

## Ciclo de Formación Centros Noche Digna 2022: Hacia el mejoramiento continuo de la gestión

Informe Final



Diciembre, 2022



Servicio de asesoría y capacitación para la mejora  
continua de los Centros Temporales para la  
Superación del Programa Noche Digna.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia.  
Subsecretaría de Servicios Sociales, 2021

ID: 711841-55-LP21.

## Índice

<i>Presentación</i> .....	4
<i>Introducción</i> .....	5
1. <i>Diseño del Ciclo de Formación</i> .....	5
1.1 Objetivos del Ciclo.....	5
1.2 Estructura general del Ciclo.....	6
1.3 Estrategias formativas del Ciclo.....	8
2. <i>Diseño y funcionamiento de las Charlas Magistrales</i> .....	10
2.1 Estructura y contenidos de las Charlas Magistrales.....	10
2.2 Convocatoria y asistencia a las Charlas Magistrales.....	11
3. <i>Diseño y evaluación del Curso</i> .....	12
3.1 Estructura programática del curso.....	12
Temario y Funcionamiento Webinars .....	13
Temario y Funcionamiento Comunidades de Práctica .....	16
Progresión de la hora de reflexión semanal en equipos .....	18
Estructura del Trabajo final.....	19
Plataforma educativa: Portal de formación Focus.....	20
3.2 Participación en el curso y proceso de certificación .....	21
Proceso de inscripción al curso.....	21
Requisitos de certificación .....	22
Inscripción, Asistencia y Certificados.....	22
3.3 Evaluación de satisfacción del curso .....	34
Diseño de encuesta de satisfacción.....	34
Resultados evaluación de satisfacción .....	36
3.4 Análisis de los Planes de Mejoramiento .....	43
4. <i>Aprendizajes y recomendaciones para futuros Ciclos de Formación</i> .....	45
<i>ANEXOS</i> .....	47
Anexo I: Afiches Charla Magistral de Inauguración y de Cierre .....	47
Anexo II: Pauta trabajo final – Ejemplo Curso Versión 3 .....	49
Anexo III: Encuesta de satisfacción– Ejemplo Curso Versión 3 .....	54

## Presentación

Este informe final es uno de los productos de cierre del servicio de asesoría y capacitaciones para la mejora continua de los centros temporales para la superación del programa Noche Digna, licitado por la Oficina Nacional de Calle perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social y Familia. En particular, este informe genera un reporte sobre el componente de formación del servicio cuyo objetivo era diseñar e implementar una estrategia de formación y capacitación continua para los equipos de trato directo de los Centros Noche Digna y contrapartes regionales de las Seremis de Desarrollo Social y Familia, con objeto de fortalecer competencias para el acompañamiento técnico e impulsar procesos de mejora. El nombre dado a este componente fue *Ciclo de Formación Noche Digna 2022: Hacia el mejoramiento continuo de los Centros*.

El Ciclo de Formación Noche Digna 2022 fue una instancia de formación teórico-práctica en línea dirigida a todos los estamentos involucrados en el funcionamiento del programa Noche Digna a nivel nacional. El Ciclo estaba compuesto de dos componentes principales: una instancia de Charlas Magistrales abiertas a toda la red Noche Digna, y un curso de formación en tres versiones dirigido a Encargados Regionales del programa Noche Digna, Coordinadores de Centro y Representantes Institucionales de Organizaciones Ejecutoras, y una selección de miembros de equipos técnicos de los Centros, respectivamente.

La primera parte de este informe genera una revisión del diseño del Ciclo de Formación, delimitando sus objetivos iniciales y dando cuenta de su estructura. En este apartado se definen los componentes principales del Ciclo y estrategias formativas desarrolladas.

En un segundo apartado, el informe profundiza en el diseño y funcionamiento de la instancia de Charlas Magistrales del Ciclo, uno de los dos componentes principales de este. En este apartado se informa sobre la estructura y contenido de las charlas, como también del proceso de convocatoria y la asistencia a estas mismas.

En un tercer apartado, el informe profundiza en el otro componente principal del Ciclo, el curso *Herramientas para el mejoramiento continuo de los Centros Noche Digna*, en sus tres versiones respectivas. En este apartado se desarrolla la estructura programática del curso, se analiza la asistencia y participación de este en sus distintas versiones, se presentan y analizan los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los participantes de las distintas versiones, y se genera un breve análisis de los Planes de Mejoramiento desarrollados por los participantes de los cursos como parte de su evaluación final.

Por último, el informe cierra con un apartado de principales aprendizajes del proceso de diseño e implementación del ciclo, como también de recomendaciones para futuros espacios de formación.

## Introducción

Como parte de la asesoría al programa Noche Digna se diseñó y ejecutó un componente de formación y capacitación dirigido a los distintos niveles y equipos de trabajo involucrados en el funcionamiento y mejoramiento de los Centros Temporales para la Superación del programa Noche Digna. La necesidad de este componente formativo y sus temáticas a abordar surge a partir del diagnóstico realizado el año 2020, en el contexto de la evaluación del programa Noche Digna, como también a partir de la información recabada mediante grupos focales con actores clave del programa durante este año 2022.

Como nombre oficial de este componente se ha definido junto con la contraparte:

*“Ciclo de formación Centros Noche Digna 2022: Hacia el mejoramiento continuo de la gestión”*

### 1. Diseño del Ciclo de Formación

En el siguiente apartado se dará cuenta del diseño general del Ciclo de Formación Noche Digna 2022, dando a conocer sus objetivos y elementos principales.

#### 1.1 Objetivos del Ciclo

*Objetivo general:*

Fortalecer las competencias y habilidades de los distintos equipos de trabajo responsables del funcionamiento y mejora continua de los Centros Temporales del Programa Noche Digna.

*Objetivos específicos:*

- Fortalecer las competencias técnicas de los equipos de trabajo en el ámbito de la **gestión del cambio organizacional**, en miras del fortalecimiento institucional de las organizaciones ejecutoras.
- Fortalecer las competencias técnicas de los equipos de trabajo con respecto al ámbito de **liderazgo y bienestar de los equipos**, en miras de prevenir el desgaste laboral y mejorar las condiciones de trabajo.
- Instalar una herramienta programática para fortalecer un **sistema de gestión de calidad** del programa que favorezca la mejora continua de este.
- Fortalecer el **trabajo en red** entre los distintos equipos ejecutores del programa.

- Promover un **mejoramiento continuo sistémico** del programa Noche Digna, fomentado el establecimiento de criterios compartidos de calidad entre los encargados regionales, coordinadores y equipos técnicos de los CTS.

## 1.2 Estructura general del Ciclo

A modo de estructura general, se propuso la realización de dos instancias formativas principales: un espacio de **charlas magistrales** y un **curso de formación** dirigido a los distintos actores involucrados en el funcionamiento del Programa Noche Digna. El total de horas destinadas a este ciclo era de 28 horas.

Las charlas magistrales se realizaron en dos sesiones online vía Zoom de 1hr 45m, en las cuales expertos en temáticas asociadas al trabajo con personas en situación de calle fueron invitados a exponer a modo seminario para todos los actores involucrados en el programa Noche Digna. Se realizó una charla magistral de inicio del Ciclo de Formación, antes del comienzo del curso de formación, y una al cierre de este mismo.

El curso de formación, oficialmente llamado “Herramientas para la mejora continua de la gestión de los Centros Noche Digna”, fue un espacio de formación teórico práctico de 17 horas formativas online, vía Zoom, dirigido a los actores de los distintos niveles operativos del programa Noche Digna. En este sentido, se diseñaron tres versiones distintas del curso de acuerdo a las siguientes definiciones operativas:

- **Versión 1:** Curso de 20 horas formativas (4 semanas) dirigido a **Encargados Regionales** del Programa Noche Digna.
- Versión 2:** Curso de 20 horas formativas (4 semanas) dirigido a **Representantes institucionales** y a **Coordinadores de los CTS**.
- Versión 3:** Curso de 20 horas formativas (4 semanas) dirigido a los **Equipos Técnicos de los CTS**.

Siguiendo una lógica de **formación-acción** se diseñó la estructura del componente de manera que los cursos se realizaron de manera secuencial, comenzando por los encargados regionales, siguiendo con los coordinadores y terminando con los equipos técnicos. Se intentó que cada instancia pudiera servir de retroalimentación para el curso que seguía, fomentando así la pertinencia de estos mismos.

Figura 1. Estructura general del Ciclo de Formación Noche Digna 2022



### 1.3 Estrategias formativas del Ciclo

El ciclo de formación se compuso de cinco estrategias formativas principales, incluyendo dos charlas magistrales abiertas y un curso de formación con tres versiones distintas, actividades que componen las 20 horas totales previstas para la formación, más 8 horas contempladas para la elaboración del trabajo práctico del curso:

- **Charla magistral (dos instancias de 1.5hrs, 3 hrs totales):** Contando con la participación de los actores de todos los niveles involucrados en el funcionamiento del programa Noche Digna, se organizó un espacio para dar un inicio y un cierre formal al componente de formación, acompañado de charlas de una serie de expertos en temáticas contingentes relacionadas a la situación actual de las personas en situación de calle en Chile, para el abordaje de los desafíos que estas contingencias implican. Se propone la realización de dos instancias, en las cuales hablarán los representantes institucionales del programa Noche Digna y dos expertos (por instancia).

*Estrategias formativas del curso:*

- **Webinar (1hr 30 min por semana, 6 hrs totales):** Cada semana se ofrecieron módulos de formación de 90 minutos en donde, de manera *sincrónica* y mediante Zoom, los/as relatores dieron una charla teórico-práctica a los participantes. Estas sesiones se enfocaron especialmente en los conocimientos teóricos a desarrollar en los distintos módulos de los cursos. Las sesiones de webinar quedaron a disposición de los participantes en el portal para ser vistas de forma continua durante el transcurso del curso. Además, se entregaron fichas técnicas por tema con los principales contenidos y referencias bibliográficas complementarias.
- **Comunidades de práctica (1 hrs 45 min por semana, 7 hrs totales):** Las comunidades de práctica fueron espacios de diálogo y reflexión de 105 minutos en donde se recogió la experiencia de los participantes sobre un tema en particular. Esta instancia se realizó en grupos pequeños y teniendo cada grupo una dupla de formadores de Focus encargado de facilitar y acompañar al grupo durante toda la formación. En estas instancias se reforzaron las ideas fuerza de los contenidos del webinar para promover la reflexión y el intercambio entre los participantes, con especial énfasis en el aterrizaje de los contenidos a la práctica, la formación de redes territoriales entre los participantes y en el intercambio de buenas prácticas.
- **Trabajo práctico en equipo (1 hr a la semana, 4hrs totales):** Además de las comunidades de práctica, se buscó que los participantes logran aplicar lo aprendido en sus labores regulares. Para esto, cada semana se invitó a los asistentes a realizar en equipos (miembros de una misma organización o centro) un trabajo práctico que tributara al trabajo final del curso: la construcción

de un plan de mejoramiento con respecto a los ámbitos revisados en la formación. Se dispuso de un espacio virtual abierto a modo de foro en el cual se le pidió a los equipos que fueran registrando su avance semanal con respecto a su plan de mejoramiento.

- **Trabajo práctico final – Construcción de un plan de mejoramiento (4 hrs a la semana, 8 hrs totales):** Una vez finalizado el curso, se dió dos semanas a los participantes para que, en los mismos equipos conformados para la actividad descrita anteriormente, finalizaran el trabajo práctico que otorgaba la certificación del espacio de formación. Para este trabajo se pidió a los participantes generar un plan de mejoramiento de algunos ámbitos estratégicos asociados a la matriz de calidad de servicios, utilizando como insumo los contenidos revisados en el curso. Se esperaba que los estudiantes desarrollaran al menos un ámbito en las horas de trabajo semanales destinadas para ello a lo largo del curso, como también que pudieran aplicar la misma lógica a un nuevo ámbito de trabajo.

## 2. Diseño y funcionamiento de las Charlas Magistrales

Contando con la participación de actores de todos los niveles involucrados en el funcionamiento del programa Noche Digna, se organizó un espacio para dar un inicio y un cierre formal al componente de formación, acompañado de charlas de una serie de expertos en temáticas contingentes relacionadas a la situación actual de las personas en situación de calle en Chile, para el abordaje de los desafíos que estas contingencias implican. Se propuso la realización de dos instancias, en las cuales hablaron los representantes institucionales del programa Noche Digna y dos expertos (por instancia).

### 2.1 Estructura y contenidos de las Charlas Magistrales

Las charlas magistrales ocurrieron en dos instancias, una al comienzo del ciclo de formación y una al final, a modo de dar una apertura y cierre formal al proceso. Se dio el siguiente nombre a las charlas:

- *Charla Magistral de Inauguración del Ciclo de Formación Centros Noche Digna 2022*
- *Charla Magistral de Cierre del Ciclo de Formación Centros Noche Digna 2022*

A continuación, se detalla el temario de ambas instancias de Charla Magistral:

Figura 2. Temario Charla Magistral 1

Actividad	Tema	Relator/a
<b>Charla magistral 1</b> <b>Inauguración Ciclo de Formación Centros Noche Digna 2022</b> 1hr 45 <b>17 de agosto</b> 15:00 – 16:45	Inauguración del Ciclo de Formación Noche Digna 25 min	<b>Autoridad</b> (Ministerio de Desarrollo Social y Familia) <b>Karina Soto</b> (Oficina Nacional de Calle) <b>Krecho Homan</b> (Focus)
	<b>Exposición 1:</b> Innovaciones internacionales en el trabajo con personas en situación de calle. 40min	<b>Ania Pérez de Madrid</b> (Fundación Aires, España)
	<b>Exposición 2:</b> Superdiversidad y el trabajo con familias migrantes en situación de calle. 40min	<b>Ignacio Eissmann</b> (Moviliza - Servicio Jesuita Migrante)

Figura 3. Temario Charla Magistral 2

Actividad	Tema	Relator/a
<b>Charla magistral 2</b>  <b>Cierre Ciclo de Formación Centros Noche Digna 2022</b>  <i>1hr 45</i>  <b>23 de noviembre</b> 15:00 – 16:45	Introducción a la charla  <i>10min</i>	<b>Krecho Homan</b> (Focus)
	<b>Exposición 1:</b> La ética del cuidado: La terapia ocupacional como estrategia de apoyo para personas en situación de calle.  <i>40 min</i>	<b>Lucía Vivanco</b> (USACH)
	<b>Exposición 2:</b> Diversidad de género y sexualidad en el trabajo con personas en situación de calle.  <i>40 min</i>	<b>Pablo Astudillo</b> (Universidad Alberto Hurtado)
	Cierre del Ciclo de Formación  <i>15 min</i>	<b>Francisca Gallegos</b> (MDSF)

## 2.2 Convocatoria y asistencia a las Charlas Magistrales

La convocatoria a las Charlas Magistrales fue extendida a toda la red Noche Digna. Para ambas instancias se realizó la invitación a participar una semana antes del evento, vía Whatsapp y Correo Electrónico, enviando un afiche digital para cada instancia (Ver Anexo I) – detallando los horarios, presentando a los expositores y detallando el contenido de las exposiciones.

Las instancias tuvieron entre 250 y 280 conexiones durante su duración, habiendo una relativa estabilidad de los asistentes durante este tiempo.

### 3. Diseño y evaluación del Curso

A continuación, se detallará la estructura programática del curso “Herramientas para la mejora continua de la gestión de los Centros Noche Digna”, junto con una evaluación de su funcionamiento por versión del curso.

#### 3.1 Estructura programática del curso

El curso “Herramientas para la mejora continua de la gestión de los Centros Noche Digna” se dictó en las tres versiones descritas anteriormente, por un total de 25 horas cada curso, contemplando cada versión las siguientes actividades:

Figura 4. Actividades del curso en sus tres versiones

#### Actividades del curso

#### “Herramientas para el mejoramiento continuo de la gestión de los Centros Noche Digna”



Figura 5. Muestra de distribución semanal de actividades del curso, ejemplo curso 3

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semanas 5 y 6
<b>Webinar 1</b> Martes 25/10 15:00 – 16:30	<b>Webinar 2</b> Miércoles 02/11 15:00 – 16:30	<b>Webinar 3</b> Martes 08/11 15:00 – 16:30	<b>Webinar 4</b> Martes 15/11 15:00 – 16:30	<b>Trabajo Final en Equipos</b>  Entrega: Viernes 02/12
<b>Comunidad de práctica 1</b> Miércoles 26/10 15:00 – 16:45	<b>Comunidad de práctica 2</b> Jueves 03/11 15:00 – 16:45	<b>Comunidad de práctica 3</b> Miércoles 09/11 15:00 – 16:45	<b>Comunidad de práctica 4</b> Miércoles 16/11 15:00 – 16:45	
<b>Reflexión en equipo 1</b> Entrega: Viernes 28/10	<b>Reflexión en equipo 2</b> Entrega: Viernes 04/11	<b>Reflexión en equipo 3</b> Entrega: Viernes 11/11	<b>Reflexión en equipo 4</b> Entrega: Viernes 18/11	

## Temario y Funcionamiento Webinars

A continuación, se presenta el temario para los webinars del curso, indicando los módulos, temas a abordar, objetivo general de cada clase, relator/a y fecha de realización de cada módulo por versión del curso. Todos los webinars se realizaron de 15:00 a 16:30 en las fechas indicadas.

Módulo	Tema	Objetivo general	Relator/a
Módulo 1: Gestión de calidad de la intervención Semana 1 Versión 1: 31/08 Versión 2: 27/09 Versión 3: 25/10	Introducción al módulo  10 min		Krecho Homan (Focus)
	El programa Noche Digna y sus soportes institucionales para la calidad de la intervención  20 min	Contextualización del programa Noche Digna y sus distintos componentes, ahondando en su historia y sentidos, la estructura institucional actual que busca apoyar la calidad de sus procesos y las proyecciones a futuro para el programa desde el nivel central.	Karinna Soto (Oficina Nacional de Calle – MDSF)
	Implementación de la matriz de calidad de los servicios I: Calidad y procesos  60 min	Introducción a la <i>Matriz de Calidad de los Procesos</i> diseñada para la evaluación y reflexión en torno a la calidad de los servicios y prestaciones de los Centros Temporales para la Superación del programa Noche Digna.	Krecho Homan (Focus)
Módulo 2: Gestión del cambio organizacional Semana 2 Versión 1: 06/09 Versión 2: 04/10 Versión 3: 02/11	Introducción al módulo  10 min		Krecho Homan (Focus)
	Gestión del cambio en las organizaciones: el modelo de Kotter	Introducción al modelo de 8 pasos propuesto por John Kotter para gestionar el cambio en organizaciones, presentando este como una	Francisco Covarrubias y Oscar Gamboa

	60 min	herramienta de mejoramiento continuo para pensar la gestión de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna.	(Focus)
	Mujeres en Situación de calle  20 min	Respondiendo a la mayor presencia actual de mujeres en situación de calle, esta cápsula audiovisual busca contextualizar los desafíos y necesidades particulares que conlleva la atención a mujeres en situación de calle y orientar en torno a los materiales y prácticas disponibles en esta temática.	Pamela Díaz (MDSF) y Fundación Gente de la Calle.
Módulo 3: Liderazgo y bienestar de los equipos  Semana 3  Versión 1: 13/09 Versión 2: 11/10 Versión 3: 08/11	Introducción al módulo  10 min		Krecho Homan (Focus)
	Claves prácticas para la intervención en crisis  50 min	Mediante la experiencia práctica de un profesional especializado en el trabajo con personas en situación de calle, se ofrecerán claves para la intervención en crisis en el manejo de grupos. Se dará un especial énfasis a la introducción a los primeros auxilios psicológicos y a los protocolos de acción sugeridos ante ciertas situaciones comunes de crisis.	Lucía Vivanco (USACH)
	Técnicas para fomentar el bienestar personal y de los equipos de trabajo  30 min	Buscando favorecer el bienestar laboral de los equipos de trabajo de los CTS, un experto recomendará ciertas técnicas para fomentar el bienestar individual y colectivo de los integrantes de los equipos de trabajo.	Francisco Covarrubias (Focus)

Módulo 4: Calidad y mejoramiento continuo de los procesos  Semana 4  Versión 1: 20/09 Versión 2: 18/10 Versión 3: 15/11	Introducción al módulo  10 min		Krecho Homan (Focus)
	Roles y funciones de los actores institucionales en el mejoramiento continuo de los CTS  20 min	A modo de introducir a la mirada sistémica del funcionamiento de los centros y de su mejora continua, un profesional de la Oficina Nacional de Calle se referirá a los roles y funciones de los actores involucrados en el actual sistema pensado para la evaluación y mejoramiento continuo del programa. Se profundizará así en el rol que tienen los actores de los distintos niveles del sistema, desde el nivel central al nivel de equipo de trabajo de los centros, en el diagnóstico elaboración y ejecución de planes de mejoramiento.	Ivanica Celic (Oficina Nacional de Calle - MDSF)
	Implementación de la matriz de calidad de los servicios II: Planes de Mejoramiento  60 min	Buscando dar un cierre integrativo al curso, el último tema referirá nuevamente a la <i>Matriz de Calidad de los Servicios</i> y a su potencial uso para generar Planes de Mejoramiento para cada CTS. Se abordará así la detección de desafíos, la priorización estratégica de acciones y la necesidad de entablar relaciones con otros actores de la red de apoyo a modo de mejorar continuamente la calidad de los procesos involucrados en el funcionamiento del centro.	Krecho Homan (Focus)

Todos los webinars se pudieron llevar a cabo efectivamente en las fechas consignadas, a excepción de aquel programado para el 11 de octubre de 2022, el cual fue realizado en 40 minutos a petición de la contraparte técnica del proyecto, dada la contingencia política de ese día.

## Temario y Funcionamiento Comunidades de Práctica

Con respecto a los ejes temáticos de las comunidades de práctica, se propuso que cada semana en los grupos de trabajo se diera una reflexión complementaria a los contenidos del webinar, enfocada desde la práctica del rol de los participantes. A modo de fomentar la internalización de la *Matriz de Calidad de los Procesos*, parte fundamental del proceso de evaluación de los centros, cada sesión se hizo énfasis sobre uno o más de los procesos descritos en la matriz a modo de articular la discusión. Dependiendo del actor, se enfatizaron distintas dimensiones y procesos de la matriz – estando los encargados regionales, coordinadores y representantes institucionales más en un nivel de gestión administrativa y de personas, mientras que el equipo técnico se centra más en el nivel de gestión de la intervención.

Por cada proceso se invitó a los participantes a detectar desafíos actuales en relación a su territorio o centro y a compartir buenas prácticas o ideas de cómo abordar dichos desafíos, dejando un registro visual de esta reflexión (adjuntos a este informe).

Considerando esto, se contempló la siguiente sucesión temática, en línea con las temáticas de los webinars:

- **Semana 1 - Gestión de la calidad de la intervención:** Los grupos de comunidades de práctica utilizaron esta primera instancia de reunión para presentarse y para reflexionar entre sí sobre la utilidad y desafíos actuales que tienen con respecto a la calidad de los procesos descritos en la *Matriz de Calidad de Procesos*, desde su rol particular en el sistema, como también en las prácticas que han ejecutado o que posiblemente se pueden realizar para superar dichos desafíos. Los encargados regionales trabajaron sobre los procesos de las dimensiones de Gestión de Personas y Gestión administrativa, los coordinadores y representantes sobre el proceso Supervisión Interna y Mejora Continua, y los equipos técnicos sobre el proceso Planificación de la atención.
  - *Fecha versión 1:* 01/09
  - *Fecha versión 2:* 28/09
  - *Fecha versión 3:* 26/10

- **Semana 2 - Gestión del cambio organizacional:** En esta segunda sesión los grupos reflexionaron en torno a los cambios y desafíos actuales que ven en el funcionamiento de los CTS con respecto a la diversificación de los usuarios o participantes, abriendo el espacio para compartir prácticas que han realizado o que se podrían realizar como territorios o centros para abordar dichos desafíos. Los encargados regionales, coordinadores y representantes trabajaron sobre el proceso Planificación de la atención, y los equipos técnicos sobre el proceso Implementación de la Estrategia de Apoyo.
  - *Fecha versión 1:* 07/09
  - *Fecha versión 2:* 05/10
  - *Fecha versión 3:* 03/11
  
- **Semana 3 - Liderazgo y bienestar de los equipos:** En la tercera sesión los grupos reflexionaron en torno a los desafíos actuales en los CTS con respecto a la convivencia y bienestar de los equipos y participantes, y posibles prácticas que se han realizado o se podrían realizar para superar dichos desafíos. Se puso énfasis en prácticas para la promoción del buen trato y prevención del maltrato entre participantes y entre los participantes y el equipo de trabajo. En todas las versiones se trabajó sobre los procesos Composición y Cuidado del equipo, y Seguridad y Resolución de Conflictos.
  - *Fecha versión 1:* 14/09
  - *Fecha versión 2:* 12/10
  - *Fecha versión 3:* 09/11
  
- **Semana 4 - Calidad y mejoramiento continuo de los procesos:** En la última sesión de comunidades de práctica los grupos reflexionaron en torno a prácticas de mejoramiento continuo en los CTS, haciendo un especial énfasis en la planificación estratégica y el trabajo en red. En todas las versiones se trabajó sobre el proceso Trabajo en Red y Atención Especializada.
  - *Fecha versión 1:* 21/09
  - *Fecha versión 2:* 19/10
  - *Fecha versión 3:* 16/11

En cuanto a la conformación de los grupos para las comunidades de práctica, para la versión 1 del curso para encargados regionales, se realizaron instancias tanto de plenario común (con todos los asistentes), como trabajo en tres grupos más pequeños, cada uno de ellos dirigido por un monitor de Focus. Por otra parte, para las versiones 2 y 3 – a modo de fomentar la pertinencia del espacio - se generaron salas especializadas por tipo de dispositivo, habiendo un total de 5 salas (Residencias, Residencias Familiares,

Casas Compartidas y Casas Compartidas para Jóvenes, Hospederías, y Centros de Referencia, y Centros de día), cada una de ellas dirigida por un monitor de Focus. Dentro de estas salas se realizaron tanto trabajos en grupos más pequeños, como trabajos reflexivos con todos los asistentes, dependiendo de la cantidad de personas conectadas. Se determina esta agrupación de tipo de dispositivo en cinco grandes categorías dadas las similitudes y diferencias en los objetivos y funcionamiento de los proyectos.

### Progresión de la hora de reflexión semanal en equipos

Cada semana se propuso a los participantes ir desarrollando en equipos pertenecientes a un mismo centro u organización un ámbito de mejoramiento estratégico relacionado a su labor para con el funcionamiento de los CTS en el programa Noche Digna. Se dispuso así la siguiente progresión:

- **Semana 1 - Identificar una necesidad o ámbito de mejoramiento estratégico:** Durante la primera semana el equipo realizó un ejercicio reflexivo para guiar en la selección de un ámbito de mejoramiento a trabajar desde su rol por medio de esta instancia, tomando como guía la *Matriz de Calidad de Procesos*.
- **Semana 2 -Diagnosticar la situación actual del ámbito:** En la segunda semana el equipo de trabajo reflexionó en torno a la situación actual del ámbito de mejoramiento escogido durante la primera semana, detectando los desafíos que deben ser abordados para mejorar la calidad en el funcionamiento de este ámbito.
- **Semana 3 - Identificar prácticas de mejoramiento:** Durante la tercera semana se el equipo de trabajo comenzó a identificar posibles prácticas para fomentar el mejoramiento en el ámbito de desarrollo elegido, buscando atender a los desafíos establecidos la semana anterior.
- **Semana 4 - Elaborar un Plan de Mejoramiento en el ámbito:** En la última semana de trabajo, se propuso que el equipo integrara las definiciones de las semanas anteriores en un plan de acción para el mejoramiento del ámbito elegido. En este plan de acción se debieron identificar así las necesidades a atender, las acciones correspondientes para atenderlas, los responsables de su ejecución y los plazos y mecanismos o indicadores de verificación y logro de las acciones propuestas.

## Estructura del Trabajo final

Para el trabajo final se pidió que los participantes, de manera individual o en equipos (en caso de trabajar en el mismo centro o institución), elaboraran un segundo plan de mejoramiento para un segundo ámbito estratégico, siguiendo los mismos pasos delimitados para la hora de reflexión semanal en equipos.

Se indicó a los equipos trabajar sobre dos procesos más directamente vinculados a su rol, pudiendo elegir así: los encargados regionales un proceso de la dimensión gestión administrativa y un proceso de la dimensión gestión de personas; los coordinadores y representantes un proceso de la dimensión gestión de personas y un proceso de la dimensión gestión de la intervención; y los equipos técnicos dos procesos de la dimensión gestión de la intervención.

Para cada proceso se pidió a los equipos rellenar una matriz con los siguientes elementos:

- a. *Justificación y breve diagnóstico actual del proceso: ¿Por qué elegimos este proceso a trabajar?* Explicar brevemente la relevancia y necesidad mejorar este proceso en su centro, identificando elementos observables actuales que indican una necesidad de mejora.
- b. *Objetivo del plan de mejora: ¿Qué mejora en particular queremos lograr en este proceso?* Generar un objetivo claro y conciso que incluya los elementos específicos a mejorar de este proceso.
- c. *Acciones de mejora: ¿Qué podemos hacer para lograr este objetivo de mejora?* Establecer al menos tres acciones que permitan alcanzar el objetivo de mejora propuesto.
- d. *Responsable principal: ¿Quién se hará responsable por el logro de estas acciones?* Actor o actores responsables por la ejecución de cada acción.
- e. *Plazos de ejecución: ¿Cuánto tiempo es un plazo factible para realizar estas acciones?* Cantidad de tiempo comprometido en la cual se podrá llevar a cabo factiblemente este plan y sus acciones
- f. *Medios de verificación: ¿Cómo podemos saber que las acciones y el plan se está desarrollando como esperado?* Mecanismos o indicadores que permiten evidenciar el logro de las acciones y avance del plan.

Además de la matriz, se pidió a los equipos contestar una breve pregunta abierta y reflexiva sobre sus aprendizajes y experiencia en el curso.

Originalmente se otorgó dos semanas a los equipos elegir el ámbito de mejora y diseñar acciones para su intervención, justificando de manera apropiada dichas elecciones. Sin embargo, a petición de los mismos participantes, se otorgaron extensiones a los plazos de entrega del trabajo final. En el caso de las versiones 1 y 2 se dio una semana más de plazo. En el caso de la versión 3 se dieron 2 semanas adicionales. Se entregó oportunamente una pauta para la evaluación (Ver Anexo 2) que contenía los elementos mínimos que debía contener el Plan de Mejoramiento, así como los criterios bajo los cuales será evaluado dicho trabajo.

### Plataforma educativa: Portal de formación Focus

El componente de formación se desarrolló a través del portal de formación Focus (<https://formacionfocus.cl/>), una plataforma educativa especializada para el desarrollo de actividades formativas y de capacitación en línea. Este portal funcionó como un aula virtual a la cual exclusivamente tuvieron acceso los participantes del curso. En el aula virtual, los participantes podían encontrar todo el material necesario para el curso, dividido por los cuatro módulos correspondientes. Por cada módulo se dejaron como elementos descargables las fichas técnicas, cápsulas audiovisuales y material bibliográfico sugerido, como también las grabaciones de los webinar y el registro visual de las comunidades de práctica. El aula virtual contó también con un espacio para el registro de las reflexiones grupales semanales, y con un foro para preguntas y comentarios generales sobre el curso.

Figura 5. Vista del Portal de Formación Focus

← Volver al Programa

MÓDULO 1 DE 7

En Progreso

## Versión para Equipos Técnicos CTS

- Módulo Apresto | Bienvenidos y Bienvenidas
- Foro | Preguntas y Comentarios del Curso
- Módulo 1 | Gestión de Calidad de la Interven...
- Módulo 2 | Gestión del Cambio Organizacio...
- Módulo 3 | Liderazgo y Bienestar de los eq...
- Módulo 4 | Calidad y Mejoramiento continu...
- Evaluación Final | Construcción de un Plan ...

### Módulo Apresto | Bienvenidos y Bienvenidas

Te damos la más cordial bienvenida al curso «Herramientas para el mejoramiento continuo de los CTS» para Equipos Técnicos CTS del Programa Noche Digna.

A continuación te presentamos las actividades a realizar durante cada semana, junto con el programa de estudios que contiene en detalle toda la información que necesitas saber sobre el curso:

## 3.2 Participación en el curso y proceso de certificación

En la siguiente sección se detallará el proceso de inscripción al curso, como también los indicadores de participación de los inscritos, en función de los requisitos conducentes a la certificación final del curso.

### Proceso de inscripción al curso

El proceso de convocatoria a participar del curso de formación se realizó mediante las siguientes actividades:

1. **Oficio desde la Oficina Nacional de Calle:** El primer paso de la convocatoria implicó la emisión de un oficio desde la ONC a cada SEREMI para informar del curso, sus objetivos y fechas, a todas las organizaciones ejecutoras y centros asociados con las que cuentan con un convenio. La convocatoria fue extendida a todos los encargados regionales, representantes de organizaciones ejecutoras, coordinadores de centro y a un grupo de representantes de equipos de trabajo de los CTS.
2. **Envío de invitaciones, programa de estudios y material asociado:** Al menos dos semanas antes del primer encuentro de cada curso, se enviaron invitaciones a todos los participantes convocados para dicho curso, señalando información importante para acceder a la plataforma educativa y adjuntando el plan de estudios y otros materiales asociados. Las invitaciones fueron extendidas mediante mensajes en *Whatsapp* y por correo electrónico, dirigiendo a los invitados a una página de inscripción. Las invitaciones fueron también reforzadas desde la Oficina Nacional de Calle.
3. **Registro de inscripciones y mesa de ayuda:** Se solicitó a los invitados confirmar su participación en el curso, manteniendo un registro actualizado de participantes. Se dispuso también de una mesa de ayuda manejada por un profesional de Focus para atender a dudas sobre el programa y la plataforma.

## Requisitos de certificación

El programa de formación se diseñó para ser conducente a un certificado oficial otorgado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en conjunto con Focus, que ha de ser entregado a los participantes que cumplan con los siguientes requisitos:

- *Un 50% de asistencia a los webinars y/o sesiones de comunidades de práctica*
- *Entregar y aprobar el trabajo final (Plan de Mejoramiento)*

En la propuesta inicial del curso la asistencia mínima requerida era del 75%, sin embargo, dada la inasistencia de los participantes por motivos laborales en la versión 1, se decidió junto con la contraparte flexibilizar este criterio, dejando solamente un 50% de las actividades sincrónicas como obligatorias. En la versión 1 se exigía la asistencia tanto a webinars y a comunidades de práctica, sin embargo, para las versiones 2 y 3 solo se exigió la asistencia a comunidades de práctica dada las dificultades de seguimiento y registro de asistencia a los webinars – debido a la cantidad de usuarios conectados simultáneamente, a que estos no siempre se identificaban en la plataforma, ni prendían su video, y a que se conectaban como grupos en muchos casos, especialmente en la versión para equipos técnicos.

## Inscripción, Asistencia y Certificados

Tras la finalización del curso, es posible reportar los indicadores de participación de los inscritos, tanto a nivel general como a nivel específico por versión del curso.

A continuación, se sintetizan los datos generales de inscripción, asistencia y certificación del curso en sus tres versiones. Adjunto al informe se encontrará el detalle de los asistentes, su participación y aquellos habilitados para obtener la certificación.

*Tabla 1. Datos generales de inscripción, asistencia y certificación*

	Versión 1	Versión 2	Versión 3
Inscritos	41	96	98
Cumplen con mínimo de asistencia	32 (78% inscritos)	59 (63% inscritos)	49 (48% inscritos)
Entregan trabajo final y optan a certificación	26 (81% asistentes)	43 (73% asistentes)	36 (71% asistentes)

Analizando los datos generales de participación en el curso, se observa una participación decreciente comparando las tres versiones, habiendo mayor porcentaje asistencia y certificación en la primera versión del curso que en las dos que siguen, probablemente dado que dicha primera versión fue mandatada por oficio a los equipos regionales. La más baja participación se ve en la versión 3 para equipos técnicos, en el cual solo cerca de la mitad de los inscritos cumplió con el mínimo de asistencia a las comunidades de práctica.

A pesar de que en todos los casos un porcentaje de los inscritos en el curso no cumplió con el mínimo de asistencia, sí se observa que de las personas que asisten regularmente, sobre el 70% logra entregar el trabajo final de forma satisfactoria, cumpliendo así con los requisitos habilitantes para la certificación. Esto muestra una relativa constancia en la participación a lo largo de los cuatro módulos del curso, para cada versión.

A continuación se presenta un análisis más detallado de la participación y funcionamiento del curso en cada una de sus distintas versiones.

*Asistencia y participación versión 1*

En el caso de la primera versión del curso, dirigida a Encargados Regionales del programa Noche Digna, se observa que una gran mayoría de las personas inscritas efectivamente cumplen con la asistencia mínima a las actividades sincrónicas del curso (78%) y que una gran mayoría de dichos asistentes efectivamente logran entregar el trabajo final de manera satisfactoria y optar a la certificación (81%).

El 19% restante de los asistentes no entregan el trabajo final, habiendo tres regiones del País en las cuales no se logra una certificación de algún miembro de sus equipos de trabajo, siendo estas las regiones de Aysén, Ñuble y la Región Metropolitana. Estos casos fueron particularmente atendidos por la contraparte técnica del proyecto, expresando los motivos por los cuales no pudieron participar activamente del curso. El resto de las regiones del país tiene al menos un integrante de su equipo que cumple con los requisitos de certificación.

Por otra parte, se registra un caso en el que se hace entrega del trabajo final, sin haber asistido al curso, y dos casos en los que hay una inscripción pero no se asiste al curso.

*Tabla 2. Datos de participación curso versión 1*

Inscritos	41
Cumplen con mínimo de asistencia	32 (78% inscritos)
Cumplen con mínimo de asistencia y trabajo final (certificación)	26 (81% asistentes)
Solo asisten al curso, pero no entregan trabajo final	6
Solo entregan trabajo final, sin asistir al curso	1
Se inscriben y no asisten al curso	2

En cuanto a la participación observada en el funcionamiento del curso en su primera versión, se constata una disminución en la asistencia a las actividades presenciales a medida que avanzaba el curso. De esta manera, las dos primeras semanas del curso contaron con más asistencia que las últimas dos, habiendo también más personas por región conectadas.

Con respecto al funcionamiento de las comunidades de práctica, se observó una participación activa y estable de parte de los asistentes, pudiendo realizarse los ejercicios grupales y reflexivos satisfactoriamente. Para todas las sesiones se realizaron trabajos reflexivos en tres grupos aleatorios moderados por profesionales de Focus, previo a generar un panel de discusión general con todos los asistentes.

*Asistencia y participación versión 2*

En el caso de la segunda versión del curso, dirigida a Coordinadores de Centro y Representantes Institucionales del programa Noche Digna, se observa que un 63% de las personas inscritas efectivamente cumplen con la asistencia mínima a las actividades sincrónicas del curso y que una gran mayoría de dichos asistentes efectivamente logran entregar el trabajo final de manera satisfactoria y optar a la certificación (73%). Cabe destacar que los trabajos recibidos fueron de personas pertenecientes a un total de 39 centros Noche Digna. El porcentaje restante de los asistentes no entregan el trabajo final (27%).

Cabe destacar que un 37% de las personas inscritas no cumplieron con los requisitos mínimos de asistencia, siendo un número importante de ellos representantes institucionales. Destaca así la baja participación de los representantes institucionales en el curso, habiendo solo 6 que efectivamente cumplen con el requisito de asistencia, y solo 2 que logran cumplir con los requisitos para la certificación.

Por otra parte, se registran 7 casos en los que se hace entrega del trabajo final, sin haber asistido al curso.

*Tabla 3. Datos de participación curso versión 2*

Inscritos	96
Cumplen con mínimo de asistencia	59 (63% inscritos)
Cumplen con mínimo de asistencia y trabajo final (certificación)	43 (73% asistentes)
Solo asisten al curso, pero no entregan trabajo final	16
Solo entregan trabajo final, sin asistir al curso	7
Se inscriben y no asisten al curso	35 (37% de inscritos)

Analizando los datos de participación por tipo de dispositivo, se identifica que en todo tipo de dispositivo el porcentaje de asistentes regulares fue menor al número de inscritos inicialmente, teniendo las hospederías/centros de referencia y las residencias los mayores porcentajes de asistencia de inscritos. En cuanto al logro de la certificación, se observa que los centros de día/ centros de acogida y las residencias

familiares son los dispositivos con menor porcentaje de culminación efectiva del curso, teniendo menos de la mitad de los coordinadores y representantes inscritos con certificación, lo que no es el caso para las otras tres categorías de dispositivos.

*Tabla 4. Datos de participación por tipo de dispositivo curso versión 2*

Tipo de dispositivo	Inscritos	Cumplen requisito asistencia (% inscritos)	Certificación (% inscritos)
Casas Compartidas / Casas Compartidas Jóvenes	12	6 (50%)	6 (50%)
Centros de día / Centros de acogida	17	9 (53%)	4 (24%)
Hospederías / Centros de referencia	14	11 (79%)	9 (64%)
Residencias	20	16 (80%)	11 (55%)
Residencias Familiares	33	17 (51%)	13 (39%)

Analizando la cantidad de dispositivos<sup>1</sup> que cuentan con personas certificadas, cabe destacar que en todas las regiones, menos en la región de Atacama, al menos un dispositivo cuenta con personas que lograron la certificación en la versión 2 del curso. Si bien en gran parte de las regiones la mayoría de los dispositivos con personas inscritas lograron tener personas certificadas, solo en las regiones de Valparaíso, Ñuble, Araucanía y Los Lagos se logró una certificación de al menos una persona por cada dispositivo inscrito.

<sup>1</sup> Se analiza la frecuencia del tipo de dispositivo por institución ejecutora, pese a que un dispositivo pueda contar con más de un centro o proyecto.

Tabla 5. Frecuencia e identificación de dispositivos con personas inscritas y certificadas en la versión 2

Región	N Dispositivos con personas inscritas	N Dispositivos con personas certificadas	Dispositivos con personas certificadas
Arica y Parinacota	5	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Casas compartidas (ONG Maymuru)</li> <li>◇ Residencia Familiar (F. Sacalabrini)</li> </ul>
Tarapacá	4	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Hospedería (Hogar de Cristo)</li> <li>◇ Residencia (Hogar de Cristo)</li> <li>◇ Residencia familiar (UNAP)</li> </ul>
Antofagasta	3	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Centro de día (Fundación Tabor)</li> <li>◇ Residencia familiar (Fundación Tabor)</li> </ul>
Atacama	2	0	◇ -
Coquimbo	2	1	◇ Residencia familiar (Muni. La Serena)
Valparaíso	6	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Casas compartidas (F. Amalegría)</li> <li>◇ Centros de día (Don bosco)</li> <li>◇ Residencias familiares (Educere y Mission Golden)</li> <li>◇ Hospedería (Hogar de Cristo)</li> <li>◇ Residencia (Moviliza)</li> </ul>
Metropolitana	19	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Casas compartidas (Don Bosco)</li> <li>◇ CAM (Muni. Santiago)</li> <li>◇ Centros de referencia (ONG Las Viñas)</li> <li>◇ Hospedería (Educere)</li> <li>◇ Residencia (Moviliza, Cristo Vive, Muni. Santiago, ONG Las Viñas)</li> <li>◇ Residencia Familiar (Educere, Don Bosco, Scalabrini, Muni. Estación Central, Muni. Independencia, Muni. Recoleta)</li> </ul>
O'Higgins	3	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Residencia (Fund. Cáritas)</li> <li>◇ Residencia Familiar (Fund. Cáritas)</li> </ul>
Ñuble	1	1	◇ Hospedería (Muni. Chillán)
Bío Bío	4	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Casas compartidas jóvenes (CATIM)</li> <li>◇ CAT (Sempiterno)</li> <li>◇ Hospedería (Novo Millennio)</li> </ul>
Araucanía	1	1	◇ Residencia (F. Cáritas)
Los Lagos	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Casas compartida (Muni. Pto Montt)</li> <li>◇ Centro de día (Muni. Quellón)</li> <li>◇ Centro de día (Muni. Pto Montt)</li> </ul>
Magallanes	1	1	◇ Centro de referencia (FIDE XII)
Total	54	39	

En cuanto a la participación observada en el funcionamiento del curso en su segunda versión, se constata nuevamente una disminución en la asistencia a las actividades presenciales a medida que avanza el curso. De esta manera, las dos primeras semanas del curso contaron con más asistencia que las últimas dos.

Con respecto al funcionamiento de las comunidades de práctica, se observó en la mayoría de los grupos por dispositivo una participación estable de parte de los asistentes, pudiendo realizarse los ejercicios grupales y reflexivos todas las sesiones. Sin embargo, cabe destacar que el nivel de involucramiento de los participantes fue menor en las últimas sesiones que en la primeras, habiendo una participación menos activa de parte de los coordinadores.

Los participantes de dispositivos que mostraron menor constancia en su asistencia a las comunidades de práctica fueron las Casas Compartidas y Casas Compartidas para Jóvenes, junto con las Hospederías y Centros de Referencia – lo que puede hablar a la naturaleza de su tipo de atención y su relación con la posibilidad de asistir al curso. En todos los grupos se realizaron los ejercicios reflexivos con todos los participantes en conjunto, a excepción del grupo de Residencias Familiares en el cual, dado el número de asistentes, se realizaron dos a tres subgrupos de reflexión aleatorios por sesión.

Cabe destacar que para las Residencias Familiares la experiencia de la comunidad de práctica se centró en desafíos relativos a su proceso de reciente instalación, lo que le dio un matiz de interés particular al espacio, adaptado a la realidad actual de este nuevo dispositivo.

### *Asistencia y participación versión 3*

En el caso de la tercera versión del curso, dirigida a Equipos Técnicos del programa Noche Digna, se observa que un 48% de las personas inscritas efectivamente cumplen con la asistencia mínima a las actividades sincrónicas del curso y que una 71% de dichos asistentes efectivamente logran entregar el trabajo final de manera satisfactoria y optar a la certificación. Cabe destacar que los trabajos recibidos fueron de personas pertenecientes a un total de 21 centros Noche Digna. El porcentaje restante de los asistentes no entregan el trabajo final (29%). Cabe destacar también que un 24% de las personas inscritas no cumplieron con los requisitos mínimos de asistencia.

Por otra parte, se registran 7 casos en los que se hace entrega del trabajo final, sin haber asistido al curso.

Tabla 6. Datos de participación curso versión 3

Inscritos	98
Cumplen con mínimo de asistencia	49 (48% inscritos)
Cumplen con mínimo de asistencia y trabajo final (certificación)	36 (71% asistentes)
Solo asisten al curso, pero no entregan trabajo final	13
Solo entregan trabajo final, sin asistir al curso	9
Se inscriben y no asisten al curso	24 (24% inscritos)

Analizando los datos de participación por tipo de dispositivo, se observa que las hospederías/centros de referencia y residencias familiares son los tipos de dispositivo que muestran el menor porcentaje de asistencia y de logro de certificación, comparado con la cantidad de inscritos originalmente. En el resto de los dispositivos se observa que el porcentaje de asistencia regular fue sobre el 50% de los inscritos, sin embargo solo en las casas compartidas/ casas compartidas de jóvenes se logra sobre un 50% de obtención de la certificación de los inscritos originalmente.

Tabla 7. Datos de participación por tipo de dispositivo curso versión 3

Tipo de dispositivo	Inscritos	Cumplen requisito asistencia	Certificación
Casas Compartidas / Casas Compartidas Jóvenes	11	7 (64%)	7 (64%)
Centros de día / Centros de acogida	18	9 (50%)	8 (44%)
Hospederías / Centros de referencia	20	8 (40%)	4 (20%)
Residencias	25	14 (56%)	12 (48%)
Residencias Familiares	24	11 (46%)	5 (21%)

Analizando la cantidad de dispositivos<sup>2</sup> que cuentan con personas certificadas, cabe destacar que en todas las regiones, menos en las regiones de Atacama y Coquimbo, al menos un dispositivo cuenta con personas que lograron la certificación en la versión 2 del curso. Cabe destacar que en las dos regiones mencionadas tampoco hubieron personas inscritas en el curso.

Si bien en gran parte de las regiones la mayoría de los dispositivos con personas inscritas lograron tener personas certificadas, solo en las regiones de Araucanía y Magallanes se logró una certificación de al menos una persona por cada dispositivo inscrito (teniendo solo un dispositivo en estas regiones). Cabe destacar que un número importante de dispositivos cuyos representantes participaron y se certificaron en la versión 2 del curso, esta vez no participaron o no lograron la certificación de la versión 3.

---

<sup>2</sup> Se analiza la frecuencia del tipo de dispositivo por institución ejecutora, pese a que un dispositivo pueda contar con más de un centro o proyecto.

Tabla 8. Frecuencia e identificación de dispositivos con personas inscritas y certificadas en la versión 3

Región	N Dispositivos con personas inscritas	N Dispositivos con personas certificadas	Dispositivos con personas certificadas
Arica y Parinacota	5	1	◊ Casas compartidas (ONG Maymuru)
Tarapacá	2	1	◊ Hospedería (Hogar de Cristo)
Antofagasta	4	2	◊ Residencia familiar (Fundación Cáritas) ◊ Residencia familiar (Fundación Tabor)
Atacama	0	0	◊ -
Coquimbo	0	0	◊ -
Valparaíso	4	3	◊ Centros de día (Don bosco) ◊ Residencias familiares ( Mission Golden) ◊ Residencia (Moviliza)
Metropolitana	17	7	◊ Casas compartidas (Cidets) ◊ Casas Compartidas Jóvenes (Don Bosco) ◊ CAM (Muni. Santiago) ◊ Residencia (Moviliza, Muni. Santiago, ONG Las Viñas, Cidets)
O'Higgins	3	2	◊ Residencia (Fund. Cáritas) ◊ Residencia Familiar (Fund. Cáritas)
Ñuble	1	0	◊ -
Bío Bío	3	1	◊ Casas compartidas jóvenes (CATIM)
Araucanía	1	1	◊ Residencia (F. Cáritas)
Los Lagos	3	2	◊ Centro de día (Muni. Quellón) ◊ Centro de día (Muni Pto Montt)
Magallanes	1	1	◊ Centro de referencia Fide XII
Total	44	21	

En cuanto a la participación observada en el funcionamiento del curso en su tercera versión, se constata nuevamente una disminución en la asistencia a las actividades presenciales a medida que avanza el curso. De esta manera, las dos primeras semanas del curso contaron con más asistencia que las últimas dos, siendo esta la versión en la que se observó menos participación al final del curso.

Con respecto al funcionamiento de las comunidades de práctica, se observó en la mayoría de los grupos por dispositivo una participación decreciente de parte de los asistentes, sin embargo se pudieron realizar los ejercicios grupales y reflexivos todas las sesiones. Sí cabe destacar que el nivel de involucramiento de

los participantes fue significativamente menor en las últimas sesiones que en la primeras, habiendo una participación menos activa de parte de los equipos técnicos.

Los participantes de dispositivos que mostraron mayor constancia en su asistencia a las comunidades de práctica fueron los Centros de Día/ Centros de acogida, junto con las Residencias. En el resto de los dispositivos se observa una participación decreciente, habiendo un bajo porcentaje de asistentes en la última sesión, lo que puede hablar a la naturaleza de su tipo de atención y su relación con la posibilidad de asistir al curso. En todos los grupos se realizaron los ejercicios reflexivos con todos los participantes en conjunto, a excepción del grupo de Residencias Familiares en el cual, dado el número de asistentes, se realizaron dos a tres subgrupos de reflexión aleatorios por sesión.

### 3.3 Evaluación de satisfacción del curso

A modo de conocer la opinión y percepción de los participantes en el curso en sus tres versiones, se diseñó e implementó una encuesta de satisfacción online a ser respondida una vez finalizada la respectiva versión del curso. A continuación se describe el diseño de dicha encuesta y se analizan sus principales resultados.

#### Diseño de encuesta de satisfacción

La encuesta de satisfacción se divide en tres secciones principales:

1. **Evaluación de indicadores específicos de funcionamiento:** En esta primera sección de la encuesta se tiene por objetivo medir el cumplimiento de ciertos indicadores específicos del funcionamiento del curso. Los indicadores a evaluar fueron:
  - *Cumplimiento de expectativas sobre el curso:* Cumplimiento general de las expectativas de los participantes sobre la instancia de formación.
  - *Pertinencia de los contenidos:* Adecuación de los contenidos al rol y labores de los participantes.
  - *Efectividad de las metodologías de enseñanza:* Grado en que las metodologías de enseñanza logran motivar a los participantes y fomentar un aprendizaje significativo.
  - *Utilidad de las herramientas entregadas:* Aplicabilidad de los contenidos y herramientas entregadas en las labores diarias de los participantes.
  - *Claridad y facilidad de uso del portal de formación:* Grado en que la plataforma de formación resultó clara y de fácil navegación.
  - *Compatibilidad de la carga de trabajo con las funciones laborales:* Adecuación de la carga horaria y de trabajo exigida por el curso a la carga propia de la jornada laboral de los participantes. *\*Este indicador solo se incluyó en las evaluaciones de las versiones 2 y 3 del curso*

Por cada uno de estos indicadores se elaboró una oración afirmativa en relación al cumplimiento de dicho indicador, ante la cual los participantes debían indicar su nivel de acuerdo de 1 a 5, siendo 1 “nada de acuerdo” y 5 “completamente de acuerdo”.

2. **Evaluación de las estrategias formativas del curso:** Esta segunda sección de la encuesta se busca medir la satisfacción general de los participantes con los distintos componentes o estrategias formativas del curso, a decir: los webinar, las comunidades de práctica, la reflexión grupal semanal y el trabajo final (Plan de Mejoramiento). Se le pide así a los participantes evaluar de 1 a 7 su satisfacción general con cada componente, siendo 1 “completamente insatisfecho/a” y 7 “completamente satisfecho/a”.
  
3. **Comentarios y sugerencias:** Espacio de respuesta abierta voluntaria para que los participantes pudieran reportar comentarios sobre su experiencia en el curso, y/o sugerencias para la mejora de instancias similares en el futuro.

Para ver una muestra de ejemplo de la encuesta de satisfacción, remítase al Anexo III de este informe.

## Resultados evaluación de satisfacción

A continuación se presentan y analizan los resultados principales levantados por la encuesta de satisfacción a los participantes del curso en sus tres versiones. Se presentarán los resultados por versión del curso, para luego dar algunas observaciones generales sobre el curso en su totalidad.

### *Resultados versión 1*

Para la versión 1 se logró una muestra de 14 respuestas de Encargados Regionales a la encuesta de satisfacción.

En cuanto a la *evaluación de indicadores específicos de funcionamiento*, se observa que en general los Encargados Regionales evalúan positivamente el curso en todos sus indicadores de funcionamiento. Los indicadores con más alta evaluación son la pertinencia y utilidad de los contenidos del curso, mientras que aquellos indicadores en los que los participantes se muestran más críticos son la efectividad e interés por las metodologías y con que el curso cumpliera con sus expectativas iniciales, lo que abre el espacio al mejoramiento del curso.

*Tabla 9. Resultados evaluación indicadores específicos versión 1 (1= nada de acuerdo; 5= completamente de acuerdo)*

Variable	Evaluación Promedio
Cumple expectativas	4.2
Contenidos pertinentes	4.7
Metodología motivante y efectiva	4.2
Utilidad de los contenidos	4.6
Portal claro y fácil	4.5

En cuanto a la *evaluación de las estrategias formativas del curso*, los Encargados Regionales se muestran algo más críticos en sus evaluaciones de cada componente, puntuando entre 5 y 6 en promedio para los componentes propuestos. La estrategia formativa evaluada más críticamente fue el espacio de comunidad de práctica, junto con la reflexión semanal en grupos, mientras que las estrategias mejor evaluadas fueron los webinars y el plan de mejoramiento.

Tabla 10. Resultados evaluación estrategias formativas versión 1 (1= completamente insatisfecho/a; 7= completamente satisfecho/a)

Estrategia formativa	Evaluación Promedio
Webinars	5.6
Comunidades de práctica	5.0
Reflexión semanal en grupos	5.3
Trabajo final /Plan de Mejoramiento	5.4

En el espacio voluntario para comentarios y sugerencias se registraron 5 respuestas. Las sugerencias indicaban la realización del curso de manera presencial o fuera del espacio laboral, la necesidad de aplicar los contenidos a casos reales, la dificultad de cumplir con las actividades exigidas debido a la carga laboral, y la dificultad de reflexionar cuando se es solo una persona por equipo. A continuación se presentan las citas textuales registradas:

- *“En modalidad Online, dentro del espacio laboral no es posible dedicarle exclusividad de atención”*
- *“Aplicar casos reales para aplicar con estrategias”*
- *“Me dificultó participar ya que dos días a la semana seguidos para quienes vemos más de un programa es difícil, pero agradezco la instancia, en mi región solo participé yo, por tanto, hacer el trabajo sola no me permitió tener instancias de complementar experiencias y conocimientos”*
- *“Cuando se es una persona por equipo es difícil generar reflexión. Quizás hubiera sido pertinente realizar trabajos por macro zonas por ejemplo”*
- *“Que este curso, sea el piso para los otros cursos”*

*Resultados versión 2*

Para la versión 2 del curso se logró una muestra total de 42 respuestas de participantes a la encuesta de satisfacción.

En cuanto a la *evaluación de indicadores específicos de funcionamiento*, se observa que en general los participantes evalúan positivamente el curso en todos sus indicadores de funcionamiento, a excepción del indicador de compatibilidad de las exigencias del curso con la carga laboral, el que obtuvo un puntaje promedio de 3.6. Los indicadores con más alta evaluación fueron nuevamente la pertinencia y utilidad de los contenidos del curso, al igual que en el caso de la evaluación del curso 1.

*Tabla 11. Resultados evaluación indicadores específicos versión 2 (1= nada de acuerdo; 5= completamente de acuerdo)*

Variable	Evaluación Promedio
Cumple expectativas	4.3
Contenidos pertinentes	4.5
Metodología motivante y efectiva	4.4
Utilidad de los contenidos	4.5
Portal claro y fácil	4.3
Compatible con carga laboral	3.6

En cuanto a la *evaluación de las estrategias formativas del curso*, los participantes de la versión 2 se muestran moderados en sus evaluaciones de cada componente, puntuando alrededor de 5.5 promedio para todos los componentes propuestos. Los webinars fueron evaluados de manera levemente más crítica que el resto de las estrategias formativas.

*Tabla 12. Resultados evaluación estrategias formativas versión 2 (1= completamente insatisfecho/a; 7= completamente satisfecho/a)*

Estrategia formativa	Evaluación Promedio
Webinars	5.5
Comunidades de práctica	5.6
Reflexión semanal en grupos	5.6
Trabajo final /Plan de Mejoramiento	5.6

En el espacio voluntario para comentarios y sugerencias se registraron 19 respuestas válidas. Ocho de estos comentarios fueron felicitaciones y agradecimientos por el curso y su espacio para reflexionar y compartir con otros colegas. El resto de los comentarios presentan sugerencias sobre: incorporar instancias presenciales en el curso, vincular los contenidos con casos prácticos, generar más instancias de capacitación como esta, y hacer más compatible las exigencias del curso con la carga laboral de los centros.

A continuación se presenta una selección de comentarios registrados:

- *“Muy interesante la instancia de comunidades de practica. Oportunidad de compartir experiencias y aprendizajes.”*
- *“Me gustaría que los cursos estuvieran mas enfocados a los trabajadores de trato directo ya que son los que tienen menos oportunidades de reflexionar y detenerse un tiempo para pensar.”*
- *“Trabajos prácticos con contenido para rescatar las distintas funciones que realizan los miembros del equipo”*
- *“Sería importante si se considera realizar otra capacitación, esta fuera presencial esto nos permitiría organizarnos con los tiempo y el aprendizaje seria mas efectivo para los profesionales.”*
- *“Los horarios y la cantidad de sesiones son algo incompatibles con el rol en la Residencia. Es necesario reevaluar la metodología o bien, hacerlos más breves.”*
- *“Generar más espacios de comunicación con otros dispositivos a lo menos un a vez al mes , para generar mejoras continuas.”*

*Resultados versión 3*

Para la versión 3 del curso se logró una muestra total de solo 21 respuestas de participantes a la encuesta de satisfacción.

En cuanto a la *evaluación de indicadores específicos de funcionamiento*, se observa que en general los participantes evalúan positivamente el curso en todos sus indicadores de funcionamiento. El indicador con más baja puntuación promedio fue, al igual que en la versión 2, la compatibilidad del curso con la carga laboral de los centros. Los indicadores con más alta evaluación fueron nuevamente la pertinencia y utilidad de los contenidos del curso, al igual que la claridad y facilidad de uso del portal de formación.

*Tabla 13. Resultados evaluación indicadores específicos versión 3 (1= nada de acuerdo; 5= completamente de acuerdo)*

Variable	Evaluación Promedio
Cumple expectativas	4.3
Contenidos pertinentes	4.5
Metodología motivante y efectiva	4.2
Utilidad de los contenidos	4.4
Portal claro y fácil	4.5
Compatible con carga laboral	4.1

En cuanto a la *evaluación de las estrategias formativas del curso*, los participantes de la versión 3 muestran evaluaciones positivas de cada componente, puntuando la mayoría cerca de 6.0. Los webinars fueron nuevamente evaluados de manera levemente más crítica que el resto de las estrategias formativas.

*Tabla 14. Resultados evaluación estrategias formativas versión 3 (1= completamente insatisfecho/a; 7= completamente satisfecho/a)*

Estrategia formativa	Evaluación Promedio
Webinars	5.8
Comunidades de práctica	6.0
Reflexión semanal en grupos	6.1
Trabajo final /Plan de Mejoramiento	6.0

En el espacio voluntario para comentarios y sugerencias se registraron 8 respuestas válidas. Dentro de los comentarios se presentan sugerencias sobre: incorporar instancias presenciales en el curso, generar más instancias de capacitación como esta y hacer más compatible las exigencias del curso con la carga laboral de los centros.

A continuación se presentan los todos los comentarios de manera textual:

- *“Instar espacios presenciales para compartir entre los equipos”*
- *“Que se realicen mas seguido instancias como esta.”*
- *“Agregar que seria bueno ,tener capacitaciones en diferentes temáticas de calle y alcohol y drogas para poder desarrollarnos cada día de mejor manera”*
- *“Que sean de manera presencial”*
- *“Que se generen más espacios de formación.”*
- *“Tener más tiempo para desarrollar los diferentes cursos para profundizar aun mas en las unidades.”*
- *“Solo agradecer la instancias de capacitación, donde se pueden visualizar las problemáticas en el ámbito nacional no son tan diferentes a las de regiones. Además, agradecer por la comprensión de los exponentes para entender la carga laboral dentro de la semana.”*
- *“Lamentablemente tuvimos problemas para conectarnos porque nos chocaba con otras reuniones organizadas por el mismo programa noche digna. y cuesta mucho poder hacer una reflexión semanal debido a que el programa es muy demandante con el tiempo. y por último la mayoría de las personas que participaron conectándose, no aportaban mucho porque al parecer no era una obligación. Agradezco la extensión de tiempo para entregar el trabajo final.”*

### *Análisis general de la encuesta de satisfacción*

A partir de los resultados de la encuesta de satisfacción, comparando la percepción de los participantes en las tres versiones del curso, es posible generar las siguientes observaciones analíticas generales sobre la evaluación del curso:

- **Alta valoración general de los indicadores de funcionamiento del curso**, especialmente en la percepción de la pertinencia y utilidad de los contenidos. Dentro de los indicadores más descendidos destaca la efectividad y capacidad motivacional de las metodologías de enseñanza, lo que abre espacio para la mejora en el diseño para futuras instancias.
- **Participantes se muestran críticos en cuanto a la compatibilidad de las exigencias del curso con la carga laboral de los centros**. Tanto desde los indicadores evaluados como desde los comentarios y sugerencias se pesquiza la percepción de que los tiempos diseñados para el curso significaron un esfuerzo mayor considerando la carga laboral de los centros, lo que llama a generar adaptaciones al programa y a los requisitos a modo de facilitar el acceso y participación en las instancias de formación.
- **Estrategias formativas bien evaluadas de manera general**, habiendo algunas percepciones más críticas con respecto a los webinars y a las comunidades de práctica, lo que abre espacios de mejora.
- **Alta valoración del uso del portal de formación** a lo largo de las tres versiones, indicando la efectividad de esta estrategia para formaciones online.
- **Se observa una mejora progresiva en la evaluación del curso** al comparar las evaluaciones de las tres versiones, lo que muestra un posible mejoramiento continuo del curso a lo largo de sus tres versiones, respaldando la decisión de hacer los cursos de manera secuencial a modo de ir generando adaptaciones en base a la experiencia.
- **Participantes solicitan más espacios formativos**, como visto en los comentarios del curso, solicitando a su vez que se consideren instancias presenciales para estos.

### 3.4 Análisis de los Planes de Mejoramiento

Considerando la entrega final del curso de las tres versiones, el Plan de Mejoramiento para la gestión, se puede generar un breve análisis y comentario en torno a la elección de procesos a trabajar en esos planes de mejoramiento hecha por los actores y equipos involucrados en el programa Noche Digna. Dichas elecciones pueden eventualmente considerarse indicadores de aquellos aspectos en que los equipos regionales y de los centros evalúan que se requiere avanzar al corto y mediano plazo.

En el caso de la versión 1 dirigida a los Encargados Regionales del programa Noche Digna, los procesos elegidos con mayor frecuencia fueron el de Supervisión Interna y Mejora Continua de la dimensión Gestión administrativa y el proceso Formación Continua de la dimensión Gestión de Personas. Ambos procesos se alinean con el rol esperado del nivel regional y hablan de fortalecer el acompañamiento y oportunidades de mejora continua que pueden proveer a los centros dentro de su territorio.

Dentro de la versión 2 para Coordinadores de Centro y Representantes Institucionales se observa que los participantes dan mayor énfasis en sus planes de mejora a las dimensiones Gestión de la Intervención y Gestión de personas que a la tercera dimensión de Gestión Administrativa. De los diez procesos a elegir, los seleccionados con más frecuencia fueron Atención centrada en la persona y Trabajo en red y atención especializada, de la dimensión 1, y Composición y cuidado del equipo de la dimensión 2. Estas elecciones posiblemente refieren, por una parte, a los desafíos que conlleva la diversificación del perfil de los usuarios de los centros y la necesidad de atenciones especializadas y multidisciplinarias de los casos más complejos, como también de la necesidad de fortalecer las prácticas para el resguardo del bienestar de los equipos técnicos de los centros.

Por último, con respecto a la versión 3 dirigida a Equipos Técnicos de los centros se observa que el proceso priorizado con mayor frecuencia fue el de Trabajo en red y atención especializada, seguido por Planificación de la atención y Atención centrada en la persona. Estas elecciones pueden referir, nuevamente, al desafío de la atención especializada a una población de personas en situación de calle crecientemente diversificada y con situaciones entendidas por los equipos como más complejas de atender, lo que requiere un mayor apoyo y coordinación con la red de servicios especializados.

Tabla 15. Distribución de elección de procesos a trabajar en Plan de Mejoramiento por versión del curso

Dimensión	N	Proceso	Versión 1	Versión 2	Versión 3
<i>Gestión de la intervención</i>	1	Atención centrada en la persona	-	11	8
	2	Planificación de la atención	-	7	9
	3	Implementación de la estrategia de apoyo	-	3	7
	4	Trabajo en red y atención especializada	-	9	15
<i>Gestión de personas</i>	5	Composición y cuidado del equipo	3	11	3*
	6	Seguridad y resolución de conflictos	1	5	1*
	7	Formación continua	5	6	1*
<i>Gestión administrativa</i>	8	Supervisión interna y mejora continua	7	6	-
	9	Gestión de la información	-	1	-
	10	Gestión de recursos y rendición de cuentas	2	1	-

\*Elección de proceso que no corresponde a su versión

## 4. Aprendizajes y recomendaciones para futuros Ciclos de Formación

Habiendo ya concluido el Ciclo de Formación Noche Digna 2022 y analizado su funcionamiento y resultados, es posible ahora generar una breve reflexión en torno a los aprendizajes dejados por la experiencia, como también las recomendaciones que se dependen para eventuales futuras instancias de formación con la red Noche Digna.

En cuanto al *diseño del componente de formación*,

- **Efectividad de la modalidad teórico-práctica:** La modalidad teórico-práctica, teniendo instancias de contenido expositivo junto con talleres de reflexión grupal pareció ser efectiva en el funcionamiento del curso, sin embargo emerge como una necesidad recurrente de los participantes el fortalecer la aplicación práctica de los contenidos, aterrizando más estos al día a día y gestión de casos de los centros.
- **Evaluación mixta del formato online:** Si bien el curso se desarrolló como esperado, teniendo una buena evaluación de la plataforma educativa y de las actividades en línea, desde los actores surge la necesidad de contar con más instancias de formación presencial – algo a considerar y sopesar con respecto a las ventajas del formato remoto y sus facilidades de acceso.
- **Diseño secuencial y sistémico permite la mejora continua del curso y alinear a los actores:** La decisión de generar un curso con tres versiones secuenciales de las mismas temáticas adaptadas a distintos niveles de actores de un mismo sistema probó ser una metodología exitosa, en cuanto permitió, por una parte, instalar temáticas y un lenguaje común entre los actores de los distintos niveles, como también una mejora continua del curso – generando adaptaciones que se reflejaron en una creciente evaluación positiva del curso por parte de los participantes.
- **Contenidos seleccionados a partir de un diagnóstico de la situación actual fomenta la pertinencia de la formación:** El diseño del curso en torno al diagnóstico de los principales desafíos vistos a nivel nacional, a partir de entrevistas con equipos regionales y de centros, permitió una selección de contenidos a reflexionar en el curso que fue evaluada como pertinente, fomentando así la motivación y sentido dentro del espacio de formación.

En cuanto a la *participación*,

- **Necesidad de generar un espacio de formación adecuado a la carga laboral de los centros:** Si bien una gran parte de las personas que asistieron regularmente al curso lograron la certificación final, se observó que para muchos inscritos fue un desafío la participación constante y la entrega a tiempo de las evaluaciones del curso, lo que fue justificado por los mismos participantes en cuanto a la falta de adecuación de la exigencia horaria del curso a la carga laboral de los centros. Esta observación se hace especialmente importante considerando algunas modalidades particulares de algunos tipos de dispositivos – en especial los de bajo umbral - los que exigen una presencia más intensiva de los equipos técnicos, dificultando su participación plena en una formación dentro del horario laboral.
- **Desafío de la baja participación de Representantes de Instituciones Ejecutoras:** Se observó a lo largo del curso que la participación era variable en cuanto al rol de los actores dentro de la red Noche Digna. La participación de Representantes Institucionales fue especialmente baja, pese a haber sido invitados a la formación, lo que plantea un desafío de entender su inasistencia y generar estrategias para motivar su participación en futuras formaciones.
- **Importancia para los participantes de contar con espacios de formación:** Tanto desde las encuestas de satisfacción, como desde las reflexiones dentro del curso, los participantes manifiestan su agradecimiento con el hecho de tener espacios de formación continua y reiteran la necesidad de darle continuidad a espacios como este, especialmente valorando la generación de redes a nivel nacional del programa.

## ANEXOS

### Anexo I: Afiches Charla Magistral de Inauguración y de Cierre



**Focus.**

# Ciclo de Formación Centros Noche Digna 2022: Hacia el mejoramiento continuo de la gestión

## Charla Magistral Inaugural



*"Sentidos y desafíos en el trabajo con personas en situación de calle: Repensar nuestras prácticas".*

**Karinna Soto.** Jefa Oficina Nacional de Calle.  
Ministerio de Desarrollo Social y Familia.



*"Estrategias innovadoras para el trabajo con personas en situación de calle".*

**Ania Pérez de Madrid.** Trabajadora Social. Socia Fundadora de la Fundación Aires (España). Especialista en intervención social con personas en situación de calle y la metodología Housing First.



*"Atención a la diversidad y familias migrantes en el trabajo con personas en situación de calle"*

**Ignacio Elssmann.** Sociólogo. Magíster en Gobierno y Sociedad, Doctor en Políticas de Bienestar. Director de Incidencia y Estudios del Servicio Jesuita a Migrantes.



**Andrea Espinoza.** Psicóloga. Magíster en Psicología Social. Directora Social del Servicio Jesuita a Migrantes.

MIÉRCOLES

**17**  
de  
**agosto**  
15.00 hrs.

Conéctate vía zoom

ID de reunión: 856 3127 5229



Focus.

## Ciclo de Formación Centros Noche Digna 2022: Hacia el mejoramiento continuo de la gestión

Charla Magistral  
de Cierre



*"La ética del cuidado: La terapia ocupacional como estrategia de apoyo para personas en situación de calle".*

**Lucía Vivanco.** Terapeuta ocupacional. Magíster en Intervención Psicosocial. Consultora del Banco Mundial y académica de la Escuela de Terapia Ocupacional, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Santiago.



*"Diversidad de género y sexualidad en el trabajo con personas en situación de calle".*

**Pablo Astudillo.** Sociólogo, Magíster en ciencias sociales mención Género, Política y Sexualidad y Doctor en Sociología. Profesor asistente del Departamento de Política Educativa, Universidad Alberto Hurtado.

MIÉRCOLES  
**23** de  
noviembre  
15.00 hrs.

Conéctate vía zoom

[Confirma e inscríbete aquí](#)

## Anexo II: Pauta trabajo final – Ejemplo Curso Versión 3

### Ciclo de Formación Noche Digna 2022 Curso para Equipos Técnicos de los Centros

#### Pauta para la evaluación final del curso

##### *Contexto*

Para la evaluación final del curso se espera que cada equipo de Centro del programa Noche Digna, desarrollen un **plan de mejoramiento** para su centro a partir de **dos procesos** de calidad, descritos en la Matriz de Calidad de Procesos CTS. La intención es que este quede como un material práctico que pueda ser implementado al corto y mediano plazo dentro del trabajo que realizan.

Este trabajo **se realiza en equipos** por centro. Se entrega **un trabajo por equipo**.

**Plazo para la entrega:** Viernes 2 de diciembre a las 18:00

**Entrega y preguntas:** Enviar a [direccionestudios@focus.cl](mailto:direccionestudios@focus.cl)

##### *Instrucciones*

2. Tomando como referencia la *Matriz de Calidad de Procesos CTS*, elegir **dos procesos de la Dimensión Gestión de la Intervención** sobre los cuales trabajar. Para esta elección se pide considerar:
  - a. Ambos procesos deben corresponder a la primera dimensión de **Gestión de la Intervención** (de la matriz de bajo umbral o de alojamientos para la superación, según corresponda)
  - b. Que los procesos seleccionados representen un **desafío actual** para su trabajo en los Centros Noche Digna
  - c. Que estos procesos y sus desafíos sean **factibles de abordar desde su rol como equipo técnico**.
  - d. Es posible elegir como uno de los procesos aquel trabajado en la reflexión grupal semanal a lo largo del curso.
3. Para cada proceso se pedirá rellenar una matriz con los siguientes elementos:
  - a. *Justificación y breve diagnóstico actual del proceso: ¿Por qué elegimos este proceso a trabajar?* Explicar brevemente la relevancia y necesidad mejorar este proceso en su centro, identificando elementos observables actuales que indican una necesidad de mejora.

- b. *Objetivo del plan de mejora: ¿Qué mejora en particular queremos lograr en este proceso?* Generar un objetivo claro y conciso que incluya los elementos específicos a mejorar de este proceso.
  - c. *Acciones de mejora: ¿Qué podemos hacer para lograr este objetivo de mejora?* Establecer al menos tres acciones que permitan alcanzar el objetivo de mejora propuesto.
  - d. *Responsable principal: ¿Quién se hará responsable por el logro de estas acciones?* Actor o actores responsables por la ejecución de cada acción.
  - e. *Plazos de ejecución: ¿Cuánto tiempo es un plazo factible para realizar estas acciones?* Cantidad de tiempo comprometido en la cual se podrá llevar a cabo factiblemente este plan y sus acciones
  - f. *Medios de verificación: ¿Cómo podemos saber que las acciones y el plan se está desarrollando como esperado?* Mecanismos o indicadores que permiten evidenciar el logro de las acciones y avance del plan.
4. Responder una breve pregunta reflexiva final sobre la experiencia en el curso.

**A continuación, se encontrarán los materiales para desarrollar la evaluación.**

I. Planes de Mejoramiento

Centro, Institución Ejecutora, Comuna e Integrantes del equipo: *(Indicar información de quienes han participado del curso)*

Dimensión Gestión de la Intervención

Proceso: *(Indicar nombre del primer proceso a trabajar)*

Justificación y Breve Diagnóstico del proceso	Objetivo del Plan	Acciones de mejora	Responsable principal de la acción	Plazos de ejecución de cada acción	Medios de verificación de cada acción
		Acción 1			
		Acción 2			
		Acción 3			

**Dimensión Gestión de la Intervención**

*Proceso: (Indicar nombre del segundo proceso a trabajar)*

Justificación y Breve Diagnóstico del proceso	Objetivo del Plan	Acciones de mejora	Responsable principal de la acción	Plazos de ejecución de cada acción	Medios de verificación de cada acción
		Acción 1			
		Acción 2			
		Acción 3			

*II. Reflexión final*

A partir de su experiencia en el curso, reflexione(n) brevemente acerca de su rol como equipo técnico de Centro en la calidad y mejoramiento continuo de los Centros Noche Digna ¿Qué enseñanzas o reflexiones le(s) ha dejado el curso con respecto a este rol?

## Anexo III: Encuesta de satisfacción– Ejemplo Curso Versión 3

12/22/22, 1:35 PM

Encuesta de satisfacción - Curso Noche Digna 2022

# Encuesta de satisfacción - Curso Noche Digna 2022

Agradeciendo su participación en el curso "Herramientas para la mejora continua de los centros" del Ciclo de Formación Noche Digna 2022, organizada por la Oficina Nacional de Calle y Focus, le invitamos a evaluar las actividades realizadas y materiales entregados, mediante esta breve encuesta. Las respuestas e información recopilada serán de carácter anónimo y confidencial, y serán de utilidad para el diseño de actividades formativas a futuro. Agradecemos de antemano su respuesta.

\*Obligatorio

1. Marque su acuerdo con las siguientes afirmaciones de 1 a 5, siendo 1 = Nada de acuerdo y 5 = Completamente de acuerdo. \*

Marca solo un óvalo por fila.

	1 = Nada de acuerdo	2	3	4	5 = Completamente de acuerdo
<b>El curso cumplió con mis expectativas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Los contenidos del curso fueron pertinentes a mi rol y trabajo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Las metodologías empleadas en el curso fueron motivantes y efectivas para fomentar la reflexión</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Las herramientas y reflexiones del curso serán de utilidad en mi trabajo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>El portal de formación era claro y de fácil uso</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>La carga de trabajo del curso fue compatible con mis funciones laborales</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Por favor evalúe de 1 a 7 su satisfacción general con los siguientes componentes del curso, siendo 1 la evaluación más baja y 7 la más alta: \*

Marca solo un óvalo por fila.

	No aplica/ No participé	1 = Completamente insatisfecho/a	2	3	4	5	6
<b>Webinars</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Comunidades de práctica</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Reflexión semanal en grupos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Trabajo final en grupos (Plan de Mejoramiento)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora para futuros cursos dentro del programa Noche Digna?

---



---



---



---



---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios