debe acompañar a los NNASC que presenciaron la situación de uno/a de sus compañeros/as generando acciones de apoyo y/o contención emocional hacia el grupo para prevenir que se desencadenen nuevas situaciones de crisis.

Procedimiento N° 2: Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud

Toda vez que habiendo aplicado la contención emocional, ambiental y/o farmacológica, persista la situación de crisis y agitación psicomotora que suponga riesgo grave de daño para sí mismo o para terceros, o riesgo vital, se debe llamar al Servicio de Urgencia correspondiente al territorio. Simultáneamente, se deberá solicitar presencia de Carabineros en el lugar.

Definición: Es la solicitud de apoyo al Servicio de Urgencia correspondiente al territorio, para que brinde atención médica inmediata a un NNASC que presenta una agitación psicomotora que no pudo ser superada por las estrategias de contención emocional, ambiental y farmacológica (esta última solo si corresponde).

Se debe solicitar apoyo del Servicio de Urgencias de la red de salud pública cuando el desajuste conductual se expresa mediante agitación psicomotora que supone riesgo de daño o riesgo vital para sí mismo o terceros, y no puede ser manejada por las personas a cargo de su cuidado, habiendo intentado auxiliarle a través de las acciones señaladas en el presente documento.

Debe ser solicitado por quien se encuentra a cargo al momento de ocurrida la situación de desajuste emocional y/o conductual.

Es deseable que la persona que acompañe al NNASC, sea quien mantiene un vínculo estable y relación de confianza con el mismo, ya que el traslado supone una fuente de estrés adicional para éste. Dicha persona deberá estar en conocimiento de la historia clínica del/la NNASC, aportando información sobre diagnósticos, medicamentos, exámenes, alergias alimentarias o medicamentosas, entre otras. Debe llevar consigo físicamente los antecedentes clínicos o documento afín, que se encuentre disponible en el dispositivo.

Para el traslado se deben resguardar las condiciones de seguridad y estabilidad del NNASC al momento de realizar el traslado, para lo cual se deben tener las siguientes consideraciones.

Cuando el traslado se realiza en un vehículo de emergencia, la cantidad de personas posibles de llevar debe ajustarse a las normativas sanitarias existentes.

En algunos traslados, además del personal sanitario, puede ser necesaria la intervención de la fuerza de orden y seguridad, ya sea para:

Escortar a la ambulancia y/o

Acompañar a la persona en el interior de la ambulancia en situaciones mayor de riesgo.

Procedimiento N° 3: Registro de las Acciones en bitácora y Libro de Incidencias

Monitor o Gestor de Caso, según corresponda, debe registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

Procedimiento N°4: Gestor de Caso realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNASC derivado.

Consideraciones relevantes: En los casos de agresión física y/o verbal de carácter grave, el equipo, junto al Monitor, Encargado de Casa, Jefe Técnico o Gestor de Caso, deberá evaluar la pertinencia de llamar a Carabineros. Asimismo, deberá analizar las siguientes acciones:

- Derivación del NNASC a otro dispositivo de alojamiento acorde a su edad y características. Para ello MDSF debe proporcionar información de dispositivos

donde se preste dicha atención. En caso de no existir oferta, se deben buscar otros espacios que aseguren que el NNASC dispone de un lugar donde dormir, al menos por los días que dure la medida educativa. - Compromiso Educativo: por la situación y/o daño causado en el espacio. Para ello, se debe tener una conversación con el o los adolescentes acordando la medida. Las situaciones de peleas, agresión pueden suceder al interior de los dispositivos, sin embargo, uno de los compromisos mínimos de los NNASC y el equipo de trabajo es cuidar este espacio de prácticas violentas. En ninguna circunstancia es posible tomar como medida disciplinaria la suspensión del participante de alguno de los dispositivos. Para el caso de caso de alojamiento se debe contar con otro lugar seguro y protegido para que el NNASC pernocte. Para evitar dichas situaciones el equipo debe estar preparado para realizar contención emocional e intervención en crisis de manera oportuna, evitando llegar a la situación de violencia y medidas extremas como la suspensión del derecho a pernoctar. Es responsabilidad del equipo desplegar distintas estrategias en la línea educativa y de protección alejándose de estrategias punitivas.

ANEXO N°9

PROTOCOLO ANTE DESCOMPENSACIÓN PSIQUIÁTRICA

PROTOCOLO ANTE DESCOMPENSACIÓN PSIQUIÁTRICA
Ejecutor: Monitor/a o Gestor de Caso.
Responsable: Coordinador Regional.
Material necesario: Teléfono habilitado. Datos personales de la persona afectada (Bitácora y Libro de Incidencias). Números telefónicos de centros de salud.
Objetivo: Realizar una oportuna intervención ante descompensación psiquiátrica.
Consideraciones: Se utiliza en situación de emergencia, cuando los participantes del albergue presentan un cuadro de alteración psiquiátrica que requiera la intervención inmediata y eficaz por parte del equipo de trabajo. Realizar contención emocional de forma transversal. Mantener supervisión constante. No dejar sola a la persona.
Procedimiento N° 1: Análisis breve del contexto de la Emergencia. Monitor/a o Gestor de Caso toma conocimiento de la crisis, prestando atención en aquellos elementos que pueden atentar contra la integridad de la “Persona afectada” y del resto del programa, reportar a programa de salud mental con el que se está coordinado o Centro asistencial de salud. Esta actividad no debe durar más de 5 minutos.
Procedimiento N° 2: Aislar a la persona. Monitor/a o Gestor de Caso, separa a la persona afectada del resto de los participantes, trasladándolo a un espacio que otorgue condiciones de seguridad, favoreciendo la contención. El objetivo principal es contener y controlar a la persona afectada por la crisis.
Procedimiento N° 3: Realizar primeros Auxilios, si corresponde. En caso de ser requerido, el Monitor/a o Gestor de Caso responsable brinda los primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento N° 4: Contención Emocional y Evaluación de Estado Mental. Monitor/a Social o Gestor de Caso realiza evaluación de la crisis y de la contención emocional requerida. Si existiera riesgo a la integridad de la persona afectada, y la contención emocional fuera insuficiente. Se debe coordinar el traslado a un centro de urgencia psiquiátrica.

Procedimiento N° 5: Trasladar a Centro De Salud Psiquiátrica, si corresponde. De mantenerse un riesgo a la integridad de la persona afectada, se debe trasladar al centro de urgencia psiquiátrico que corresponda.
Procedimiento N° 6: Registro de las Acciones en Bitácora o Libro de Novedades. Monitor/a o profesional responsable, debe registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.
Procedimiento N°7: Propiciar un espacio de conversación y reflexión sobre el hecho ocurrido para conocer sus percepciones, temores, ideas, etc.
Procedimiento N°8: Gestor de Caso realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNASC derivado.

ANEXO N° 10

PROTOCOLO ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL

PROTOCOLO ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL
Ejecutor: Monitor en conjunto con profesional con especialización en prevención de consumo de drogas y alcohol.
Responsable: Coordinador/a Regional.
Material necesario: Teléfono. Antecedentes del participante (Nombre, R.U.N., edad, etc.).
Objetivo: Actuar ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas. Descartar dependencia y actuar ante necesidad de internación.
Consideraciones: Se utiliza en situación de emergencia cuando las personas se encuentran en contextos que colocan en riesgo su propia integridad, debido a intoxicaciones. Entregar primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento N° 1: Análisis breve del contexto de la Emergencia. Monitor/a en conjunto con profesional con especialización en prevención de consumo de drogas y alcohol indagan sobre los antecedentes de la intoxicación por parte de la persona afectada y otros actores involucrados. Se evalúa la gravedad del caso, prestando especial atención a aquellos elementos que nos informen de la situación actual de la persona afectada” (respiración, pulso, latidos). Esta actividad no debe durar más de 1 minuto.
Procedimiento N° 2: Identificar Causa de la Intoxicación Se debe Identificar la causa de la intoxicación para permitir un mejor manejo de la crisis. En caso de ser necesario, llamar y solicitar orientación al centro de intoxicación. Se debe entregar la mayor cantidad de información al Centro de Información Toxicológica UC (CITUC) y procurar seguir las instrucciones entregadas por el especialista. ORIENTACIÓN CITUC: (Centro de Información Toxicológica UC/TELEFONO 22 6353800)
Procedimiento N° 3: Realizar primeros Auxilios, si corresponde En caso de ser requerido, el monitor/a en conjunto con el profesional con especialización en prevención de consumo de drogas y alcohol brinda los primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento N° 4: Trasladar a Centro De Salud Psiquiátrica, si corresponde De mantenerse un riesgo a la integridad de la persona afectada, se debe trasladar al centro de urgencia psiquiátrico que corresponda.
Procedimiento N° 5: Registro de las Acciones en Bitácora o Libro de Novedades Monitor/a en conjunto con el profesional con especialización en prevención de consumo de drogas y alcohol debe registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.
Procedimiento N°6: Gestor de Caso realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNASC derivado.

ANEXO N°11
PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE MEDIDAS EDUCATIVAS

PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE MEDIDAS EDUCATIVAS
Ejecutor: Encargado de Alojamiento o Monitor.
Responsable: Encargado/a de Alojamiento.
Material necesario: Plan de Apoyo Integral (PAI). Teléfono. Contactos organismos de protección del territorio, y especial con los programas de apoyo para NNASCSC, tanto del MDSF como SENAME. Bitácora de Novedades.
Objetivo: Definir procedimientos para aplicar medidas educativas de tipo reparatorio en caso de incumplimiento de las normas establecidas al interior del dispositivo de alojamiento. NOTA: La aplicación de una medida educativa tiene por objetivo persuadir o terminar con alguna conducta que transgreda los acuerdos de convivencia establecidos en conjunto entre el equipo de trabajo y los NNASC residentes. El incumplimiento pone en riesgo la seguridad del resto de los NNASC, equipo a cargo y/o de los vecinos/as.
Procedimiento N° 1: Identificar causal de la medida educativa. Se deben considerar como causales de medida educativa: La falta grave a las normas del espacio, incurriendo en una acción que ponga en riesgo la integridad de otros participantes, los miembros del equipo o los vecinos/as, y si además se ha intervenido y acompañado respecto a las faltas y no responde a los acuerdos. En este caso la medida educativa debe ser: - Reparatoria, relacionada y proporcional con el hecho que la provoca. - Intencionar una conversación posterior al hecho (una vez terminada la crisis) que termine con un acuerdo de la medida educativa. Este acuerdo se debe producir antes de que termine el turno y quedar anotado en la Bitácora. El siguiente turno debe acatarla y ejecutarla. Si no es posible acordar la medida educativa, se debe dejar estipulado en la Bitácora tanto el hecho como las medidas educativas propuestas. En caso de que, por la gravedad de los hechos, se acuerde que la medida educativa es que el NNASC no pernocte en el dispositivo, se debe ofrecer alternativa de alojamiento y hacer las coordinaciones necesarias para que así sea. <u>Cabe señalar que esta medida no es de decisión exclusiva del dispositivo de pernoctación, sino que siempre debe ser acordada con la Jefatura Técnica y el equipo SAI.</u> El relato debe venir en el reporte diario que se envía al Ministerio con el detalle del hecho que gatillo la sanción, las medidas tomadas para contener la crisis y el acuerdo de sanción al que se llegó.

Además, de los anexos anteriores, se ponen a disposición de los ejecutores los documentos, protocolos y orientaciones que se publican en la página <https://www.nochedigna.cl/>

SEGUNDO: REMÍTASE copia digital de la presente resolución, al Gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a la División de Administración y Finanzas y a la División de Promoción y Protección Social, ambas de la Subsecretaría de Servicios

Sociales; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia en las que se ejecute el programa; a la Fiscalía Ministerial y a la Oficina de Partes.

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

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (SIGEC) Y EN LA PÁGINA WEB DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



FRANCISCA GALLEGOS JARA
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

