



Las Buenas Prácticas reunidas en esta publicación corresponden a experiencias identificadas en el "*Estudio de Caracterización y Levantamiento de Buenas Prácticas, Programa Noche Digna*", realizado por el Instituto de Sociología de la Universidad Católica de Chile.

### **Programa Noche Digna**

Buenas Prácticas en Centros Temporales para la Superación

### **Ministerio de Desarrollo Social**

Subsecretaría de Servicios Sociales

División de Promoción y Protección Social

### **Equipos Responsables**

Departamento de Diseño Metodológico

Equipo Programa Noche Digna

### **Diseño Gráfico**

Mayra Alfaro M.

### **Impresión**

GRAFICANDES

Santiago de Chile, junio 2015.





*"Un país más inclusivo y menos desigual es un país que valora la diversidad, promoviendo y garantizando la igualdad de derechos de todos y todas".*

Michelle Bachelet Jeria

El Ministerio de Desarrollo Social cuenta hoy con un conjunto de programas orientados a entregar apoyo y brindar más dignidad a las personas en situación de calle. Para proteger la vida y salud de las personas que se encuentran en esta situación, se creó el año 2012 el Programa Noche Digna, que se materializa en dos componentes: el Plan Invierno, orientado a entregar alojamiento temporal en los meses más fríos del año, y los Centros Temporales para la Superación en sus diferentes modalidades.

Los tres años de implementación del Programa Noche Digna han significado un importante compromiso de instituciones gubernamentales y privadas sin fines de lucro que durante este tiempo han generado buenas prácticas al interior de los dispositivos que contempla el Programa. En virtud de lo anterior, nos parece fundamental compartir esta experiencia con quienes puedan encontrar en estas buenas prácticas una fuente de inspiración para sus propias iniciativas.

En la actualidad, tenemos grandes desafíos para seguir optimizando los programas sociales. Debemos colaborar con el fortalecimiento del Sistema Intersectorial de Protección Social e incorporar el Enfoque de Participación Ciudadana, de acuerdo a lo establecido en el programa de gobierno de la Presidenta Bachelet, que impulsa "medidas que fortalezcan y den institucionalidad tanto a la participa-

ción política como a la participación ciudadana en la gestión pública”. La participación nos entrega la capacidad de sentirnos ciudadanos plenos y co-constructores de una sociedad más justa e igualitaria. Sólo a través de la participación ciudadana podremos sentar las bases de una sociedad que respeta la diversidad, garantizando igualdad de derechos de todas y todos.

Sabemos que podemos contar con ustedes. Cada debate, cada aporte nos ayudan a crecer y ganar experiencia. Nos guía el anhelo común de perfeccionar el Programa Noche Digna, de tanta importancia social para los sectores más vulnerables de nuestra sociedad. Nuestro compromiso es generar espacios de participación que tengan como objetivo elaborar protocolos estandarizados que respondan a la calidad de los servicios sociales que el Estado debe garantizar a una persona en situación de calle.

Esta publicación aspira a ser una contribución a los distintos Centros Temporales del Programa Noche Digna y está destinada a todas las instituciones ejecutoras y sus equipos técnicos, ya que sabemos que, gracias a su compromiso, hacen camino día a día en la búsqueda de soluciones para prevenir o mitigar la situación de calle.

**Marcos Barraza Gómez**  
MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL

El Programa Noche Digna tiene como propósito que las personas en situación de calle accedan a servicios sociales básicos orientados a brindarles protección y oportunidades para la superación de su situación, a través de los componentes **Plan Invierno** y **Centros Temporales para la Superación (CTS)**.<sup>1</sup>

El despliegue nacional de este Programa es posible gracias a la contribución de profesionales, técnicos y personas que brindan apoyo a lo largo de todo el país. El esfuerzo y compromiso de estos equipos humanos ha generado ideas innovadoras que responden tanto a las diversas necesidades de las personas en situación de calle, como a los desafíos que plantean la organización y administración de los **Centros Temporales para la Superación**.<sup>2</sup>

Esta publicación busca documentar la labor de muchos equipos de trabajo que ejecutan los diversos dispositivos de CTS: Centros de Día, Hospederías Noche Digna, Residencias para la Superación, Casas Compartidas y Casa Compartida Especial, que han sido capaces de desarrollar buenas ideas, formas distintas de hacer las cosas, de establecer vínculos, de potenciar las habilidades y fomentar una mejor calidad de vida para las personas en situación de calle.

Todas estas iniciativas y acciones pueden entenderse bajo la noción de 'Buenas Prácticas', la que apunta a *"toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto"*.<sup>3</sup>

Estas Buenas Prácticas corresponden a iniciativas recogidas a través del diálogo con grupos focales realizados durante los meses de diciembre 2014 y enero de 2015, en los que participaron activamente los equipos técnicos de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Biobío, donde es posible encontrar todos los tipos de dispositivos.

Como parte de esta metodología, cada Buena Práctica es producto del relato de los participantes de los grupos focales y de la percepción de los profesionales de las ciencias sociales que dirigieron este proceso. Las experiencias que a continuación se muestran, se estructuraron en cinco ejes temáticos:

**Redes e Intersectorialidad:** posibilitan un mejor desempeño de los dispositivos, brindan mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los participantes y/o permiten a los dispositivos insertarse de manera armónica con la comunidad.

**Organización y Aprendizaje Institucional:** logran administrar y sistematizar las tareas y desafíos cotidianos en los dispositivos.

**Vida Saludable:** entendidas desde el ámbito de la salud física y emocional de las personas, promueven un sentido de comunidad y una mejor convivencia en los dispositivos.



**Medidas especializadas:** corresponden a necesidades específicas de los participantes, ya que el trato con la diversidad de personas en situación de calle también requiere de respuestas diversas.

**Intervenciones socio-laborales:** constituyen iniciativas plausibles para el fomento de la superación de la situación de calle de las personas.

Esta sistematización busca reconocer la labor de los equipos en el diseño e implementación de Buenas Prácticas en los CTS, y al mismo tiempo, busca motivar a otros equipos para que puedan replicar y/o generar iniciativas similares.

## Equipo Programa Noche Digna

---

1. El enfoque de “pisos de protección social” define a los servicios sociales esenciales a los ámbitos de: “la salud, el agua y saneamiento, la educación, seguridad alimentaria, la vivienda y otras esferas definidas en las prioridades nacionales” (OIT, 2010). Por lo tanto, designamos los servicios sociales básicos a aquellos servicios (hospedaje, ruta social y los cuatro tipos de centros) que entregan prestaciones de: alojamiento, alimentación, atención de básica salud, higiene personal, coordinación de derivaciones, materiales de protección y/ o ropa de abrigo. Disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_176521.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_176521.pdf)

2. Los Centros Temporales buscan que las “personas en situación de calle reciban alojamiento, alimentación, servicios higiénicos, abrigo, actividades de desarrollo personal, social y/u ocupacional, y apoyo para vincularse a la red de protección social” (Ministerio de Desarrollo Social).

3. Concepto de Buenas Prácticas en Promoción de la Salud en el Ámbito Escolar y la Estrategia Escuelas Promotoras de la Salud. Disponible en <http://www.ops.org.bo/textocompleto/prensa/concurso-buenas-practicas/conceptos.pdf>

# Índice de Buenas Prácticas

## Redes e Intersectorialidad

- 14 Aprendiendo de otras experiencias: Corporación CATIM de Concepción
- 16 Incentivo al diálogo inter-dispositivo: Compartiendo prácticas entre CTS
- 18 Participación en la red comunal: Moviliza Santiago
- 20 Integración Programa Noche Digna-Programa Calle: Hospedería Hogar de Cristo
- 22 Preparándose para la emergencia: Capacitación en primeros auxilios del Centro de Día de Don Bosco con la ACHS.
- 24 Los beneficios de las redes: Servicios de podología y peluquería
- 26 Involucrando a universidades e institutos: El apoyo de voluntarios/as
- 28 Abrirse a la comunidad: Estrategia de presentación territorial de la Casa Compartida Cristo Acoge
- 30 Puertas abiertas para la comunidad: La invitación de la Hospedería de Chillán
- 32 Apoyo en los/as vecinos/as: La experiencia en Concepción

## Organización y aprendizaje institucional

- 36 Definición de normas mediante asambleas: Moviliza Santiago
- 38 Delegando responsabilidades en los participantes: El "semanero" en la Residencia Moviliza de Viña del Mar
- 40 Regulando el buen uso de espacios comunes: Uso de la cocina en Centro de Día CATIM de Concepción
- 42 Ingreso progresivo: Casa Compartida Especial Rostros Nuevos
- 45 Aprendizaje desde los egresos: Sistematización de los éxitos y caídas en Amalegría
- 47 Paso a paso en el egreso: Evaluación anual del plan de trabajo personal en la Residencia Roberto Paz
- 49 Fomento del desarrollo de habilidades: Informando sobre talleres externos en Casas Compartidas

## Vida Saludable

- 52 Mambo Deportivo: Centro de Día Don Bosco
- 54 Espacio de reflexión y tranquilidad: Residencia Cristo Vive
- 56 Un entorno amigable en Residencia Cristo Vive
- 58 Incluyendo a la familia: Residencia Roberto Paz
- 60 Actividades recreativas en los Centros de Día

## Medidas especializadas

- 64 Acogida a personas en estado de ebriedad: Sala de recuperación de la Hospedería Hogar de Cristo
- 66 Acompañamiento de adultos mayores en cobro de su pensión: Hospedería CIDETS
- 68 Llámame primero: Apoyo en momentos de crisis en la Casa compartida Amalegría de Villa Alemana

## Intervención socio-laboral

- 72 Encuentro de trabajos ad-hoc y seguimiento laboral: Casa compartida Amalegría de Villa Alemana
- 74 Talleres laborales con PYMES: Zapatos de escalada en Residencia Moviliza de Santiago
- 76 **Referencias**



# Redes e Intersectorialidad

El poco conocimiento del fenómeno “situación de calle” ha implicado una sobre estigmatización y no siempre se entiende que es un fenómeno complejo, en el que la multidimensionalidad y la presencia de factores estructurales, institucionales, socio-relacionales y personales juegan un rol crucial. Por ello, generar redes intersectoriales es un desafío de nuestros dispositivos para respuestas integradas a las personas.

Es así como los Centros Temporales para la Superación, a través de sus bases técnicas solicitan el estándar de Coordinación Intersectorial y Comunicaciones, que refiere a la coordinación de redes y comunicación entre entidades que ofrecen servicios a los participantes.

Las experiencias que se muestran a continuación van desde la gestión de redes básicas de apoyo en el territorio, es decir, los vecinos, hasta la comunidad regional conformada por instituciones públicas y privadas.

## Aprendiendo de otras experiencias: Corporación CATIM de Concepción

**La Corporación CATIM realizó convenios de capacitación con dispositivos de la red para aprender desde la experiencia de otros equipos técnicos e intervenir de manera adecuada en iniciativas que involucren a personas en situación de calle.**

La Corporación para la Atención Integral del Maltrato (CATIM) de Concepción, comenzó su trabajo con la población vulnerable de la ciudad de Concepción en 1996, específicamente con niños y adolescentes para relevar sus Derechos. Luego en 2011, cuando iniciaron el trabajo con personas adultas en situación de calle y postularon al Programa Noche Digna, en la modalidad Residencia y Centro de Día, no tenían experiencia ni conocimientos sobre esta área, lo que representaba una dificultad para la óptima implementación del Programa. Frente a esta situación, Corporación CATIM activó su red de contactos inter-dispositivo, solicitando una asesoría de Fundación Nuestra Casa en Santiago para implementar el Programa Noche Digna de buena manera. Además, gestionaron una pasantía de dos semanas para capacitar en la práctica a sus monitores/as en la Hospedería del Hogar de Cristo en Concepción.

*"Tuvimos una asesoría de (Fundación) Nuestra Casa y ellos vinieron a vernos...nos capacitaron como los tres primeros meses, cuando recién abrimos (...) y también del Hogar (de Cristo) (...) todo el equipo hizo una pasantía por dos semanas en la Hospedería (...) Eso fue una red propia, una conversa con el Hogar que en el fondo nos hicieron el favor de tener a los monitores por dos semanas (...) Fue súper bueno, porque aquí no había nadie que haya trabajado en calle, nunca (...) Fue buena escuela, o sea, fue la escuela de la vida".*

Participante del grupo focal del Centro de Día CATIM de Concepción.

### Asesoría en la implementación del Programa Noche Digna

La asesoría solicitada a Fundación Nuestra Casa fue costeadada por la propia Corporación,

quienes tenían mucho interés en implementar de la mejor manera la nueva Residencia y el Centro de Día. Esta medida permitió que desde el apoyo concreto que significa la experiencia de trabajo de otro equipo técnico más antiguo, un dispositivo nuevo comience a funcionar de manera óptima desde el comienzo de su implementación. Esta práctica además permite una forma de colaboración intersectorial que facilita el proceso de aprendizaje de los “dispositivos nuevos”, al mismo tiempo que aumenta su red de trabajo inter-dispositivo a nivel nacional para proveer el cuidado especializado que requieren los participantes del Programa. La asesoría consistió en un acompañamiento durante los tres primeros meses de implementación de los nuevos dispositivos, periodo en el que el equipo de CATIM recibió capacitación técnica de los profesionales de Nuestra Casa.

### Convenios de capacitación para monitores

En el caso de la implementación del Centro de Día, en un comienzo se contrataron monitores recién egresados de la universidad, que si bien tenían amplios conocimientos teóricos, no tenían experiencia de trabajo con personas en situación de calle. Ante este desafío, Corporación CATIM activó su red de contactos en el territorio, solicitando a la Hospedería del Hogar de Cristo que acogiera a los/as dos monitores/as nuevos del CTS como pasantes en dicho dispositivo, con el fin de que se capacitaran de forma experiencial.

La pasantía de dos meses fue muy útil para superar la falta de experiencia de los miembros nuevos y más jóvenes del equipo técnico, permitiéndoles adquirir conocimientos prácticos y ejercitar formas de trabajo concretas antes de comenzar con su propio trabajo de intervención en el dispositivo CATIM. Esta práctica además permitió la colaboración intersectorial, traspasando la experiencia de otros equipos, lo que facilita el proceso de aprendizaje de los equipos técnicos al mismo tiempo que aumenta sus relaciones o su red de trabajo inter-dispositivo territorial, para proveer el cuidado especializado que requieren los participantes del Programa Noche Digna.

#### Contacto

Jorge Bustos  
Encargado Centro de Día CATIM  
jorgebustosf@gmail.com  
41-3251255  
Concepción  
Región del Biobío



## Incentivo al diálogo inter-dispositivo: Compartiendo prácticas entre CTS

**La Casa Compartida Cristo Acoge de la Fundación Cristo Vive realizó mesas de trabajo auto-convocadas con otros dispositivos de su región y/o territorio para compartir experiencias, intercambiar visiones y discutir formas de intervención y protocolos. Las mesas facilitan el trabajo intersectorial, fortaleciendo los vínculos y redes entre dispositivos.**

La Casa Compartida Cristo Acoge comenzó en 2013 como una experiencia piloto, por lo que su equipo técnico no tenía claridad sobre si sus modos de intervención, protocolos y maneras cotidianas de hacer las cosas y/o trabajar con sus participantes estaban realmente ajustados a los requerimientos del Programa. Al inicio, no existían espacios de coordinación entre los distintos tipos de dispositivos de la región, en lo referente a los distintos objetivos que tiene cada uno de los dispositivos y su funcionamiento integrado como distintos niveles o etapas de un Programa unificado. Ante esta dificultad, Casa Compartida Cristo Acoge decidió autoconvocar a una mesa técnica con todas las otras casas compartidas de la Región Metropolitana, lo que permitió abordar de forma rápida esa falta de comunicación.

*"Nosotros como casa compartida los autoconvocamos a una mesa técnica (...) Los autoconvocamos y formamos una mesa técnica de las fundaciones que trabajan con casas compartidas y ha sido una experiencia bien enriquecedora (...) Esa es una necesidad que hemos levantado también desde la mesa técnica; de capacitación, de mayor profundización, de mayor sistematización de toda esta experiencia, de los equipos... de la focalización... yo creo que es una exigencia no solamente nuestra, sino que todos los equipos que trabajan con esta población.*

Participante del grupo focal de la Casa Compartida Cristo Acoge, Fundación Cristo Vive.



La mesa técnica fue una buena medida, ya que los equipos técnicos pudieron intercambiar experiencias, discutir problemáticas comunes y compartir procedimientos y herramientas de intervención, con miras a establecer un trabajo más coordinado y similar entre todos los dispositivos de este nivel. Si bien la mesa técnica se realizó solo una vez, resultó ser un mecanismo efectivo y concreto de vinculación inter-dispositivo, que podría ser implementado por cada nivel de dispositivo en el Programa y por cada territorio (por ejemplo todos los de la zona norte) sin involucrar otros organismos de intersectorialidad; dotándola además de una regularidad mínima (bimestral) institucionalizada para todos los dispositivos.

### Contacto

Sonia Gutiérrez  
Encargada la Casa Compartida  
Cristo Acoge  
soniagutierrez@gmail.com  
02-26228222  
Recoleta  
Región Metropolitana



## Participación en la red comunal: Moviliza Santiago

**La experiencia de la Corporación Moviliza Santiago muestra que integrarse activamente a las redes de servicios de una comuna permite acceder de manera más fácil a los servicios que necesitan los participantes del centro.**

La Corporación Moviliza nace el año 2006 con un trabajo orientado a superar y prevenir la situación de calle por medio de diversos proyectos con financiamiento público y privado. Su cobertura territorial es en Santiago y Valparaíso con cerca de cuarenta profesionales.

En la residencia de Santiago, ubicada en la comuna de Quinta Normal, cuentan con una capacidad para recibir a treinta personas y sus profesionales buscan que las personas que permanecen en la Residencia (alrededor de un año), logren la inserción laboral y social. Algunas requieren apoyo, más allá de las necesidades básicas y por lo general, los centros no tienen los recursos para hacerse cargo de esos requerimientos que en ocasiones son bastantes complejos, por lo que se requiere de la ayuda de especialistas en el área de la salud mental, tratamiento de drogas e incluso de apoyo sociolaboral. Es una realidad con la que deben lidiar todos los/as monitores/as que muchas veces se ven frustrados. Para dar mayor orientación, apoyo y facilitar el acceso a las prestaciones que ofrece el sistema público, la Residencia Moviliza se incorporó activamente en la mesa comunal de servicios.

*"Dada la falta importante de recursos, hemos tenido que activar una serie de redes a nivel comunal. O sea nosotros nos presentamos ante la comuna como un dispositivo que es de la comuna".*

*"La alcaldía nos dio el visto bueno y de ahí nosotros nos presentamos a las mesas de redes de la comuna y conocimos a todas las instituciones que hay: desde el consultorio que está al límite de Quinta Normal hasta el que tenemos a cinco cuadras. Con este consultorio que tenemos a cinco cuadras, nosotros hicimos un contacto directo con la jefa de asistentes sociales y al ser nosotros dispositivo de Quinta Normal, nos facilita... que nuestros usuarios ingresen a este dispositivo".*

Participantes del grupo focal de Moviliza Santiago.

El procedimiento desarrollado para el despliegue de esta iniciativa consistió en que la encargada de la residencia se presentó a la alcaldía como representante de un dispositivo municipal. Una vez aprobados por el municipio, profesionales de Moviliza Santiago se presentaron a las mesas de redes de la comuna y conocieron a los distintos servicios. Al ser parte de la red, se establece un contacto formal y ya no depende solo de los buenos contactos que existan con los distintos funcionarios. Esto ha permitido establecer convenio con los consultorios o tener información sobre actividades laborales entre otras cosas.

### Contacto

Karen Henríquez  
Encargada Moviliza Santiago  
karen.henriquez.v@moviliza.cl  
02-27798138  
Santiago



## Integración Programa Noche Digna – Programa Calle : Hospedería Hogar de Cristo

**El equipo de la Hospedería del Hogar de Cristo Valparaíso implementó un procedimiento para el ingreso de los participantes, el que ofrece y gestiona un cupo para el Programa Calle. Esto posibilita un acompañamiento más especializado destinado a la superación.**

Más allá de entregar un servicio de alojamiento, la Hospedería del Hogar de Cristo Valparaíso quiso apoyar a las personas con más servicios y orientación para superar la situación de calle. Para esto, implementó un sistema de ingreso que deriva directamente en la participación de la persona en el Programa Calle del Subsistema Seguridades y oportunidades. Siguiendo los propósitos de este Programa destinado a “que las personas en situación de calle, mejoren sus condiciones psicosociales y/o superen la situación de calle, a través del despliegue de alternativas de seguridad y protección, y el desarrollo de capacidades psicosociales y sociolaborales que les permitan su inclusión social”, la Hospedería ofrece a todos quienes ingresen, un periodo de diez días de seguimiento para que luego la persona decida si quiere integrar de manera definitiva el Programa Calle.

*“El cupo inicial (cuando entran a la hospedería) son diez días y en eso se le pregunta al usuario si quiere ser derivado a Acogida que es un programa de apoyo y orientación y si el usuario nos dice que no, se da el cupo por diez días y después se da la evaluación; si sigue en el proceso acá de la hospedería. Y si aceptan se da la derivación a los chiquillos de Acogida”.*

Participante del grupo focal de la Hospedería del Hogar de Cristo de Valparaíso.

El procedimiento consiste en que cuando llega una persona nueva a la Hospedería, el monitor/a encargado le da la acogida y le señala que pasará por un proceso de diez días antes de contar con su cupo definitivo. En este proceso, se realiza una entrevista, en donde se analizan los objetivos y razones que tiene la persona para quedarse en Hospedería. Se

Le indica que la Hospedería es un lugar transitorio y que lo pueden apoyar en el trabajo de sus metas personales, a través del Programa Calle. Posterior a los diez días, se reúnen de nuevo con la persona, y esta debe responder si además de quedarse en la Hospedería está interesado en participar en el Programa. Si la respuesta de la persona es positiva, se procede a una derivación inmediata. De ahí en adelante, quienes quedan a cargo de la intervención son la dupla psicosocial del Programa Calle y los/as monitores/as de la Hospedería; quienes mantienen reuniones periódicas para analizar y apoyar los procesos de los participantes.

De esta manera, la Hospedería tiene la certeza de que quienes ingresan a la Hospedería tienen la oportunidad de tener un acompañamiento más especializado destinado a la superación de la situación de calle. Si bien en el Hogar de Cristo poseen la ventaja de contar con los Programas del Ministerio de Desarrollo Social, Noche Digna y Programa Calle, esta iniciativa puede ser replicable estableciendo un convenio con los dispositivos a cargo del Programa Calle en su región.

### Contacto

Daniela Moreno  
Encargada Hospedería Hogar de Cristo  
dmoreno@hogardecristo.cl  
32-2220502  
Valparaíso  
Región de Valparaíso



## Preparándose para la emergencia: Capacitación en primeros auxilios del Centro de Día de Don Bosco con la ACHS.

**El equipo del Centro de Día Don Bosco en Valparaíso se capacitó en temas de seguridad con expertos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Esta preparación les ha servido para reaccionar mejor frente a temas complejos.**

Un problema recurrente para los equipos en los Centros de Día, tiene que ver con la constante exposición a emergencias. Por tener las características de centro de puertas abiertas, muchas personas en situación de calle llegan al Centro Don Bosco Valparaíso con heridas graves y situaciones de crisis debido a enfermedades físicas y mentales.

*"Hay situaciones de crisis fuertes acá. De repente...uno actúa desde el inconsciente o desde la práctica de haber trabajado con los chiquillos. Por ejemplo, el otro día llegó una persona apuñalada aquí, toda ensangrentada, entonces cómo actuamos frente a eso".*

Participante del grupo focal del Centro de Día Don Bosco Valparaíso.

Estas delicadas situaciones producían ansiedad en los equipos de trabajo, ya que sentían que tenían pocas herramientas para afrontar estas emergencias; los integrantes de los equipos se sentían frustrados por no poder entregar una ayuda eficaz. Con este desafío, el Centro gestionó con la Asociación Chilena de Seguridad, una capacitación a los equipos que se extendió por dos días.

*"Tuvimos un curso de primeros auxilios de la ACHS el cual nos sirvió bastante. Porque justo tuvimos el curso, quedamos capacitados en primeros auxilios, y empezaron a aparecer las cosas más complejas. Personas que vinieron con un tema de apuñaladas, cosas así (y supimos) cómo actuar (...) entonces eso nos posibilita el poder capacitarnos para hacer una mejor función dentro del espacio".*

Participante del grupo focal del Centro de Día Don Bosco Valparaíso.

Esta medida ha entregado seguridad al equipo para reaccionar ante las situaciones de crisis, y otorgar un mejor apoyo a las personas que recurren al centro con problemas de salud. Una de las ventajas de realizar estas capacitaciones con entidades externas es que entregan conocimiento especializado y certifican a los profesionales, lo que también se valora en términos de desarrollo profesional.

Para llevar a cabo la capacitación, el encargado del Centro de Día solicitó un permiso a la Seremi para disponer de dos días de trabajo con los equipos. En ese periodo, los profesionales y monitores/as recibieron los conocimientos en primeros auxilios del equipo de la ACHS. Los contenidos de la capacitación fueron muy valorados por el equipo; los que quedaron con ganas de continuar con este tipo de ayuda y en el futuro aprender sobre manejo de crisis y drogodependencia.

### Contacto

Rigoberto Cárcamo  
Encargado Centro de Día Don Bosco  
Valparaíso  
rcarcamo@fundaciondonbosco.cl  
32-2592534  
Valparaíso  
Región de Valparaíso



## Los beneficios de las redes: Servicios de podología y peluquería

**La Hospedería de Chillán y la Hospedería CIDETS de Santiago realizaron convenios con casas de estudios para que los estudiantes en práctica de carreras como podología y peluquería atendieran a los participantes y brindaran un servicio necesario sin costo.**

Una relación de mutua cooperación es la que se ha generado entre las hospederías de Chillán y de CIDETS de Santiago con instituciones educacionales que imparten las carreras de podología y peluquería. Los equipos técnicos y los coordinadores de voluntarios/as de ambas instituciones se dieron cuenta de la necesidad de servicios de podología para los participantes. En especial, para los adultos mayores que tienen mayores dificultades para atender estos requerimientos por sí mismos. A partir de este desafío, ambos dispositivos iniciaron una búsqueda de convenios con universidades e institutos técnicos que impartieran estas carreras. De este modo nace el convenio con instituciones específicas; en CIDETS con el Instituto Particular de Podología y Peluquería; y en la Hospedería de Chillán con el Instituto Técnico Santo Tomás, con los que coordinan visitas para atender a los participantes que requieren este servicio.

*"(...) Gestiones en distintas universidades, en carreras relacionadas con el área social, se interesaron bastante en venir acá. También con carreras relacionadas con la salud, en ese sentido técnico en enfermería, podología, peluquería, se fueron consolidando y están de manera activa".*

Participante del grupo focal de la Hospedería Chillán.

La podología y la peluquería son servicios fundamentales pero inaccesibles para personas en situación de calle, que no solo hacen una diferencia en la apariencia externa del participante sino que también fortalece la autoestima, dignidad y cuidado personal:



*"Tiene más que ver con el aseo personal, con el embellecimiento, con el autoestima y además que cada vez que vienen del instituto ellos hacen cola para cortarse el pelo..."*

Participante del grupo focal de la Hospedería CIDETS.

El beneficio de este convenio con estudiantes en práctica es mutuo y sin costo alguno. Es importante resaltar que corresponde a una actividad útil y de mutuo interés, tanto para el instituto o universidad como para las Hospederías. El convenio no contempla una temporalidad definida, pero el coordinador de voluntariado de ambas hospederías mantiene contacto directo con el encargado de prácticas de los estudiantes de podología y peluquería de ambos centros de estudios.

En esta misma lógica se podrían proponer convenios con otras áreas igualmente cruciales para personas en situación de calle, como por ejemplo, estudiantes en práctica de odontología, derecho o terapia ocupacional.

### Contacto

Soledad Bustamante  
Encargada Hospedería CIDETS  
sbustamante@ongcidets.cl  
02-22626049  
Santiago  
Región Metropolitana



### Contacto

Mario Neira  
Encargado Hospedería Municipalidad de  
Chillán  
hospederiamunicipal@gmail.com  
42-2219915  
Chillán  
Región del Biobío



## Involucrando a universidades e institutos: El apoyo de voluntarios

**Los Centros Temporales para la Superación (CTS) de la región del Biobío realizan convenios con universidades e institutos locales para construir una red permanente de voluntariado que asista en diferentes talleres y actividades a los centros y apoye el trabajo de los/as monitores/as.**

Tomando la ventaja de estar en un territorio más delimitado, los CTS de la región del Biobío -a excepción de las Casas Compartidas-, cuentan con convenios formales con universidades e institutos profesionales locales para tener una red permanente de voluntarios/as.

*"Tenemos un convenio con la Universidad del Desarrollo que tiene un equipo de voluntariado que se llama "Vive la calle". Ellos todos los domingos vienen a almorzar, de marzo a diciembre, ellos vienen a almorzar con los chiquillos. Cocinan en conjunto, juegan ping pong. Tenemos, no sé, para el 24 de diciembre tuvimos una voluntaria que nos vino... nos confeccionó el menú y nos vino a apoyar a hacer un menú un poco más gourmet.*

Participante del grupo focal de la Residencia Roberto Paz, CATIM, Concepción.

*"Bueno, desde que yo llegué acá digamos, el 15 de abril. Eh... la ex coordinadora de voluntariado también tenía como un conjunto de personas que participaban acá. Yo retomé el contacto con ellos y se consolidó digamos. Y también mediante otros grupos: gestiones en distintas universidades, en carreras relacionadas con el área social, se interesaron bastante en venir acá"*

Participante del grupo focal de l Hospedería de la Municipalidad de Chillán.

*"Viene un grupo de voluntariado. Nosotros dividimos el voluntariado en dos tipos: uno que es como... tratamos de tener voluntarios, ponte tú, escolares tenemos miles, entonces tenemos grupos de voluntarios: los de la universidad del Desarrollo los lideran ellos y se organizan; los de la parroquia los lidera...el de la parroquia. Y los voluntarios individuales, como que de repente hay uno, dos..."*

Participante del grupo focal del Centro de Día CATIM, Concepción.

Los convenios están pensados como una forma de cooperación entre los CTS y las instituciones, ya que la presencia de voluntarios/as es muy relevante en dos sentidos: aportan con actividades, talleres o ayuda extra en el funcionamiento del centro y a su vez, ayudan a las instituciones educativas porque las compromete con proyectos de voluntariado y ayuda solidaria con la comunidad. Estos convenios son formulados por el coordinador de voluntariado de cada centro y son presentados a las instituciones para luego coordinar cómo se llevará a cabo en la práctica. En algunos casos el apoyo de los/as voluntarios/as está relacionado con carreras particulares, por ejemplo las relacionadas al ámbito de la salud y en otros, con programas internos de voluntariado que ya existen al interior de las universidades e institutos.

## Contactos

Mario Neira  
Encargado Hospedería Municipalidad de  
Chillán  
hospederiamunicipal@gmail.com  
42-2219915  
Chillán

Jorge Bustos  
Encargada Centro Día CATIM  
jorgebustosf@gmail.com  
41-3251255  
Concepción

Lucía Fraguela  
Encargada Residencia CATIM  
luchipon@gmail.com  
41-2797906  
Concepción  
Región del Biobío



## Abrirse a la comunidad: Estrategia de presentación territorial de la Casa Compartida Cristo Acoge

**La Casa Compartida Cristo Acoge realiza un catastro territorial de organizaciones e instituciones, y se presenta de forma positiva para fortalecer las redes intersectoriales en el entorno inmediato y facilitar la relación de los participantes con los/as vecinos/as.**

Un pilar fundamental del Programa Noche Digna es el trabajo en red entre los dispositivos y otras instituciones públicas, para complementar el cuidado especializado que requiere la población de personas en situación de calle. A pesar de los esfuerzos, todavía falta mucho trabajo para fortalecer la coordinación intersectorial; a veces se debe a que existe bajo conocimiento sobre la existencia y propósito del Programa Noche Digna por parte de otras instituciones públicas.

Para superar esta dificultad, la Casa Compartida de mujeres Cristo Acoge de la Fundación Cristo Vive, ha desarrollado un sistema de catastro de instituciones y organismos públicos relevantes en el territorio cercano, y de presentación positiva del dispositivo tanto ante dichas instituciones y organismos como ante los/as vecinos/as del sector.

*"Es un trabajo que hemos hecho desde principio... o sea antes que se habilitara la casa, nosotros fuimos a hacer presentaciones del proyecto o sea de partida con los vecinos... creo que somos uno de los pocos dispositivos que tienen buenas relaciones con los vecinos y que ellos nos sirven de apoyo a nosotros. De hecho los hemos integrado, cuando inauguramos la casa, ellos vinieron, conocen a las chicas y las integraron como a cualquier persona. Eso fue un gran facilitador para nosotros y para la integración de las chiquillas también porque esta no es la casa de las chicas de calle, son las vecinas... entonces para ellas también es bueno que no las estigmaticen (...) en relación a las redes públicas, nosotros hicimos una presentación previa de la casa (...); entonces nos dimos una ronda por todas las municipalidades, o sea no todas las municipalidades, las que... de acá que más o menos abarcan el sector: Recoleta, Conchalí, Independencia, que son como el radio de acá. Presentamos el proyecto, hicimos como una... bueno, un compromiso de*

*reciprocidad, de apoyo y... con los colegios, con las instituciones que nosotros sabíamos que íbamos a tener más contacto”.*

Participante del grupo focal de la Casa Compartida Cristo Acoge.

## Elaboración del catastro

El catastro y la presentación positiva del dispositivo, ha permitido mostrarse frente a las organizaciones e instituciones públicas y a la sociedad civil del territorio; las que pueden llegar a ser relevantes para el trabajo en red que requiere el dispositivo – facilitando los procesos de intervención externos al CTS así como la satisfacción de las necesidades más complejas—. La presentación formal resulta vital tanto para estrechar lazos institucionales que lleven hacia una coordinación intersectorial funcional como para predisponer positivamente a los funcionarios de otras instituciones a trabajar con personas en situación calle. De este modo, se facilita el acceso de los participantes del Programa a diversos beneficios de asistencia social, de salud, etc. dentro del entorno inmediato del dispositivo, debido a la existencia de una coordinación intersectorial efectiva.

Para la elaboración del catastro de organizaciones se utilizó información entregada por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) y Carabineros, como también datos recogidos por el equipo técnico en un recorrido por el territorio. Una vez identificadas todas las organizaciones e instituciones, se definieron cuáles eran relevantes para la intervención que se realiza dentro del dispositivo, en este caso, para la casa compartida de mujeres, algunas de ellas con hijos. Una vez definidas, incluidas las organizaciones de la sociedad civil y territoriales como clubes de barrio, juntas de vecinos, etc., el equipo técnico diseñó un mecanismo de presentación (presentación power point, trípticos, reuniones directas, etc.) para enfrentar las reuniones con los encargados.

La presentación se hizo desde una perspectiva positiva, resaltando los beneficios de la presencia del CTS en el barrio, así como los servicios que el dispositivo puede entregar a la comunidad. Este dedicado trabajo facilita el camino para establecer convenios intersectoriales consistentes y durables entre el dispositivo y otras organizaciones e instituciones.

### Contacto

Sonia Gutiérrez  
Encargada Casa Compartida Cristo Acoge  
soniagutierrez@gmail.com  
02-26228222  
Recoleta  
Región Metropolitana



## Puertas abiertas para la comunidad: La invitación de la Hospedería de Chillán

**Con el propósito de integrarse al vecindario, darse a conocer a la comunidad y generar vínculos positivos con el entorno, la Hospedería de Chillán abrió sus puertas para compartir las celebraciones y actividades solidarias con todos los/as vecinos/as.**

Un problema recurrente en la instalación de los distintos Centros de Superación, es la relación con el entorno, en especial con los/as vecinos/as. En la Hospedería de Chillán tuvieron bastantes problemas al principio porque los/as vecinos/as no estaban de acuerdo con su presencia en el barrio. Este difícil panorama, llevó al equipo técnico a pensar en las posibles soluciones para abordarlo. Una de las alternativas que tuvo mayor aceptación fue abrir las puertas de la Hospedería para que todos los/as vecinos/as pudieran conocer el valioso trabajo que se realiza al interior y para que también tuvieran un acercamiento a los participantes en su propio entorno.

*"Los vecinos cuando nosotros llegamos aquí, fueron a quejarse con la municipalidad. Fueron donde el alcalde y le dijeron que estaba funcionando una hospedería y que este era un barrio residencial, y que por lo tanto tenía que irse la hospedería, como casi si fuera una isla. Y después, bueno, las personas, como éramos vecinos, todas mujeres, me llamaron a mí a reunión con el alcalde. Así que fuimos y yo les ofrecí que vinieran a conocer, que pudieran compartir un poco con la gente, que... vieran de que este era un programa social, que tenía un objetivo..."*

Participante del grupo focal de la Hospedería de Chillán.

La actividad de puertas abiertas es una actividad permanente que lleva a cabo el coordinador de la Hospedería. Él se encarga de invitar oficialmente a los/as vecinos/as del entorno a las celebraciones o actividades que se realizan y también les comparte su número de celular para mostrarse accesible frente a cualquier problema o duda que ellos tengan respecto a la Hospedería.

*"La presidenta de la junta de vecinos participó hace poco también en el mes de la solidaridad, la invitamos para que participara con nosotros, vino gente de la SEREMIA, religiosos, etc. y ella se fue contentísima por cómo lo vio en un principio y cómo lo ve este proyecto, el programa. Pero fue la invitación a que estuvieran acá mismo, que conocieran la realidad acá adentro, que les cambió un poco el pensamiento".*

*"Pero nosotros seguimos con lo mismo, cuando hay celebraciones, cosas importantes nosotros igual invitamos a los vecinos que participen... el tema de afuera mantener limpio igual, con la señora del negocio también se mantienen buenas relaciones, con la vecina que sigue también; por lo general ella está solicitando el estacionamiento, yo le digo que si no hay nadie no hay problema. Así que esas buenas relaciones como cuando uno vive en su casa y quiere tener buenos vecinos, colaborativo".*

Participantes del grupo focal de la Hospedería de Chillán.

### Contacto

Mario Neira  
Encargado Hospedería Municipalidad  
de Chillán  
hospederiamunicipal@gmail.com  
42-2219915  
Chillán  
Región del Biobío



**El equipo técnico del Centro de Día CATIM y la Residencia Roberto Paz CATIM de la ciudad de Concepción participan en la Junta de Vecinos, mejorando así las relaciones con la comunidad.**

El Centro de Día CATIM y la Residencia Roberto Paz CATIM de la ciudad de Concepción, al principio, tenían problemas para relacionarse de buena forma con los/as vecinos/as del territorio. Los/as vecinos/as se quejaban ante las autoridades sobre el mal comportamiento de los participantes de los dispositivos en el barrio y los problemas con el ruido proveniente de los dispositivos, lo que dificultaba mucho la relación con la comunidad. Para asumir este gran desafío, los encargados de ambos dispositivos comenzaron a participar activamente de las reuniones periódicas de la Junta de Vecinos y del Consejo de Seguridad del Municipio.

*"Yo participo en la junta de vecinos. A ver, no es que sea miembro de la directiva pero sí voy a las reuniones de la junta de vecinos, a las asambleas, opino y de hecho en algún momento fuimos tema en las reuniones de la junta de vecinos es que es una ruta como de dispositivos para calle (...) También participo en la oficina de seguridad para el municipio, también soy parte de la oficina de seguridad. Entonces cada vez que hay una reunión, yo escucho las quejas (...) Tratábamos al principio de trabajar y comprar las cosas, no sé, el pan en la panadería de la esquina, compramos cosas aquí en el negocio de la esquina. En el fondo, hacer vida de barrio con ellos, entonces sentir que nosotros somos un vecino más, con más gente que vive en la casa, pero... incluso para ellos es súper bueno"*

Participante grupo focal de la Residencia Roberto Paz de CATIM, Concepción.



## Mejor convivencia

Esta medida permitió conocer las quejas de los/as vecinos/as de primera mano, para conversarlas con los participantes y darles solución en el corto plazo; así como presentarse a los/as vecinos/as de una forma más amable, explicando la labor que se hace en los dispositivos con las personas en situación de calle, y cómo se mejora el barrio para todos. Esta práctica permitió eliminar la conflictividad constante entre vecinos/as y estos CTS, mejorando sustantivamente la convivencia en el barrio, entre los participantes, el equipo técnico del dispositivo y los/as vecinos/as y comerciantes del sector. De esta manera, los/as vecinos/as se transformaron en colaboradores y amigos y los participantes de los dispositivos fueron aceptados como un integrante más del barrio.

La presencia de parte de los equipos técnicos de ambos dispositivos en las reuniones de la Junta de Vecinos y en el Consejo de Seguridad del Municipio, generó un clima de mayor comunicación y respeto en la comunidad. Se implementaron medidas concretas para mejorar la percepción de los/as vecinos/as sobre los participantes del dispositivo, por ejemplo pedir a los participantes que mejoraran su comportamiento en el barrio y que saludaran a los/as vecinos/as. Se realizaron labores de limpieza en la cuadra, a modo de servicio para los/as vecinos/as. Se privilegió la compra de alimentos en los negocios del barrio y se organizaron celebraciones en conjunto con los/as vecinos/as.

Estas acciones concretas rindieron sus frutos, pues los/as vecinos/as son colaboradores permanentes de ambos dispositivos, relación que se mantiene de manera periódica a través de la participación activa del encargado en la Junta de Vecinos.

### Contacto

Jorge Bustos  
Encargada Centro Día CATIM  
jorgebustosf@gmail.com  
41-3251255  
Concepción



### Contacto

Lucía Fraguela  
Encargada Residencia CATIM  
luchipon@gmail.com  
41-2797906  
Concepción  
Región el Biobío





# Organización y aprendizaje institucional

Incorporar la participación ciudadana es un desafío para todos los programas sociales del siglo XXI. Es un llamado a sentirnos co-responsables de la buena o mala calidad de los servicios entregados por el Estado. De este modo, se pueden generar estrategias participativas para la aplicación de normas de convivencia, delegación de responsabilidades de los/las participantes y la regulación de espacios comunes.

No solo la organización del Centro es parte de este eje, acá también se rescatan elementos de aprendizaje organizacional, gracias a la experiencia que han desarrollado las diversas instituciones en estos años de ejecución, algunas de estas tiene que ver con las vías de ingreso y egreso de los dispositivos.

Este eje abarca diversas prácticas orientadas a promover la organización y aprendizaje institucional, que ayuden a realizar una rutina armónica que brinde un espacio de tranquilidad y bienestar en los Centros, donde las personas se sientan elementos importantes y esenciales de la vida comunitaria.

## Definición de normas mediante asambleas: Moviliza Santiago

**Mantener el orden al interior de los dispositivos es una de las cosas importantes para la buena convivencia en comunidad. Los participantes de este CTS, junto al equipo técnico, lideraron un proceso colaborativo para establecer normas que ayudaran a cumplir los quehaceres domésticos, sin recurrir a medidas autoritarias y verticales. Esta es la experiencia de la residencia Moviliza.**

Ordenar su propia casa. Ese fue el objetivo de los participantes de este dispositivo al conversar, mediante asambleas, sobre las normas que necesitan para enfrentar las tareas domésticas, un punto de tensión para residencias y casas compartidas. Enfrentar esta situación es un tema complejo, ya que hay dos posturas en los CTS. Por un lado existen equipos que apelan más a la autorregulación y a la responsabilidad individual, y por otro, equipos que prefieren un enfoque más bien normativo y establecer desde el equipo una lista de exigencias para ordenar los quehaceres domésticos. La experiencia de la Residencia Moviliza de Santiago es interesante en este sentido ya que propone un estilo de comunicación horizontal. Para esto, las normas y algunas sanciones relacionadas fueron definidas por los mismos participantes.

La experiencia de aprendizaje del equipo de Moviliza tuvo que ver básicamente con escuchar. En un principio, el equipo no quería establecer sanciones, ya que consideraba que las sanciones atenuaban la capacidad de trabajar sobre la base de responsabilidades. Sin embargo, desde los mismos residentes surgió la inquietud de las sanciones.

*"Nosotros apelábamos mucho al hecho que todos somos adultos: a la autorregulación, a que yo veré que finalmente no solamente voy a estar afectándome a mí, sino que a mis compañeros también. Entonces eso no se dio directamente. En lo que fue el espacio de asamblea, en más de una ocasión, a nosotros nos exigieron: "bueno y ¿qué va a pasar con la gente que no hace sus tareas?". Ahí nosotros también con nuestro discurso y lalalala, perfecto, pasó una vez. A la segunda asamblea lo mismo y a la tercera asamblea también y ya fue*

*como: «ya, en verdad nuestro discurso está pateando, no está funcionando» y obviamente hay que hacer oído a lo que nos están solicitando y si es una sanción de por medio, bueno”.*

Participante del grupo focal de Moviliza Santiago.

## La asamblea

En la asamblea, los participantes manifestaron su deseo de establecer sanciones para aquellos que no cumplieran con sus tareas domésticas. De esta manera, el equipo sometió a decisión esta propuesta y se aceptó. En la misma asamblea se estableció una serie de sanciones, propuestas por los propios participantes; las escribieron en un papelógrafo y se colgaron en el diario mural del centro. Se definió que este listado sería revisado en un tiempo más y cuando exista alta rotación de los participantes.

Gracias al espacio de asamblea participativa y a la capacidad del equipo de escuchar a los miembros de la Residencia, los mismos participantes se autoregulan cuando alguien falla en cumplir las tareas.

### Contacto

Karen Henríquez  
Encargada Moviliza Santiago  
karen.henriquez.v@moviliza.cl  
02-27798138  
Santiago  
Región Metropolitana



## Delegando responsabilidades en los participantes: El “semanero” en la Residencia Moviliza de Viña del Mar

**El dispositivo designa semanalmente a un participante destacado para que sea el “semanero”, quien colabora con el monitor de turno en la supervisión y cumplimiento de los deberes domésticos por parte de todos los residentes del CTS.**

Para enfrentar las dificultades entre el cumplimiento y supervisión de las tareas domésticas con el desarrollo de la autonomía y la autorregulación de los participantes dentro del dispositivo, Residencia Moviliza de Viña del Mar creó la función de “semanero”. Esta función consiste en ser el monitor de las tareas domésticas que se realizan durante una semana, participando así de las labores de supervisión.

*“Con algunos no ha resultado, pero con la mayoría sí, porque hemos visto habilidades en los residentes que de otra manera no la habríamos podido observar. Ahora, igual este semanero se reporta con el monitor de turno entonces si tiene algún problema: “él no quiso hacer el aseo” y es el monitor el que da la primera vuelta, el primer encuadre (...) ellos mismos dicen: “¿a quién le tocó?” porque no están hechas ciertas cosas, entonces se van autorregulando ellos y nos ha resultado bastante bien”.*

Participante del grupo focal de la Residencia Moviliza Viña del Mar.

Esta medida incentiva de forma concreta la autorregulación y el liderazgo entre los participantes, ayudándoles a descubrir habilidades psicosociales pre-existentes que no tenían consideradas. Además, esta práctica para delegar responsabilidades en los participantes es positiva porque el involucramiento de los residentes en las tareas domésticas aumenta cuando son alentados a cumplir sus deberes por otro participante.

El rol de semanero es elegido en una asamblea semanal entre los residentes y el equipo técnico. Luego, durante la semana, el semanero colabora con el monitor de turno en organizar y supervisar el cumplimiento de los distintos deberes y responsabilidades domésticos. La idea es que dicho semanero mantenga una relación horizontal y de colaboración con sus compañeros, y si es necesario realizar un encuadre, el semanero se reporta con el monitor y éste es quién habla con el participante aludido, de este modo se mantiene el buen clima de convivencia y se fomenta la autorregulación.

### Contacto

Alejandro Galaz  
Encargado Moviliza Viña del Mar  
alejandro.sarmiento@moviliza.cl  
32-2633023  
Viña del Mar  
Región de Valparaíso



## Regulando el buen uso de espacios comunes: Uso de la cocina en Centro de Día CATIM de Concepción

**El dispositivo tiene una lista pública de inscripción para el uso de la cocina, lo que ordena la utilización de dicho espacio y facilita la asignación de responsabilidades con respecto a la mantención del orden y la limpieza.**

En el Centro de Día CATIM de Concepción tenían muchos problemas para regular el uso, orden y limpieza de la cocina, ya que cuando quedaban trastes o mesones sin limpiar, ningún participante quería hacerse cargo. Para enfrentar esta situación, el Centro de Día creó un sistema de inscripción pública de uso de la cocina; con horarios y responsables del orden y limpieza.

*"El almuerzo es plenamente de ellos, la cocina está abierta y si quieren ocupar la cocina, ahí la usan ellos (...) ellos se anotan en un turno, en un papel (...) hay unas listas que ellos se tienen que anotar por turno para cocinar: hay en cocina y lavandería (...) por ejemplo, si usa la cocina, su turno tiene una hora, por ejemplo de 10:40 a 11:20 utiliza la cocina y después de eso tiene que dejar todo limpio, todo lo que utiliza y dejar la cocina impecable cosa que los del turno siguiente, la reciban limpias (...) ahora estamos ejerciendo menos presión, cosa que se den cuenta de que tienen que dejarlo limpio (...) la persona que se anota para cocinar es la encargada de que todo quede limpio, no significa que tiene que hacer todo, sino que todo el grupo que van a cocinar, que se deleguen entre ellos las tareas"*

Participante del grupo focal del Centro de Día CATIM, Concepción.

Esta medida permitió eliminar los conflictos de convivencia que se daban luego del almuerzo por la responsabilidad de ordenar y limpiar la cocina –en la medida en que la



persona que la había utilizado era responsable del posterior aseo, y eso era de conocimiento público para todos los participantes—. Luego, regular el uso de la cocina a través de un sistema de turnos publicado en un lugar visible permite una forma concreta de mantener la cocina en buenas condiciones, al mismo tiempo que se fomenta la autorregulación en el uso de este espacio. Esto trae como efecto positivo un mejoramiento en la convivencia dentro del CTS así como una reducción de estrés para los/as monitores/as.

### El poder del compromiso

El procedimiento utilizado por el Centro de Día CATIM de Concepción para regular el uso de la cocina, consiste en poner un papel de inscripción de uso de la cocina en la puerta, con un espacio para horarios de utilización y otro para responsables del uso del espacio. Luego, se le informa a los participantes que ninguno podrá hacer uso sin inscribirse en dicho registro público, y que al inscribirse se están comprometiendo con toda la comunidad a ordenar y dejar limpio. Si alguien no cumple el compromiso de dejar ordenado y limpio, tanto los monitores/as como los participantes pueden saber quién fue la última persona que utilizó la cocina, para solicitar que cumpla con lo acordado. El Centro de Día CATIM sigue el mismo procedimiento para el uso de la lavandería.

#### Contacto

Lucía Fraguela  
Encargada Centro Día CATIM  
luchipon@gmail.com  
41-3251255  
Concepción  
Región del Biobío



**La Casa Compartida Especial ejecutada por la Fundación Rostros Nuevos generó un sistema de ingreso progresivo, el que facilita la acogida y adaptación del participante al dispositivo, a sus reglas de funcionamiento y a sus nuevos compañeros/as, con lo que se logra una mayor adherencia.**

La Casa Compartida Rostros Nuevos, de la comuna de Estación Central, tenía dificultades para que los nuevos participantes se adaptaran tanto al funcionamiento y reglas de convivencia de la casa como a sus nuevos compañeros/as, lo que significaba un foco continuo de conflictos al interior del dispositivo. Esto, porque cuando una persona viene de vivir en la calle en completa libertad y falta de estructura, imponer de una sola vez la normativa de funcionamiento y reglas de convivencia del CTS genera un impacto negativo que termina algunas veces con la desvinculación voluntaria del participante.

Para enfrentar este desafío, la Casa Compartida creó un sistema de ingreso progresivo, que consiste en la aplicación gradual de responsabilidades y reglas internas; lo que facilita la adaptación de los nuevos participantes.

*"Ingresaban todos los chiquillos al tiro: se hacía toda la ficha de postulación, se hacía la primera entrevista, se hacía la segunda entrevista, se hacía el ingreso pero ese proceso previo lo fuimos visualizando que era súper necesario y porque en algunas casas el foco de los conflictos era precisamente porque el cabro tenía problemas de adaptación con los chiquillos, no tenía verdaderamente tantas habilidades sociales como para poder convivir con otros, llegar a acuerdos, cumplir con su rol dentro de la casa, por lo tanto, nos fijábamos mucho en el tema que estuviera en la pega, pero el tema de la pega no resuelve totalmente el (problema)... y no nos daba pie para que el cabro necesariamente, tenga una autonomía completa, una autonomía que le permita, digamos, desarrollarse, sino que hay otros elementos".*

Participante del grupo focal de la Casa Compartida Rostros Nuevos, Santiago.

Esta medida se traduce en el establecimiento de un sistema de ingreso progresivo, basado en la instalación de responsabilidades domésticas graduales y crecientes. Consiste en hacer al menos dos entrevistas al participante con el objetivo de profundizar en la historia de vida y los rasgos psicosociales de la persona, en donde el equipo técnico puede ir evaluando si la persona tiene las habilidades mínimas para permanecer con éxito en el dispositivo.

De este modo, se establece un tiempo determinado (que no debiera ser nunca superior a seis semanas según los expertos consultados) en donde las responsabilidades domésticas se le asignan progresivamente para que la persona se adapte con mayor facilidad al lugar, a la gente y a sus normas de funcionamiento.

Esta medida mejora la disposición del participante para adaptarse poco a poco a la normativa y el funcionamiento de la casa, aumentando así la adherencia de los participantes al dispositivo.

*"Ese plan de ingreso lo estamos haciendo progresivo, incorporándolo a las rutinas de los chiquillos, incorporándolo a las asambleas, nosotros hacemos asambleas semanales a todas las casas... organizando al grupo, cada monitor con el trabajador social y cuando se sume el terapeuta, van a ser parte de las asambleas. Donde se trabajan temas de convivencia, temas emergente de la casa, de orden e higiene en la casa y de los planes, también, como individuales de los chiquillos. Y este ingreso progresivo incorporándolo a las rutinas, programando con él, que algunos días se quede en la casa, para nosotros ir delimitando cómo va relacionándose con la convivencia, porque para nosotros ese tema también ha sido un tensor, que también en algún momento si ingresaba gente sin tener ese proceso previo y después se generaban conflictos de convivencia tremendos, no agresiones pero sí conflictos, algunos malos tratos, algunos cabros se han pegado y es porque no se ha hecho el proceso para que se conozcan".*

Participante del grupo focal de la Casa Compartida Rostros Nuevos, Santiago.

Posterior a las dos entrevistas, se monitorea su adaptación a la casa y en la medida en que este se va sintiendo cómodo en el espacio y con sus compañeros, se comienzan a asignar responsabilidades domésticas de forma gradual y progresiva –para estar completamente incorporado a las reglas y rutinas de la casa alrededor de los noventa días después de haber ingresado. En este proceso de ingreso progresivo, se realiza un acompañamiento personalizado individual (entrevistas) y grupal (asambleas).

### Contacto

Simón Arriagada  
Encargado Casa Compartida Especial  
Rostros Nuevos  
sariagada@rostrosnuevos.cl  
02-27642145  
Estación Central  
Región Metropolitana



## Aprendizaje desde los egresos: Sistematización de los éxitos y caídas en Casas Compartidas Amalegría.

**La experiencia acumulada no puede ser perdida. Este principio es el que guía los esfuerzos de sistematización de las encargadas de Casas Compartidas Amalegría, que administran tres casas en Villa Alemana y Valparaíso. Este equipo se ha dedicado a escribir y hacer seguimiento de las historias de sus participantes para aprender de los casos exitosos y también de aquellos que vuelven a la calle.**

Es importante explicitar el procedimiento puntual que realiza este dispositivo. Y es que el equipo de Amalegría se compone por dos personas, una que trabaja directamente con las personas de la casa (monitora) y la coordinadora. Ambas mantienen una relación cercana con los participantes. Una vez que estos egresan, las profesionales se mantienen vinculadas a ellos, ya sea porque conocen su lugar de trabajo, su teléfono, su nuevo lugar de residencia o a sus familias. Así pueden determinar, pasado un tiempo, si los casos fueron o no exitosos en sus egresos. Esta información la ingresan a una tabla. En la columna de aprendizajes anotan los factores que creen que influyeron en que un caso fuera exitoso o no. Si bien, en el seguimiento con los casos no exitosos es más complejo realizar seguimiento debido a que "*generalmente o se van de la zona o ellos mismos deciden no aparecer*", ellas han sido capaces de realizarlo por su red de contactos. De esta manera van sistematizando y aprendiendo de los errores.

*"Hemos ido como aprendiendo para no repetir algunas cosas, o tener cuidado cuando vemos algunos signos. Por ahí cuando están demasiado silenciosos, o a lo mejor están cohibidos o no quieren decir algo que está pasando en la casa... entonces todas esas cositas las hemos ido como... (anotando y sistematizando)".*

Participante del grupo focal de las Casas Compartidas Fundación Amalegría.

### **Contacto**

Cecilia Quinteros  
Encargada Casa Compartida Fundación  
Amalegría  
cqinterosd@gmail.com  
9-8993376  
Valparaíso  
Región de Valparaíso



## Paso a paso en el egreso: Evaluación anual del plan de trabajo personal en la Residencia Roberto Paz

**El dispositivo cuenta con una evaluación anual del plan de trabajo de los participantes, con el fin de identificar los cambios y avances que después de un año debieran producirse en las distintas áreas de trabajo. Esto ayuda a que los participantes se motiven en avanzar en las metas que se han puesto y que intenten mostrar progresos significativos en su experiencia de superación.**

Crear un plan personal de trabajo para que la persona vaya superando conflictos o problemas en ciertos aspectos de su vida y finalmente se vaya proyectando de acuerdo a metas personales en pos de la superación de la situación de calle, es una práctica generalizada de los CTS, en especial de aquellos más complejos: Residencias y Casas compartidas. Sin embargo, no existe un método de monitoreo del cumplimiento de este plan.

Considerando este vacío, y con la meta puesta en el egreso exitoso de sus participantes y también que entiendan que la Residencia es un paso hacia la superación pero no es su espacio definitivo, el equipo técnico de la Residencia Roberto Paz de Concepción, perteneciente a la Corporación CATIM, desarrolló una evaluación anual del plan de trabajo personal y su avance respecto al período anterior.

*"Es que ahí va la importancia de la relación del proceso, por ejemplo, no solamente si trabaja o no su plan de trabajo. Por ejemplo, se evalúa el comportamiento, se les dice, se trabaja con ellos. Por ejemplo, hay una parte en que ellos dicen "yo me quiero ir o me quiero quedar" y si me quiero quedar ¿por qué quiero quedarme y qué objetivos necesito trabajar? Porque igual, por ejemplo: "yo me quiero quedar porque me gusta la residencia" a diferencia de otros que te dicen: "yo me quiero quedar porque todavía me falta nivelar estudios, todavía me falta trabajar esto y esto".*

Participante del grupo focal de la Residencia Roberto Paz, Corporación CATIM

El plan de trabajo personal de la Residencia Roberto Paz tiene cuatro áreas en las que el participante debe trabajar: educación, laboral, salud y familiar. Estas áreas se abordan de acuerdo a los objetivos y metas propuestas por el participante y por el monitor a cargo. Un año después, se evalúa el progreso que ha tenido la persona por cada área y el monitor debe escribir un informe al respecto para que el coordinador lo revise. Una vez revisado, el monitor y el coordinador tienen una reunión en conjunto con el participante en la que repasan los avances, revisan retrocesos y se decide si se extiende o no la estadía. Si se extiende, se proponen nuevas metas y objetivos de trabajo.

La finalidad de la evaluación del plan y de la presión que deriva de la posibilidad de no poder extender la estadía, es que efectivamente los participantes trabajen las áreas en las que tienen problemas y avancen en la superación de la situación de calle. Es importante destacar que los planes son de acuerdo a cada una de las personas, y por ende, se consideran los distintos perfiles tanto en la construcción del plan y sus objetivos como cuando se evalúa éste.

### Contacto

Jorge Bustos Encargado Residencia  
CATIM

[jorgebustosf@gmail.com](mailto:jorgebustosf@gmail.com)

41-2797906

Concepción  
Región del Biobío





## Fomento del desarrollo de habilidades: Informando sobre talleres externos en Casas Compartidas

**La Casa Compartida Cristo Acoge de la Fundación Cristo Vive entrega información guiada sobre las actividades, cursos y talleres que se imparten en el vecindario para que los participantes puedan asistir.**

El dispositivo de Casa Compartida emula una casa común y corriente, similar a una casa particular, por lo que no se realizan talleres internos, no se trabaja con voluntarios/as y no se realizan actividades propias de las instituciones, porque justamente se intenta no institucionalizar a los participantes sino independizarlos.

*"Tratamos de evitar de convertir esto en un centro, de hecho todas las actividades recreativas, culturales, educativas tratamos que las chiquillas se incorporen a la red del gobierno. Eso está dentro de las estrategias de inclusión, pero todo lo que es transformar esto en un centro diurno con talleres con actividades que venga gente externa se escapa al sentido de esto..."*

Participante grupo focal de la Casa Compartida Cristo Acoge (Fundación Cristo Vive).

El equipo técnico de la Casa Compartida de Mujeres de la Fundación Cristo Vive evidenció que aunque estas personas ya estén en un proceso avanzado de autonomía y superación de la situación de calle, siguen teniendo problemas psicológicos como depresión, baja autoestima, estrés, etc. Frente a esta necesidad, investigaron qué talleres, cursos y actividades se ofrecían en el vecindario de manera gratuita y luego informaron a las participantes.

Uno de los coordinadores (psicólogo) conoce bien las problemáticas o las preferencias de las mujeres; les aconsejaba con distintos tipos de talleres en los que él creía podían fortalecer un punto débil o desarrollar una actividad interesante.

*"(el trabajo es) transversal y social porque por ejemplo el tema de la sociabilidad, de la inclusión social que participen en actividades de baile, también participan en un grupo de teatro, pero la idea es que sea con un sentido, o sea no las mandas a cualquier parte: si tiene problemas de autoestima, un taller de teatro qué mejor; si tiene problemas de tolerancia a la frustración entonces ahí vemos en qué situación la tienes que someter para que vaya manejando eso. Porque su primera actitud es que nosotros tenemos que solucionarles todos los problemas y así llegaban con ese discurso".*

Participante grupo focal de la Casa Compartida Mujeres Cristo Vive.

Este sistema de información se realizaba en las entrevistas personales que tienen los coordinadores con cada una de las participantes, en las cuales se discuten problemas, se revisa el avance en el plan de trabajo individual y laboral, y se conversa sobre cómo va el proceso de superación. En esta instancia, el coordinador aprovecha de informar una por una a las participantes sobre los talleres y cursos, en general en municipios, que podrían considerar tomar.

### Contacto

Sonia Gutiérrez

Encargada la Casa Compartida Cristo

Acoge

soniagutierrez@gmail.com

02-26228222

Santiago

Región Metropolitana





## Mambo Deportivo: Centro de Día Don Bosco

**El Mambo Deportivo es la actividad característica del Centro de Día de Don Bosco en Valparaíso, concebida como una fiesta del deporte para todos los participantes de las redes del Programa Noche Digna y Programa Calle en Valparaíso. Esto con el fin de fortalecer los vínculos entre participantes, voluntarios/as y equipos técnicos, así como fomentar el deporte entre las personas en situación calle.**

El Centro de Día Don Bosco tenía dificultades para vincular a toda la red calle de Valparaíso, incluyendo a los equipos técnicos, los/as voluntarios/as y los participantes de los distintos dispositivos, para que pudieran conocerse y generar un vínculo para un trabajo intersectorial consistente. Con el objetivo de superar esta situación, este dispositivo creó el "Mambo Deportivo", campeonato polideportivo para todos los participantes de la red calle de Valparaíso, que a través de la recreación y la sana competencia logró congregarse y vincular a todos los actores involucrados.

*"El Mambo Deportivo es una fiesta deportiva, donde invitamos a todas las redes a participar de esa experiencia durante un día completo, tenemos actividades de fútbol, basquetbol, voleibol, ping-pong, juegos de mesa, donde la idea es congregarse a los voluntarios, congregarse a los equipos, y a las personas de calle en una pura experiencia deportiva. Son todos invitados, a quien llega eso es otra cosa, pero esa experiencia nos... como que nos dice: "chuta, esto es lo que tenemos que hacer (...) tenemos varios objetivos (...) cuando son cosas deportivas, no solamente lo deportivo sino que tenemos el tema del vínculo, trabajo en equipo y eso lo reforzamos no solamente en la experiencia de jugar a la pelota, sino que verbalmente también hay reflexión en torno a cada cosa que nosotros vamos haciendo. Tenemos*

*el tema del vínculo, trabajo en equipo y eso lo reforzamos no solamente en la experiencia de jugar a la pelota, sino que verbalmente también hay reflexión en torno a cada cosa que nosotros vamos haciendo”.*

Participante del grupo focal del Centro de Día Don Bosco, Valparaíso.

El campeonato “Mambo deportivo” organizado por el Centro de Día Don Bosco, resulta positivo tanto para fomentar la integración social de los participantes del Programa como para el mejoramiento de la coordinación intersectorial del CTS por parte del equipo técnico y los/as voluntarios/as. Para los participantes, esta medida les permite ampliar sus redes sociales, al mismo tiempo que participar de una forma real y concreta de integración social dentro de su entorno inmediato. En lo que refiere al equipo técnico y los/as voluntarios/as, esta actividad permite la articulación de otras actividades conjuntas con los dispositivos de la red calle; mejorando así sus redes intersectoriales, al mismo tiempo, generar un espacio de distensión y cuidado con otros profesionales del área (en el caso de las actividades inter-CTS específicamente). Cabe destacar además que el deporte fomenta algunas habilidades sociales útiles para los participantes del Centro de Día como para su equipo técnico, como el trabajo en equipo y el vínculo social con la comunidad.

El campeonato se organiza anualmente y se invita a toda la red calle a participar.

### Contacto

Rigoberto Cárcamo  
Encargado Centro Día Don Bosco  
rcarcamo@fundaciondonbosco.cl  
32-2592534  
Valparaíso  
Región de Valparaíso



**El equipo desarrolla una rutina que permite a los participantes conectarse con su interior, generar tranquilidad y partir el día con energía. Esta rutina es desarrollada por uno de los monitores y pueden participar todas las personas del CTS.**

En la Residencia Cristo Vive se observó que las personas en situación de calle cuentan con muy pocos momentos de relajación y tranquilidad dentro de sus rutinas diarias, por lo que decidieron realizar talleres de meditación. Estos momentos de reflexión y de relajación son fundamentales para el proceso de superación de la situación de calle porque permite a la persona visualizar los problemas y plantearse metas y objetivos, además de relajarse y desarrollar serenidad interior y/o psicológica.

*"Desde la meditación, a mí me encantaría que en los centros (...) hubiese una meditación, porque dentro de todo es un lugar de calma, ellos no tienen calma en sus vidas, entonces es el único momento en que ellos pueden tomar sus vidas, y... es algo que si se pudiese decir: "ya, hay alguien encargado de la meditación" y exclusivamente en eso (...) la meditación es un término que está tan manoseado, que habría que cambiarlo: habría que ponerle "espacio para la relajación y reflexión" o de "tranquilidad" para serenarse con técnicas. Yo ni siquiera hablaría de meditación porque los evangélicos saltan, los estos saltan, incluso con la palabra yoga saltan, entonces se asustan y finalmente hay millones de técnicas, pero lo importante es llegar a hacer un círculo, es un momento de apagar la tele y encontrarse un poco con uno mismo. Y a partir de ahí, hay que ir sintiendo las necesidades, con quién están, cómo está el ambiente en la casa, si igual se necesitan personas que sean capaces de guiar y que estén en contacto permanente con los usuarios, porque si no, o sea llegar de afuera, llegar y hacer una aplicación de una técnica por muy milenaria que sea".*

Participante del grupo focal de la Residencia Cristo Vive, Santiago.

Para la realización de este taller de meditación, primero se contacta a la persona que maneje bien la técnica a desarrollar y que tenga una relación significativa con los participantes. En este caso específico, la meditación es guiada por la Coordinadora de Voluntarios/as que además es una ex-voluntaria de la Residencia Cristo Vive. Los participantes se sientan en un círculo, y a través de ejercicios de respiración se van relacionando con la meditación.

Es muy importante destacar que la persona que guíe la actividad entregue tranquilidad, debe conocer la técnica específica (meditación, yoga, imagería, etc.) y debe tener un vínculo significativo con los participantes.

### Contacto

Hna. Teresa Winter  
Encargada Residencia Cristo Vive  
teresawinterfcv@gmail.com  
02-26228222  
Recoleta  
Región Metropolitana



## Un entorno amigable en Residencia Cristo Vive

**La preocupación por vivir en un ambiente y entorno saludable ayuda a conservar nuestro medio ambiente, pero también promueve la práctica del respeto, la buena convivencia y la responsabilidad con nuestros pares. Esto, sin duda, mejora el ambiente dentro del CTS, como también ayuda a los participantes en su proceso de recomposición de vínculos sociales.**

En la Residencia Cristo Vive, se decide incorporar mascotas y plantas en el jardín, tanto para hermostear el lugar como para fomentar la idea de vivir en comunidad. De esta forma, contar con un entorno más amigable y en contacto con la naturaleza, contribuye al proceso de recomposición de vínculos sociales de los participantes y al desarrollo de prácticas, como el respeto, el cuidado de un otro y la buena convivencia.

*"Los animales tienen su lugar, porque yo siento que... es ridículo decir a alguien "vaya a jugar" pero sí tomar una pelota, llevar a la perra la pelota, eso es jugar. Significa que se mueve, se ríe, se relaciona con otras personas, toma la responsabilidad de cambiar el agua, tiene su pro y su contra pero es una posibilidad, hacerle cariño al animal. El cuidado de las plantas, es lo mismo ¿ya? como en una casa normal (...) sí po, el ser comunidad y el querer ser casa y el querer estar en una casa (...) tenemos jardín, hay animales y el hecho de que seamos todos moderadores o terapeutas y tengamos una aproximación como seres humanos".*

Participante grupo focal de la Residencia Cristo Vive, Santiago.

La existencia de mascotas y plantas fue relevada como una práctica importante dentro del modelo de intervención de la Residencia Cristo Vive, en la medida en que permite a los participantes ejercitarse en la recomposición de vínculos sociales, a través de la vinculación cotidiana con animales domésticos y plantas en el jardín. Cuidar de otro ser



vivo, les permite desarrollar o redescubrir otras características como la responsabilidad, la expresión de cariño, etc., reconectándose con ciertos aspectos desconocidos de sí mismos de forma lúdica y experiencial. La presencia de animales y plantas también contribuye a mejorar y hermosear el interior del dispositivo, ayudando a crear un entorno más “familiar y hogareño”, facilitando la inserción de los participantes dentro del espacio físico (estructura) que implica el CTS. Además, al preocuparse por mantener el jardín y/o alimentar a las mascotas, los participantes también están contribuyendo al cuidado del CTS, involucrándose y siendo parte de la construcción colectiva del espacio que sostiene los procesos de superación que se llevan a cabo.

### Contacto

Hna. Teresa Winter  
Encargada Residencia Cristo Vive  
teresawinterfcv@gmail.com  
02-26228222  
Recoleta  
Región Metropolitana



## Incluyendo a la familia: Residencia Roberto Paz

**El dispositivo contempla la inclusión de la familia en las actividades de los participantes, entregando un espacio protegido y agradable en donde pueden reconstruir o estrechar lazos familiares.**

Uno de los problemas más comunes que se percibe en las personas en situación de calle, es la falta de vínculos significativos y redes sociales reducidas. Frente a esta realidad y considerando la importancia que cumple la familia en la vida de los individuos, el equipo técnico de la Residencia Roberto Paz de la Corporación CATIM de Concepción, decidió abrir las actividades significativas a familiares de los participantes. Esto, tomando en consideración principal el consentimiento del participante y lo que ellos sabían sobre la relación del participante con su familia (relaciones positivas o negativas).

*"En la casa siempre está abierta ponte tú para que vengan con sus hijos, muchos de ellos vienen a tomar once con los hijos, los paseos son con familiares invitados ¿cachai? siempre estamos abiertos en eso, pero hay muchos viejos que no les puedes preguntar por su gente..."*

*"Participar de otras actividades que no tengan que ver ya con la cotidianidad de la casa, que también lo pasen bien porque, ya, está bien son personas en situación de calle, son parte de esta residencia, tienen que participar de actividades recreativas como cada uno de nosotros lo hace en su vida cotidiana. O sea, karaoke, mate criollo, que puedan invitar a sus familias, paseos, tardes de cine..."*

Participantes del grupo focal de la Residencia Roberto Paz, Corporación CATIM.

Esta apertura institucional consiste en motivar a los participantes a que inviten a familiares a actividades recreativas, a los paseos y a actividades significativas tales como cumpleaños, fiestas de navidad, año nuevo y 18 de Septiembre. La idea que subyace a esta práctica es la posibilidad de tener un espacio acogedor y protegido en donde el participante pueda relacionarse positivamente con su familia, iniciando de esta manera una recomposición de lazos o simplemente un momento agradable.

### Contacto

Jorge Bustos  
Encargado Residencia CATIM  
jorgebustosf@gmail.com  
41-2797906  
Concepción  
Región del Biobío



## Actividades recreativas en los Centros de Día

**Los Centros de Día realizan salidas recreativas o paseos con sus participantes, con el fin de generar un momento de distensión para todos, mayor cohesión y sentido de comunidad y adherencia hacia el dispositivo.**

En los Centros de Día, debido a la alta cantidad, flujo y rotación constante de participantes, resulta muy difícil generar un sentido de pertenencia y comunidad, que aumente la adherencia de los participantes tanto hacia el dispositivo como hacia los procesos de intervención que se realizan en su interior. Ante esta problemática, el Centro de Día CATIM de Concepción decidió realizar salidas recreativas con los participantes, lo que mejoró la disposición hacia dicho CTS.

*"en los facilitadores, ponte tú, nosotros hacemos todos los meses, no todos los meses, pero cada 2 meses... en algunas épocas, todos los meses, ehmm... paseos ¿cachai? entonces vamos al río, vamos a la desembocadura, vamos en bus (...) pueden ir todos los que quieran, siempre que lleguen bien, hemos dejado abajo a algunos que llegan mal, pero que lleguen bien... y vamos a paseo. Y eso siento yo, que es como un hito significativo, el paseo que los une como grupo y la adherencia a la casa, entonces la historia de los paseos es súper importante o sea, al final es una cuestión que a lo mejor es chica... tenemos hasta un protocolo de paseo por ahí (...) tenemos todas las fotos del paseo abajo, entonces eso también es facilitador para la comunidad"*

Participante del grupo focal del Centro de Día CATIM, Concepción.

La realización de paseos recreativos como salidas a parques y zonas naturales es una buena medida, ya que logran transformar un contexto recreativo y de distensión en una ocasión de sociabilidad especial, que genere sentido de grupo y mayor adherencia al programa. Además, al generar un espacio de distensión con alta adherencia por parte

de los participantes, se pueden trabajar distintas habilidades psicosociales con ellos; como ser capaz de organizar uno de estos eventos (liderazgo, capacidad de gestión), de compartir con otras personas (convivencia, sociabilidad y tolerancia) y en el mejor de los casos con la propia familia o la comunidad barrial inmediata (recomposición de vínculos familiares y comunitarios, integración social); más allá del beneficio de la recreación.

En el caso específico del Centro de Día de CATIM, se organiza un paseo aproximadamente cada dos meses. El procedimiento para realizar los paseos es en primer lugar observar el comportamiento de los participantes, pues estos se realizan solo en la medida en que “se hayan portado bien”. Si los participantes han tenido un buen comportamiento durante el mes, el equipo técnico fija el día y la hora del paseo. Luego, se le señala a los participantes que el Centro de Día financiará el bus y la comida del paseo, pero ellos deben comprometerse con su organización —elegir a dónde van a ir, que se va a comer, quiénes van a cocinar, etc.—. Una vez que está todo acordado, se designan responsables y tareas, y se hace un cronograma de las actividades a realizar durante el paseo. Cuando está todo preparado, se les dice a los participantes que todos deben “llegar bien” en la fecha acordada para ir al paseo —esto es, sin ningún tipo de consumo— y aquellos que “lleguen mal” no pueden ir al paseo. Luego del paseo, éste se evalúa tanto por parte del equipo técnico como por los participantes en asamblea. En general, dada la alta adherencia que tiene este tipo de actividades, la predisposición de los participantes es muy positiva, y casi todos asisten y no se presentan mayores problemas durante su realización.

### Contacto

Lucia Fraguela  
Encargada Centro Día CATIM  
luchipon@gmail.com  
41-3251255  
Concepción  
Región del Biobío





# Medidas especializadas

En el Segundo Catastro de Personas en situación de Calle, realizado el año 2011, se contabilizaron 2.038 personas de 60 años o más. Esta etapa del ciclo de vida, en general, deja a los ciudadanos en extrema vulnerabilidad. Si a esto sumamos que la situación de calle disminuye la esperanza de vida, estos adultos mayores se encuentran con altos niveles de fragilidad biopsicosocial, por ello hay que generar estrategias especializadas que permitan dar mayor protección a quienes más lo necesitan.

Otro aspecto relevante de las medidas especializadas hace referencia al enfoque de Reducción de Daños o Gestión de Riesgos\* frente al consumo de sustancias. Diversos estudios señalan la necesidad de considerar las “recaídas” como parte de los procesos de rehabilitación de adicciones.

En este cuarto eje, se relevan tres iniciativas que fomentan el uso de este enfoque en las personas que participan de los dispositivos Noche Digna, mostrando que los equipos de trabajo reconocen que el trato con la diversidad de personas en situación de calle requiere también de respuestas diversas.

\*Secretaría General de Gobierno (2009). *“Declaración de Daños y Drogas: Declaraciones y Orientaciones”*. Gobierno de Chile.

## Acogida a personas en estado de ebriedad: Sala de Recuperación de la Hospedería Hogar de Cristo

**La Hospedería del Hogar de Cristo de Valparaíso encontró una solución para recibir a los participantes que llegan en malas condiciones. Dispusieron de una sala de recuperación para estabilizar a las personas primero y así evitar conflictos.**

Un dilema común en las Hospederías es qué acciones tomar cuando las personas llegan en estado de intoxicación. Muchas veces esto genera problemas con los otros participantes, con los monitores/as y una alta exposición a conflictos al interior del dispositivo. Algunas Hospederías optan por no dejar entrar a las personas, lo que los deja en un estado de vulnerabilidad en la vía pública. La Hospedería del Hogar de Cristo de Valparaíso encontró una solución práctica para este problema, que resguarda la integridad de la persona que llega en mal estado, respetando el derecho de ingresar a la Hospedería y además evitando la generación de problemas con otros participantes. En el lugar implementaron una pequeña sala, que llaman "Sala de Recuperación". Esta sala es un espacio adaptado para recibir a las personas, con una puerta para mantener la privacidad y una camilla para la atención. De esta manera, cuando reciben a alguno de los participantes en malas condiciones, lo hacen ingresar allí antes de hacerlo compartir en los lugares comunes. El objetivo de contar con este espacio es poder reducir los daños y evitar los riesgos que tienen las personas cuando se encuentran altos niveles de consumo de sustancias.

*"Cuando no teníamos ese espacio habilitado, los chiquillos esperaban, cuando estaban con mucho consumo y que tú veías que de repente puede ser problemático tenerlos aquí adentro, esperaban afuera y se generaba otro tema (...) empezaban a llegar más gente, entonces (...) al final se generaba un desorden, en cambio tenerlos en ese espacio habilitado permite un control también: uno está más atento, dentro de la Hospedería más protegidos, pero también separados de los otros chiquillos que van a acostarse o que están viendo televisión".*

Participante del grupo focal de la Hospedería Hogar de Cristo Valparaíso.



Puntualmente, el procedimiento llevado a cabo por el equipo de la Hospedería se describe a continuación. El primer paso descrito es la instalación de una puerta en un espacio cercano a la entrada y la disposición de una camilla. Cuando llega una persona en estado de ebriedad, lo hacen pasar invitándole un té o café y permanecer en el lugar. Cuando ya se encuentran recuperados, pueden hacer ingreso a su habitación.

*"Hacemos la contención, donde los acogidos pueden ahí bajar sus niveles de alcohol, les damos un té o un café, para que puedan nivelarse y después ya ingresar. Entonces, así nos aseguramos que la persona entre a la hospedería y que no se devuelva de nuevo a la calle..."*

*"Es una manera de resguardarlos también que ellos llegan acá, no se quedan afuera como antes, entonces en las condiciones que lleguen, pero llegan. Y una manera también de protegerlos a ellos que puedan dormir debajo de un techo y no dormir en la calle..."*

Participantes del grupo focal de la Hospedería Hogar de Cristo Valparaíso.

## Contacto

Daniela Moreno  
Encargada Hospedería Hogar de Cristo  
dmoreno@hogardecristo.cl  
32-2220502  
Valparaíso  
Región de Valparaíso



## Acompañamiento de adultos mayores en cobro de su pensión: Hospedería CIDETS

**Para evitar problemas de pérdida o robos, los/as monitores/as del dispositivo acompañan a los adultos mayores a cobrar su pensión. Esto mejora la confianza de los participantes adultos mayores en el dispositivo y equipo técnico, facilitando su estadía dentro del CTS.**

En la Hospedería CIDETS participan muchos adultos mayores como beneficiarios (no todos ellos son autovalentes), y por esto se daban continuos problemas y conflictos de convivencia porque otros participantes se aprovechaban de su vejez para robarle parte de sus pensiones —lo que dificultaba la inserción y la confianza de los participantes mayores de edad en el dispositivo—. Ante esta problemática, el equipo técnico de CIDETS desarrolló un sistema de acompañamiento en el cobro de pensiones, que cambió radicalmente la situación de los adultos mayores dentro del dispositivo.

*"(...)a veces acompañamos, por ejemplo, a la gente adulta mayor. Nosotros a la gente adulta mayor le sugerimos y ya todos la aceptan, que nosotros le administramos, le guardamos la plata porque no lo administramos porque no la gastamos en nuestras decisiones, la guardamos. Entonces la Pati está a cargo de la plata de varias personas y ellos van pidiendo: "ya, ¿me da 2 lucas?" y nunca hemos tenido problemas, porque ponte tú que alguien diga: "me falta mil pesos" porque acá también se roba, entonces para que no haya problemas se guarda sus platas, entonces la Pati va y cobra las pensiones con ellos (...) soy su banco"*

Participante del grupo focal de la Hospedería CIDETS, Santiago.

Esta medida permite a los adultos mayores recibir acompañamiento y apoyo personalizado durante el trámite de cobro de pensiones —que además resulta bastante difícil para alguien que lo hace por primera vez— lo que facilita recibir y administrar su dinero, y luego el confiar en el dispositivo para resguardar las pensiones de posibles

robos o pérdidas dentro del CTS. Lo anterior, en general, mejoró la disposición de los adultos mayores hacia el dispositivo, así como su convivencia diaria con el resto de los participantes, dado que se eliminó por completo la problemática de robo de pensiones al interior del dispositivo.

La encargada de voluntarios/as acompaña de modo presencial a cada participante adulto mayor a cobrar su pensión, luego le sugiere guardar su dinero y si el adulto mayor acepta, se le entrega un recibo que debe firmar, asegurando de esta forma, su dinero.

Cada vez que el participante requiera su dinero, simplemente se lo pide a la encargada, quién realiza tres recibos cada vez (uno para el libro de actas de las pensiones, otro para ella como miembro del equipo técnico, y otro para el participante adulto mayor). Esta lleva la contabilidad de las pensiones de dichos participantes, por lo que junto con el sistema de recibos, jamás han tenido un problema de desconfianza por parte de los participantes que guardan sus pensiones o de pérdida de dinero.

### **Contacto**

Soledad Bustamante  
Encargada Hospedería CIDETS  
sbustamante@ongcidets.cl  
02-22626049  
Santiago  
Región Metropolitana



## Llámame primero: Apoyo en momentos de crisis en la Casa Compartida Amalegría de Villa Alemana

**Los/as monitores/as del dispositivo tienen comunicación telefónica disponible 24/7 con los participantes. De esta manera, se hace contención a distancia en el caso de cualquier crisis o necesidad, lo que evita diversas situaciones de riesgo o vulnerabilidad.**

Las personas en situación de calle, además de altos grados de vulnerabilidad social, tienen niveles importantes de fragilidad emocional, lo que se traduce en un umbral de tolerancia más bajo ante las dificultades de la vida y una menor capacidad para manejar la frustración. Además, en el caso específico de los participantes del Programa, este tipo de situaciones que pueden ser consideradas difíciles en ciertos contextos psicosociales, en general suceden fuera del entorno de contención del dispositivo. Para enfrentar esta problemática, el equipo técnico de la Casa Compartida Amalegría de Villa Alemana desarrolló un sistema de contención telefónica a distancia conocido como "llámame primero".

*"Ellos también tienen otra instancia que es el "llámame primero" que eso lo implementé, fue parte de la necesidad, por ejemplo, eso partió con Jaime con el que te contaba que lo perdimos. Él tenía serios problemas con el consumo, entonces: "antes de que tú vayas a tomar, antes de eso, llámame", entonces eso anduvo re bien hasta que se le perdió el celular, entonces cuando perdió el celular él no tenía cómo... y él tenía cargado siempre el celular, y me pinchaba y... pero se le perdió el celular. Es una buena instancia porque... entrego como esta herramienta: 'si tú tienes ganas de volver a consumir, si tú estás pensando en volver a robar, si tú estás pensando en algo que te va a perjudicar, hazlo, pero primero llámame'. Entonces eso ha sido una buena herramienta"*

Participante del grupo focal de Casa Compartida Amalegría de Villa Alemana.

Esta medida es una herramienta efectiva de apoyo psicosocial hacia los participantes fuera del recinto del CTS, lo que permite extender la contención e intervención realizada por el equipo técnico hacia los participantes. Esta comunicación permanente, en aquellas situaciones de vulnerabilidad psicosocial —si se queda sin trabajo, si tiene una posibilidad de recaer en el consumo de sustancias, si vuelve a pelear con su pareja o un miembro de su familia, si tiene una descompensación psiquiátrica, entre otros— permite a los coordinadores tomar acciones o decisiones para ayudar a los participantes a enfrentar sus crisis, entregar tranquilidad a la persona y evitar que esta caiga en dicha situación de vulnerabilidad y retroceso.

Cabe destacar que esta comunicación telefónica en algunos casos se mantiene más allá de los límites temporales del Programa, cuando los participantes ya se encuentran viviendo una vida independiente y egresados del dispositivo, lo que implica también una práctica de seguimiento informal.

La buena práctica “llámame primero” de Amalegría es un apoyo fundamental, donde los coordinadores deben conocer en detalle el perfil psicosocial del participante y manejar muy bien sus necesidades específicas.

### **Contacto**

Cecilia Quinteros  
Encargada Casa Compartida Amalegría  
cqinterosd@gmail.com  
9-8993376  
Valparaíso  
Región de Valparaíso





# Intervención socio-laboral

De acuerdo al Segundo Catastro de Personas en situación de calle, realizado el año 2011, el 68,3% de las personas indica trabajar o tener una actividad que le genera ingresos. Por ello, es recomendable que los Centros Temporales para la Superación promuevan prácticas para la inserción en un puesto de trabajo, dependiente o independiente, que mejore la capacidad de las personas para generar ingresos en forma autónoma, contribuyendo así, a mejorar las condiciones de empleabilidad e inclusión socio laboral.

Las estrategias que se presentan en este eje, hacen referencia a iniciativas de gestión institucional para conseguir acceso a trabajos innovadores que le permita a las personas desenvolverse libre y autónomamente, características esenciales del fenómeno “situación de calle”.

## Encuentro de trabajos ad-hoc y seguimiento laboral: Casa compartida Amalegría de Villa Alemana

**A partir de la experiencia de trabajo de uno de los participantes, el equipo de Casa Compartida Amalegría comenzó a buscar alternativas de empleo de acuerdo al perfil de cada una de las personas.**

Según las coordinadoras de la Casa Compartida de Villa Alemana, el trabajo estable es una de las cosas que más contribuye a la superación y autonomía de las personas que llegan a las Casas Compartidas. Sin embargo, encontrar un trabajo adecuado no es fácil. Muchas veces los participantes, que están acostumbrados a estar al aire libre sin una estructura horaria rígida, se ven sobrepasados y agobiados con trabajos en espacios cerrados. Frente a ello, las coordinadoras han concluido que lo mejor es buscar trabajo caso a caso, según las capacidades y aptitudes de las personas. En esta búsqueda, se encontró que uno de los participantes se había integrado al trabajo de parquímetro. Este caso resultó ser muy exitoso ya que el lugar de trabajo se complementaba muy bien con el estilo de vida del participante, el conocimiento de la calle y también la posibilidad de interactuar con personas de manera más independiente.

*"Ahora él trabaja con trabajo estable, gana alrededor de 300 lucas, trabaja en los parquímetros y está muy bien y todo, hasta con polola".*

Participante del grupo focal de Casa Compartida Amalegría de Villa Alemana.

La lección fundamental de este caso, ha sido buscar lugares de trabajo específicos en donde las personas puedan desempeñarse según sus aptitudes previas y conocimientos. Es fundamental reconocer en ellos las capacidades que tienen y seguirlos en ese proceso. Por otro lado, mover las redes personales y lograr hacer un acompañamiento en conjunto con los empleadores es importante para encontrar estos lugares específicos y apoyar en el proceso de inserción laboral.



*"el tener un trabajo estable a ellos los hace sentirse como que son capaces, les da como la seguridad en ellos mismos. Nosotros la parte laboral la apoyamos harto, sobre todo con vínculos personales, o sea con nuestras propias redes personales".*

Participante del grupo focal de Casa Compartida Amalegría de Villa Alemana.

Gracias a ese acierto, que conjugó un trabajo específico de reconocimiento de las aptitudes de las personas de las casas con la búsqueda de fuentes laborales adecuadas, ahora existe una suerte de institucionalización del vínculo que ha servido para abrir puertas a otros participantes.

*"De hecho ahora dos que se quedaron sin trabajo, ayer fueron a dejar currículum a los parquímetros, y de hecho como yo conozco al supervisor, conozco a algunas personas ahí, entonces ellos dicen "somos de la casa compartida" y tienen como mayormente la posibilidad de (quedar). Porque hubo uno que egresó exitosamente fue el que partió ahí con los parquímetros entonces él abrió como las puertas para los parquímetros para poder ubicar a los demás chiquillos"*

Participante del grupo focal de Casa Compartida de Villa Alemana.

En este proceso es muy útil detectar las fortalezas de las personas en el ámbito laboral, apoyarlos y orientarlos en la búsqueda de trabajos adecuados a sus preferencias y aptitudes. El rol activo de las coordinadoras tiene que ver con generar contactos en estos lugares de trabajo en la zona y lograr hacer un trabajo de acompañamiento conjunto con los empleadores.

### Contacto

Cecilia Quinteros  
Encargada Casa Compartida Amalegría  
cquinterosd@gmail.com  
9-8993376  
Valparaíso  
Región de Valparaíso



## Talleres laborales con PYMES: Zapatos de escalada en Residencia Moviliza de Santiago

**El dispositivo realiza convenios con PYMES para desarrollar talleres de capacitación y luego generar trabajos especializados para los participantes del dispositivo. Esta medida mejora las condiciones laborales en que los participantes se insertan en el mundo del trabajo formal y les entrega un oficio que puede ser desarrollado en el futuro.**

La Residencia Moviliza de Santiago encontraba problemas para insertar laboralmente a sus participantes, quienes no estaban acostumbrados a trabajar ocho horas seguidas o bien, sufrían de malas condiciones laborales en los trabajos que se ofrecían en el mercado, por lo que había altas tasas de deserción laboral. Ante esta problemática, el CTS hizo un convenio de capacitación laboral y trabajo para sus participantes con un taller de reparación de zapatos de escalada, lo que fue muy positivo en tanto se encontró un trabajo flexible y bien remunerado para los participantes, al mismo tiempo los capacitó en un oficio específico que como servicio es difícil de encontrar en nuestro país, y por lo mismo es muy cotizado por los practicantes de este deporte.

*"(...) lo que pasa es que nos llegó un contacto a través de la directora de Moviliza que conocía a los chiquillos que hacían escalada, entonces es un taller de zapatería específico para ese tipo de zapatos; zapatos de escalada. Solamente, yo creo, hay una persona en Chile, que sabe cómo se reparan. Entonces ese compadre vino para acá y le enseñó a un par de residentes cómo se arreglaba (...) y eso igual fue remunerado. Les pagaron a los chiquillos por arreglar los zapatos (...) y de hecho ese taller sigue, ahora y hay un interés en sostenerlo más en el tiempo y potenciarlo"*

Participante del grupo focal de la Residencia Moviliza Santiago.

Esta medida ha resultado ser muy positiva para los participantes, ya que se logró insertarlos en un trabajo flexible y bien remunerado, lo que facilita su adherencia al trabajo. Capacitarlos en un servicio muy específico, les permite adquirir conocimientos sobre un oficio con una baja oferta en el mercado, asegurándoles la demanda de su trabajo en el futuro. Moviliza, fue primero ponerse en contacto con un taller de reparación de zapatos de escalada, a través de practicantes de este deporte que conocían a la directora de la Fundación Moviliza. Luego, se invitó a una persona perteneciente a dicho taller para que capacitara a algunos de los participantes del dispositivo en la reparación de estos zapatos. Una vez que se observó que la experiencia fue exitosa, se capacitó a más participantes y se desarrolló un convenio con el taller para sustentar la experiencia en el tiempo.

### Contacto

Karen Henríquez  
Encargada Moviliza Santiago  
karen.henriquez.v@moviliza.cl  
02-27798138  
Santiago  
Región Metropolitana



## Referencias

Secretaría General de Gobierno. (2009). *"Declaración de Daños y Drogas: Declaraciones y Orientaciones"*. Gobierno de Chile.

Ministerio de Desarrollo Social y Universidad Alberto Hurtado. (2012). "En Chile todos contamos: Segundo Catastro Nacional de personas en situación de calle". Santiago de Chile. Recuperado el 26/06/2015 [http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/En\\_Chile\\_Todos\\_Contamos.pdf](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/En_Chile_Todos_Contamos.pdf)

Ley Número 20.670. (2013). "Crea el sistema Elige vivir sano". Gobierno de Chile

Organización Mundial de la Salud (OMS). "Concepto de Buenas Prácticas en Promoción de la Salud en el Ámbito Escolar y la Estrategia Escuelas Promotoras de la Salud". Recuperado el 26/06/2015 de: <http://www.ops.org.bo/textocompleto/prensa/concurso-buenas-practicas/conceptos.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (OIT) con colaboración de la Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011). *"Piso de Protección Social para una globalización equitativa e inclusiva: Informe del Grupo consultivo sobre el Piso de Protección Social"*. Recuperado el 26/06/2015 de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_176521.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_176521.pdf)

## Sitios web

### **Elige vivir sano**

[www.eligevivirsano.gob.cl](http://www.eligevivirsano.gob.cl)

### **Ministerio de Desarrollo Social**

[www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl)

## **PARTICIPARON EN ESTA PUBLICACIÓN:**

### **Coordinación**

Loreto Salinas Lisperguer, Encargada Programa Noche Digna.

### **Contenidos**

Judith Navarro Silva, Patricio Fernández Salazar, Programa Noche Digna, Departamento de Operaciones.

Pamela Walker, Unidad de Estudios, Departamento Diseño Metodológico.

### **Edición de textos**

Antonieta Dayne, Departamento de Diseño Metodológico.