



# Estándares y Protocolos de Atención

Albergues para Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle

Mayo 2020

# Contenidos

## I. Principios Orientadores

### a. Enfoques y Modelos de Intervención con Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle

- i. Enfoque de Derecho
- ii. Enfoque de Vulnerabilidad Social
- iii. Enfoque de Género
- iv. Enfoque de Reducción de Daños
- v. Modelo de Intervención en Crisis
- vi. Intersectorialidad

### b. Consideraciones Éticas para la Intervención

- i. Relación de Ayuda en el Proceso de Acompañamiento
- ii. Apoyo Flexible y Continuo
- iii. Confidencialidad, Buen Trato y No Discriminación

## II. Estándares

### a. Etapas del Albergue

### b. Estándares

- i. Tangibles
- ii. Intangibles

### **III. Protocolos**

- a.** Primera Acogida
- b.** Atención a niños, niñas y adolescentes
- c.** Ante Fallecimiento de un/a participante
- d.** Accidente dentro del recinto
- e.** Derivación a un Centro de Salud de Urgencia
- f.** Manejo de Desajuste Conductual y/o Emocional
- g.** Manejo ante Descompensación Psiquiátrica
- h.** Ante Intoxicación por consumo de drogas y/o alcohol
- i.** Medida Educativa
- j.** Acceso inclusivo considerando la variable identidad de género
- k.** Detección de Síntomas o Sospecha de Contagio de Covid-19

### **IV. Anexos**

- a.** Trabajo Intersectorial
- b.** Grupo de Orientación Psicosocial
- c.** Cuidado del Equipo
- d.** Formato de Acta de Reunión
- e.** Plan de Alimentación del INTA

# ESTÁNDARES y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

ALBERGUE PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACION DE CALLE (NNASC)

## Descripción

El Albergue para NNASC es un dispositivo de bajo umbral<sup>1</sup> y de puertas abiertas orientados a disminuir los riesgos y el deterioro que implica dormir a la intemperie y proteger la vida de NNA.

En dicho espacio se brinda alojamiento, alimentación, higiene personal, abrigo y atención básica en salud.

De este modo se busca que los niños, niñas y adolescentes en situación de calle tengan un lugar protegido donde alojar y satisfacer sus necesidades básicas.

En coordinación con la Subsecretaría de la Niñez y Sename, se detalla a continuación los alcances de este dispositivo.

## Población Objetivo

Niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación de calle sin la compañía de adulto responsable.

## Horarios de atención:

La atención del albergue será de lunes a domingo en horario nocturno, de 17.00 pm a 9.00 hrs.am.

Dicho horario puede tener algunas variaciones y dependerá de los factores ambientales y sociales de cada uno de los territorios. El horario de funcionamiento debe ser acordado con la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF)

Los niños, niñas y adolescentes podrán permanecer excepcionalmente durante el día, en caso de que las condiciones climáticas lo ameriten o alguno/a NNA presente una condición temporal de salud que requiera cuidado y/o reposo.

**Vías de ingreso:** demanda espontanea o derivación. Se solicitan requisitos mínimos para la incorporación, relacionados con que los NNA se comprometan a no consumir drogas y/o alcohol dentro del dispositivo y a adherir a las normas de convivencia.

---

1. Bajo Umbral se refiere a la mínima exigencia de requisitos de ingreso, esto debido a que están dirigidos a la protección de la vida. Básicamente, los requisitos son no consumir alcohol o drogas al interior de los dispositivos y respetar las normas básicas de convivencia acordada entre participantes y equipo ejecutor.

# I. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La niñez y adolescencia son dos etapas tanto decisivas como vulnerables para la vida de todo ser humano. Su adecuada atención y cuidado se reconocen como esenciales en la evolución de los individuos, sin embargo, es frecuente notar que su importancia intrínseca pierda protagonismo frente a su rol “preparatorio” para la adultez.

Si bien la Convención Internacional de los Derechos del Niños, no hace referencia explícita a la situación de calle, todas sus disposiciones son aplicables a esta realidad; pues en su caso no solo se ven vulnerados derechos humanos fundamentales, tales como el derecho a la vivienda, a la seguridad social o acceso a salud y educación, sino que, en atención a la vulnerabilidad que implica la vida en calle, se ve incrementada su exposición a vulneraciones relacionadas a la violencia, la explotación sexual comercial, peores formas de trabajo infantil, entre otras. La ruptura familiar es el punto de partida desde donde se desencadenan situaciones como baja escolaridad o rezago escolar, desvinculación o distanciamiento de la familia, en algunas ocasiones conductas infractoras de ley, y sobre todo, profundos contextos de pobreza multidimensional.

En este contexto, hay enfoques y modelos de intervención que amplían la visión respecto a cómo se conciben las capacidades de los NNA, cuyo desarrollo depende también del fortalecimiento de su entorno más cercano compuesto por familiares, escuela, grupo de pares, incluyendo además a la comunidad y al Estado.

## **a. Enfoques y Modelos de Intervención con niños, niñas y adolescentes en situación de calle**

### **i. Enfoque de Derechos**

Los Derechos Humanos constituyen garantías jurídicas universales que protegen a las personas y grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y con la dignidad humana. El fundamento de los derechos es el reconocimiento y respeto de la dignidad y valor de cada persona como individuo y como miembro de una comunidad. Constituyen derechos inherentes a la condición de ser humano, es decir, son inalienables. Además, son universales, iguales, indivisibles e interdependientes y no pueden ser suspendidos o retirados. Por ello han de ser garantizados por la comunidad internacional y protegidos por la ley.

La integración del Enfoque de Derechos en las políticas de desarrollo y de superación de la pobreza, se funda en el reconocimiento de que la experiencia de pobreza afecta múltiples dimensiones de la vida tales como: la insuficiente disposición de recursos, ausencia o deficiente acceso a servicios de salud, educación, vivienda, trabajo y previsión social, entre otros, pero también y no menos significativo, afecta en el reconocimiento de la dignidad y la participación en igualdad de oportunidades, lo que implica la falta del ejercicio de una ciudadanía plena, es decir, restricciones para el ejercicio de sus derechos.

Al mismo tiempo que establece una titularidad de derechos, también define una titularidad de

obligaciones que recaen principalmente en el Estado que debe velar por promover, resguardar y generar las condiciones que posibiliten el ejercicio y respeto de los derechos humanos, incluyendo la provisión de recursos necesarios para las acciones que esta tarea implique. No obstante, reconoce también espacios de co-responsabilidad en la implementación de entornos protectores de derechos.

El nivel de responsabilidad variará según el tipo de garante: garante principal, todo organismo o instancia derivada de la administración directa del Estado; garante co-responsable; toda organización y/o instancia de la sociedad civil y garante interrelacional; toda persona, familia y comunidad. El ejercicio de los derechos se inicia con la exigibilidad de éstos, es decir, parte con la identificación de quien tiene la responsabilidad de garantía y por tanto frente a quienes hacerlos exigibles.

En este contexto, los equipos ejecutores actuarán como garantes de derechos durante todo el proceso, realizando las gestiones pertinentes a cualquier situación que afecte la integridad de NNA en cualquier ámbito de su vida. Ser garante implica asumir la responsabilidad de generar las condiciones de respeto, defensa y ejercicio de los derechos sin distinción alguna.

El Enfoque de Derechos dirigido a NNA da cuenta del grado de involucramiento de las políticas públicas dirigidas a niñez y adolescencia, bajo los principios planteados por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN).

La Convención de los Derechos del Niño (CDN) es un tratado internacional, aprobado por las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, ratificado por Chile el 14 de agosto de 1990, que reconoce los derechos humanos de los menores de 18 años, quienes necesitan una atención y protección especial. Ésta cambia radicalmente la concepción de la niñez, pasando el niño de ser objeto a sujeto de derecho, garantizando tanto sus derechos económicos, sociales y culturales como los civiles y políticos, acogiendo estándares jurídicos internacionales que Chile debe incorporar en sus políticas públicas.

Asumir a NNA como sujetos sociales, implica que éstos pasan a ser parte constitutiva del tejido social y cultural del cual forman parte, por ende, se les asume como sujetos activos, con capacidad de transformar la realidad y constituirse en actores sociales. Por tanto, deben dejar de ser vistos como seres incompletos o inmaduros, constituyéndose en sujetos capaces de proponer soluciones a las situaciones que enfrentan, donde pueden y deben ser parte de las decisiones.

La Convención, ha sido descrita como un puente entre el desarrollo humano y el desarrollo de los derechos. En este sentido, los derechos que establece son estrictamente interdependientes, es decir, deben ser satisfechos en conjunto para la consecución efectiva de un desarrollo integral. Para ello, se deben diseñar políticas sociales integradas, donde los servicios universales son prioridad, pero también los programas focalizados en ciertas condiciones específicas de vulnerabilidad, buscando avanzar hacia una mayor equidad e inclusión social.

Los NNA en situación de calle se encuentran en situación de exclusión, pues viven un quiebre con la sociedad. La calle emerge como un espacio para reconstruir vínculos perdidos desde sus propias representaciones, producto de vivencias de calle y de sus propias biografías (condicionadas por sus familias, estilos de crianza, ambientes, experiencias, etc.).

Un NNA en situación de calle experimenta vulneraciones reiteradas y acumulativas, lo que configura un fenómeno a intervenir complejo y multidimensional. La presencia de factores estructurales,

institucionales, socio-relacionales y personales juegan un rol crucial cuya invisibilización ha contribuido a la ausencia de una política pública integral para abordar esta temática.

## **ii. Enfoque de Vulnerabilidad Social**

La vulnerabilidad social es producto de los procesos sociales que generan una exposición desigual a los riesgos y situaciones de crisis y estrés (Hilhorst y Bankoff, 2004). Los grupos vulnerables representan a los sectores más desfavorecidos de la sociedad. La vulnerabilidad comprende tanto la exposición a un riesgo como la capacidad de cada sujeto o grupo social para enfrentarlo, mediante una respuesta endógena o a merced de un apoyo externo (Barrenechea, 2002).

Es un concepto dinámico que contribuye a la comprensión de factores que inciden en la disminución de bienestar. Se refiere a los impactos que la precariedad, la inestabilidad laboral y la desprotección van generando en las personas y los hogares. Se reconoce, por tanto, que las personas, familias y comunidades se encuentran expuestas de manera permanente a situaciones de inseguridad. Por ello, se busca identificar la capacidad de las personas o de los hogares para contrarrestar los impactos sobre su bienestar a través de la utilización de sus recursos.

La vulnerabilidad se entiende, entonces, como la configuración de un conjunto de elementos que inciden en una disminuida capacidad de respuesta frente a los cambios o amenazas externas. El nivel de vulnerabilidad dependerá del control sobre ciertos activos, es decir, recursos para cubrir necesidades de distinta índole. No obstante, el nivel de riesgo de las personas se produce tanto por cambios en los recursos disponibles, como por cambios en la estructura de oportunidades.

La situación de pobreza se comprende, entonces, como una expresión de vulnerabilidad social frente al riesgo, por ausencia de capacidades (herramientas internas) y de oportunidades que permiten a personas y familias sortear eficazmente estas situaciones, logrando mantener su nivel de bienestar o proyectándose en un mediano plazo con mejores condiciones de vida. Un factor relevante del acceso a la estructura de oportunidades se refiere a que las capacidades de personas y familias para movilizar nuevos recursos, asumiendo disponibilidad de oportunidades, depende en una buena medida de la acción del Estado, del mercado y de la sociedad en su conjunto.

## **iii. Enfoque de género.**

El enfoque de igualdad de género está orientado a observar, estudiar y transformar las diferencias culturales, económicas y políticas en la construcción de la condición y posición de hombres y mujeres, niños y niñas, personas de género no binario<sup>2</sup> que generan desigualdades y se expresan en situaciones de discriminación y exclusión social.

El año 2015, los líderes mundiales acogieron un grupo de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos y todas como parte de una nueva agenda de Desarrollo Sostenible que debe alcanzarse hasta el año 2030<sup>3</sup>. Dentro de estos objetivos, el N°5 está dirigido a la igualdad de género, proponiéndose como meta: “lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”.

2. Personas de género no binario se refiere a aquellas que no se identifican con las categorías binarias de hombre o mujer. Más información en Butler, Judith. “Cuerpos que importan. Sobre los límites materiales y discursivos del ‘sexo’”. Ediciones Paidós. Buenos Aires, 1993. “El género en disputa”. Ediciones Paidós. México, 2001.

3. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Organización de Derechos Humanos año 2015.

En esta misma línea y reconociendo la brecha que existe en esta materia, el Informe sobre Desarrollo Humano de 2019 del PNUD<sup>4</sup> señala que: “Las disparidades de género figuran entre las formas de desigualdad más arraigadas en todo el planeta. Dado que estas desventajas afectan a la mitad de la población mundial, la desigualdad de género es uno de los mayores obstáculos a los que se enfrenta el desarrollo humano”. Esta afirmación da cuenta de un trato desigual hacia las mujeres, en cuanto al acceso y al uso de bienes, servicios y participación social, lo que se traduce en serios obstáculos para el ejercicio de los derechos.

Este trato desigual también se ejerce mediante la discriminación y la violencia, dirigida en contra de todo aquel que no encaja en las nociones dominantes de hombre y mujer y que no se apega al modelo heteronormativo<sup>5</sup>. Es así como la violencia de género se expresa en el control y poder de parte de quien la ejerce, en razón del género de la persona que es sometida. Este tipo de violencia se dirige principalmente sobre las disidencias sexuales<sup>6</sup> las mujeres y las niñas.

En el caso de las mujeres en situación de calle, el trato desigual asociado al género se suma a que éstas son una cantidad significativamente menor que sus pares masculinos, representando un 15% del total de las personas en esta situación según reporte del RSH Anexo Calle<sup>7</sup>. Esta tendencia es común a nivel mundial, con excepción de Japón y La India, esto ha contribuido a que el diseño de las estrategias de intervención estén principalmente enfocadas en la realidad de los hombres.

En este sentido, es importante reconocer que las mujeres en situación de calle son marginadas y discriminadas de formas particulares, distintas a las vivenciadas por sus pares hombres. Es así como la trayectoria de éstas se encuentra frecuentemente ligada a la violencia de género, siendo este factor el que, en muchas ocasiones, provoca la llegada a la calle, buscando el alejamiento de relaciones agresivas en sus hogares junto a la falta de redes de apoyo a las cuales recurrir frente a las situaciones de crisis.

En el Estudio de Caracterización de Personas en Situación de Calle realizado por el Ministerio de Desarrollo Social en el año 2017<sup>8</sup>, las mujeres en esta situación afirman que: “la calle es muy peligrosa, sobre todo para ellas. La mujer aprende a defenderse”. También indica que las mujeres buscan protección en la calle, en un compañero o en un grupo, observándose de manera frecuente el establecimiento de “relaciones ambivalentes entre protección/agresión”. Por tanto, esta perspectiva tiene implicancias prácticas para la metodología a utilizar, en la que es vital no normalizar la permanencia de este tipo de relaciones vinculares.

Dadas las particularidades de la situación de calle de las mujeres, sus planes de trabajo deben tener como recurso la oferta especializada en los territorios, incluyendo las redes para la atención de la primera infancia, el abordaje de la salud sexual reproductiva, programas de parentalidad y los soportes legales para las causas de VIF que se deban judicializar como medida de prevención y cuidado. Todo esto, es condición necesaria para construir escenarios factibles para que una mujer salga de la situación de calle de manera sostenible.

Finalmente, es relevante recordar que la perspectiva de género es un enfoque que busca el respeto de la diferencia en igualdad. De ahí que se proponga un cambio de mirada en los proyectos y las

---

4. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Informe de Desarrollo Humano año 2019.

5. La heteronormatividad se refiere al régimen social, político y económico que considera a la heterosexualidad como única forma aceptable y normal de expresión de la sexualidad y de la afectividad, subordinando también la expresión e identidad de género a las lógicas binarias hombre-mujer.

6. “Disidencia sexual” es un término complejo desarrollado durante la última década, para nombrar y reivindicar identidades, prácticas culturales y movimientos políticos no alineados con la norma socialmente impuesta de la heterosexualidad. De esta forma, el uso del concepto de disidencia sexual se utiliza para referirse a la minoría que cuestiona el modelo patriarcal. Esta disidencia es la que convierte su propia identidad como un hecho político que transgrede las normas del género y la heterosexualidad. Más información en: Guasch, O. La crisis de la heterosexualidad. Editorial Laertes, Barcelona. año 2007.

7. Último reporte del Anexo Calle del RSH de Enero de 2020.

8. Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2017). Caracterización Cualitativa de Personas en Situación de Calle. Data Voz Statcom.



intervenciones sociales. En este sentido, es fundamental que en el trabajo con los/las NNA, se evite segmentar mediante estereotipos de género<sup>9</sup> por ejemplo, apoyar las elecciones personales de las mujeres y hombres, aunque éstas no coincidan con los roles de género tradicionales. De la misma forma, en lo cotidiano es importante generar las condiciones para que los NNA sean corresponsables de los quehaceres y cuidado del lugar que habitan/utilizan y que ambos asuman roles dentro de su comunidad.

#### **iv. Enfoque de Reducción de Daños**

Este enfoque, que involucra una gran variedad de intervenciones, busca reducir el daño asociado a diversidad de problemáticas sociales y de salud, la mayoría de tipo muy concreto, a fin de evitar males mayores.

En torno al consumo de drogas es posible promover la adopción de prácticas menos dañinas, pasar de sustancias más tóxicas a menos tóxicas, cambio de vía de administración, reducción del policonsumo, regulación de dosis y frecuencia, pasando por la oferta de dispositivos de tratamiento de menor exigencia que no establezcan como precondition la privación de sustancias a tratamientos en dispositivos de mayor exigencia. La abstinencia no es condición de inicio de tratamiento, sino objetivo a conseguir (o no) en un proceso de intervención. Un gran objetivo será reducir los efectos negativos producto del uso de drogas.

La reducción de daños reconoce que los consumidores de drogas son ciudadanos con derechos, por tanto, las estrategias de tratamiento se basan en la demanda y respeto a la decisión del usuario de elegir la modalidad más acorde a sus posibilidades (Inchaurreaga, 2003).

Las intervenciones en reducción de daños se basan, por lo general, en metodologías que se caracterizan por:

- Aumentar la accesibilidad a los servicios y adaptarse a las necesidades de los usuarios en lugar de pretender que éstos se adapten a la oferta asistencial.
- Ofrecer información y promover la educación sanitaria dirigida a un consumo de menos riesgo, entregando información realista del uso y efectos de las drogas.
- Intervenir en la comunidad para conseguir un acercamiento más racional y objetivo al problema de las drogas que prevenga las reacciones de alarma social.
- Reconocer que el consumo de diferentes sustancias y las formas de uso, se relacionan con distintos tipos de riesgo y daños.
- Incorporar estrategias para motivar al cambio a aquellos usuarios con hábitos nocivos para su salud.

---

9. Los estereotipos de género son el conjunto de ideas estereotipadas utilizadas para explicar la conducta de hombres y mujeres, como deben comportarse en los distintos ámbitos y como deben relacionarse entre sí.

En consecuencia, la reducción de daños es una estrategia de restitución de derechos y oportunidades, que lleva implícito un proceso educativo basado en los derechos humanos fundamentales. Este enfoque espera que las condiciones de la persona no empeoren y si es posible mejoren para que pueda participar activamente en la vida social y mejorar su calidad de vida.

Con personas en situación de calle, el Enfoque de Reducción de Daños no se aplica exclusivamente en la temática de adicciones, sino que es utilizado a diario para reducir los daños y riesgos causados por la vida en calle. Se visualiza la presencia de estrategias de reducción de daño en acciones que pueden parecer asistencialistas, tales como la inserción a programas especializados o a la red de salud. Para reducir factores de riesgo, es clave revisar el estado nutricional, la presencia de enfermedades de transmisión sexual y estado de salud general.

## **v. Modelo de Intervención en Crisis**

Una crisis, puede ser definida como un estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y sobrepasa la capacidad habitual de resolución de un conflicto. Se caracteriza por la inestabilidad que generan los cambios abruptos e inesperados. Una crisis amenaza, afecta y/o altera la forma habitual en la que se desenvuelve un individuo, sistema o comunidad.

Las crisis impactan emocionalmente a la persona y a los integrantes de su grupo familiar o entorno inmediato, pueden ser de distinto tipo y con distinta duración. En general, es un proceso que tiene un inicio, un desarrollo y un fin, y que requiere de apoyo de terceros para su resolución (Rubin, 2001).

Una crisis es una reacción subjetiva a una situación vital estresante, donde se experimenta una interrupción del normal funcionamiento, y dada la incapacidad para poder hacer frente a una situación, el individuo podrá encontrarse frustrado, preocupado, disgustado y estresado.

Es importante tener en cuenta que no todas las personas responden igual ante una misma situación, ya que cada uno cuenta con experiencias anteriores, como valores, estrategias de afrontamiento, miedos, creencias, redes de apoyo, etc., para enfrentarlas de maneras distintas.

Durante la vivencia de una crisis la persona pierde de forma transitoria o definitiva algunas capacidades. Estas aluden a diferentes dimensiones, pueden ser tanto físicas (alojamiento, economía, alimentación, salud, etc.) como psicosociales (de relación con los otros, seguridad, pertenencia, confianza, etc.) y que pueden afectar su salud mental.

En situación de crisis es imprescindible la presencia de un apoyo adecuado y oportuno, lo que permite disminuir los impactos del evento vital o traumático que la provoca. El apoyo psicosocial será un factor clave en el enfrentamiento y la superación de las crisis (Caplan, 1993). Se requiere de un profesional hábil en crear un clima que promueva la libertad de expresión, la capacidad de escucha empática, la búsqueda de soluciones realistas y la expresión natural de afecto y cercanía. Se trata de generar un espacio seguro que permita la exploración de eventos críticos en un contexto de realidad (Gómez del Campo, 1994).

Para profesionales que acompañan situaciones de crisis será relevante:

- Fortalecer a quien presenta la crisis: en situaciones de crisis la persona tiende a pensar que siempre ha sido tan inútil e ineficiente como se siente en ese momento. Una intervención que valide la identidad intensifica el sentimiento de competencia y autoeficacia del individuo.
- Transmitir confianza: en situaciones de crisis, el profesional debe confiar en los recursos con que cuenta la persona que pide ayuda y esperar de que sea capaz de enfrentar y resolver su situación.
- Transmitir tranquilidad y focalizarse en tareas concretas: en momentos de crisis la calma que un tercero pueda aportar es fundamental para que la persona recupere su tranquilidad y pueda focalizar su energía en salir adelante.
- Ofrecer contención emocional: un efecto de recibir apoyo psicosocial en situaciones de crisis es la disminución de la intensidad de emociones tales como angustia o ansiedad.
- La misión de los profesionales ante aquellos que se encuentran en un estado de crisis será, por una parte, contener y brindar alivio emocional y, por otra, facilitar el descubrimiento de capacidades y el desarrollo de habilidades que les permitan hacer frente a los desafíos y problemas que les plantea el momento actual, alcanzando por tanto la mejor calidad de vida posible, reestableciendo el equilibrio biopsicosocial y minimizando el potencial desarrollo de traumas psicológicos.

En la intervención con NNA en situación de calle será clave escuchar, acoger y validar su experiencia. Escuchar puede ser de gran ayuda para calmar a la persona afectada, es esencial dar espacio para que, de manera espontánea comparta lo que le está ocurriendo sin presionarla.

El lenguaje corporal es una herramienta fundamental para transmitir a través de gestos, posturas y contacto visual comprensión y empatía. A continuación, algunas pautas:

- Exprese su entendimiento sobre lo está escuchando. Parafrasee o asienta con la cabeza.
- Tenga paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido.
- Tolere los espacios de silencio, la pena o el llanto.
- Permanezca cerca, haciendo contacto visual de modo permanente.
- Utilice técnica "reflejo", adoptando posturalmente una actitud similar a quien tiene al frente, comunicándole que usted está en la misma "sintonía afectiva".
- No minimice ni de falsas esperanzas sobre lo que le relatan, no diga cosas como "puedo asegurar que va a salir adelante" o "afortunadamente no fue para tanto" o "no hay mal que por bien no venga".

- Normalice aquellas reacciones emocionales que –aunque se ven incómodas– son habituales en situaciones de crisis, como labilidad emocional, dificultad para pensar, insomnio, angustia, entre otras.

## vi. Enfoque Interseccional

La interseccionalidad es una herramienta de análisis, proveniente de los estudios de género, que permite comprender y abordar las múltiples discriminaciones a las cuales puede ser sometida una persona, un colectivo o un territorio en función de sus distintas identidades, y como esto influye en el acceso que se pueda tener a derechos y oportunidades (AWID, 2004)<sup>10</sup>.

Esta metodología es un aporte para las investigaciones tendientes al desarrollo de acciones que aporten en el ámbito de la justicia social. Comienza con la premisa de que las personas viven identidades múltiples, formadas por varias capas, que se derivan de la historia, las relaciones sociales y la operación de estructuras de poder que generan discriminación, reconociendo que las personas pueden experimentar opresiones y privilegios de manera simultánea. De esta forma, el análisis interseccional tiene como objetivo revelar las variadas identidades, exponer diferentes tipos de discriminación y desventaja que se dan como consecuencia de la combinación de identidades.

En el caso de las personas en situación de calle, en ellas también confluyen diversas identidades que aumentan su vulnerabilidad como, por ejemplo: ser mujer, adulto mayor, persona con discapacidad, migrante, transgénero, entre otras. Este cruce de vulnerabilidades posiciona a cada una de las PSC en un lugar particular, requiriendo de un abordaje específico que les permita acceder a los apoyos que precisan para alcanzar la superación de dicha situación. Es por esto que, en el trabajo con esta población se debe entender las necesidades, las vulnerabilidades y las prioridades en sintonía con las distintas identidades, a fin de diseñar planes de trabajo efectivos para ellos y ellas.

La interseccionalidad se practica comprendiendo realmente cómo viven su vida los NNA, construyendo un retrato desde “abajo para arriba” (AWID, 2004)<sup>11</sup>, dando cuenta de los distintos factores que influyen en la vida de estas personas, pudiendo agudizar la mirada para detectar aquellas situaciones de mayor marginalidad y las distintas formas de opresión a las que son sometidas, con el objetivo de visibilizarlas y buscar soluciones ajustadas a sus necesidades. Para esto, es necesario tener una escucha activa de las descripciones y testimonios personales, mantener actualizadas las bases de datos pudiendo conocer en detalle la realidad de los NNA que pernoctan en el dispositivo y estar siempre alerta en la detección de barreras de acceso a los derechos y servicios. Esta información debe ser levantada a los niveles regional y central, con el objetivo de poder implementar estrategias de trabajo con los distintos organismos públicos y privados que restablezcan las vías de ingreso a los apoyos que las personas requieren.

---

10. Association for Women’s Rights in Development. Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica. Canadá, año 2004.

11. Association for Women’s Rights in Development. Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica. Canadá, año 2004.

## **b. Consideraciones Éticas para la Intervención**

Un concepto clave de la intervención es el acompañamiento. Se entenderá por acompañamiento todo tipo de interacción con los NNA que se orienta a metas vinculadas a modificar prácticas para mejorar la seguridad y bienestar de las personas. Por esto, es central para el proceso de intervención la presencia de una persona entrenado para brindar apoyo emocional.

A fin de garantizar un proceso de acompañamiento centrado en la promoción y protección de derechos, es primordial considerar aspectos éticos que guíen y regulen el tipo de relación que debe establecer el equipo con cada NNA.

## **i. Relación de ayuda en el Proceso de Acompañamiento**

“Para describir en pocas palabras el cambio que se ha operado en mí, diré que durante los primeros años de mi carrera profesional solía preguntarme: ¿Cómo puedo tratar, curar o cambiar a esta persona?, en tanto que ahora mi pregunta sería: ¿Cómo puedo crear una relación que esta persona pueda utilizar para su propio desarrollo?” (Rogers, 1961).

Uno de los principales ejes del acompañamiento radica en establecer una relación que permita a las personas lograr una experiencia de cambio para el mejor desarrollo de sus potencialidades. Existen características de las relaciones que efectivamente ayudan y facilitan el desarrollo, y a la vez, otras que pueden hacer que una relación sea nociva, aun cuando se pretenda fomentar el crecimiento.

Para crear una relación, por parte del interventor es clave:

- Autenticidad y transparencia de manera que pueda vivir sus verdaderos sentimientos.
- Cálida aceptación y valoración de la otra persona como individuo diferente.
- Una sensible capacidad de ver al otro y su mundo tal como él lo ve. Entonces, el otro individuo:
- Experimenta y comprende aspectos de sí mismo no vistos o integrados anteriormente.
- Logra cada vez mayor integración personal y es más capaz de funcionar con eficacia.
- Se parece cada vez más a la persona que querría ser; se vuelve más personal, más original y expresiva.
- Es más emprendedor y tiene más confianza; se torna más comprensivo, podrá aceptar mejor a los demás.

Las posibilidades de reconocimiento que han tenido las personas en situación de calle han sido bajas, y esto puede afectar el desarrollo positivo de su identidad, que requiere precisamente de reconocimiento intersubjetivo, ya que solo a través de éste las personas encuentran un respaldo social de su individualidad y un lugar en la comunidad. Las formas de reconocimiento que posibilitan esta identidad son la dedicación emocional, el reconocimiento jurídico y la valoración social.

La construcción de un vínculo de apoyo se construye en el tiempo y supone un clima de confianza, respeto y reconocimiento orientado a favorecer en las personas procesos de apertura, disposición a revisar la propia historia y contemplar caminos posibles para una reconstrucción del proyecto de vida y un aumento de su bienestar.

## **ii. Apoyo flexible y continuo**

La estrategia de acompañamiento se sustenta en un trabajo integral y de promoción de derechos de niños, niñas y adolescentes que, desde la perspectiva del reconocimiento de los participantes se despliega a través de un proceso personalizado. La intervención se da en el marco de un proceso flexible y continuo, eje trascendental para la adherencia y participación de NNA. De este modo, el vínculo que se establece requiere flexibilidad para identificar los cambios necesarios en su trayectoria, priorizando sus necesidades, generando las modificaciones necesarias sin perder el foco del interés superior del niño/a.

El acompañamiento no puede ser comprendido desde una perspectiva lineal, es un proceso dinámico que responde a las particularidades, necesidades, intereses y situaciones que emergen de cada uno de los NNA.

Se debe comprender a NNA con su historia, entorno, comunidad y con las figuras o redes significativas que forman parte de su trayectoria de vida. Es probable que, dadas las vulnerabilidades que han enfrentado, la confianza en familiares, figuras significativas e institucionales se hayan visto quebrantadas, dañadas y/o vulneradas, generando la desafección y aislamiento de distintas instancias de apoyo. Por lo tanto, la posibilidad de ampliar la mirada e incorporar a adultos protectores favorecerá su desarrollo, bienestar y/o revinculación.

## **iii. Confidencialidad, Buen trato y No discriminación**

Se debe reconocer a niños, niñas, adolescentes en sus diferentes dimensiones como sujetos de derechos, con capacidades, talentos y opiniones que los vuelven protagonistas de su propio proceso. La confidencialidad, el buen trato y la no discriminación son fundamentales en la construcción del vínculo entre profesionales y participantes.

La no discriminación no implica que se deba tratar a todos los niños y niñas de la misma manera, ya que se deben reconocer las diferencias y responder a los intereses, la trayectoria de vida, la

cultura, sexo, idioma, posición económica y opiniones de cada NNA. El buen trato implica escucha activa, empatía, confianza e interés y respeto permanente. La confidencialidad y valoración de las opiniones y visiones de mundo del NNA contribuyen a una relación de confianza, clave para alcanzar los objetivos que plantea la intervención.

Los equipos ejecutores son referentes y garantes de derechos; deben propiciar tanto espacios para el reconocimiento y aprendizaje de NNA en torno al ejercicio de sus derechos como espacios de promoción y reflexión con figuras significativas como la familia, las redes y la comunidad. En consecuencia, los principios del buen trato y no discriminación, no solo se limitan a la relación que los monitores o equipo, sino también se extiende a la familia, a la comunidad, otras instituciones implicadas y redes cercanas.

Construir una relación de ayuda desde una mirada puesta en el otro, con criterio flexible, que promueva el buen trato y la no discriminación, contribuye a la generación de espacios protegidos y resguardados, favorecedores de aprendizajes y cambios orientados al incremento de bienestar.

## II.- ESTÁNDARES

### **a) Etapas de Trabajo en Albergue:**

El trabajo llevado a cabo dentro del albergue se traduce en 3 grandes etapas, en las cuales se llevan a cabo una serie de acciones y procedimientos que permiten entregar un servicio oportuno y de calidad a los NNA en situación de calle. Dichas etapas son: Contacto Inicial e Ingreso; Entrega de Prestaciones y Salida.

A continuación se describe cada una de las etapas y sus respectivas tareas:

ETAPA	DESCRIPCIÓN	
CONTACTO INICIAL E INGRESO	<p>En esta etapa se toma el contacto inicial con el NNA que llega al recinto solicitando el servicio de hospedaje, ya sea por demanda espontánea o derivación.</p> <p>Dicho primer contacto debe ser afectuoso y de apertura, ya que los NNASC a menudo han tenido experiencias de rechazo, por ello brindar un espacio de calidez y buen trato, es parte del sello que debe tener el Plan de Invierno.</p> <p>En los casos que el NNASC haya asistido anteriormente al dispositivo, de igual forma se debe realizar la acogida inicial.</p>	
	TAREAS	RESPONSABLE
	<p><b>Acogida:</b></p> <p>Se da la bienvenida y se realiza una acogida inicial al NNA que solicita por primera vez el servicio.</p>	<p>Monitor/a Social</p>
	<p><b>Registro:</b></p> <p>Cordialmente y de manera clara, se solicitan los datos personales (Nombre y R.U.N.) de la persona, y se registran en Bitácora del Albergue y en Sistema Informático correspondiente.</p> <p>Asimismo, se observa al NNA y se chequean las condiciones de salud física y mental con las que llega. En el caso de presentar síntomas de alguna enfermedad evidente, se le acompañará para atención en salud al SAPU más cercano. En los tiempos de funcionamiento de la Ruta Médica, éste dispositivo será al que se recurra. Dicha Acción debe ser registrada en la Bitácora o libro de Novedades del albergue.</p>	<p>Monitor/a Social</p>
<p><b>Inducción:</b></p> <p>Una vez recibida la información, se realiza una pequeña inducción, donde se le explica al NNA, de manera breve, las prestaciones que se entregan, los horarios y las normas de convivencia. Existirá un documento que liste dichas normas y que, al momento del ingreso, será firmado por el NNA, quedando una copia para él y otro para el dispositivo. Además se le muestra dónde se encuentran publicadas.</p>	<p>Monitor/a Social</p>	



ETAPA	DESCRIPCIÓN	
ENTREGA DE PRESTACIONES Y ACTIVIDADES	<p>En esta etapa las personas hacen uso de las distintas prestaciones que el albergue entrega, tales como alojamiento, alimentación, higiene personal y abrigo entre otros. Hay que asegurar el acceso oportuno y de calidad a las prestaciones.</p> <p>Además se realizan diversas actividades para los NNA del dispositivo.</p>	
	TAREAS	RESPONSABLE
	<p><b>Alimentación:</b></p> <p>La entrega de alimentación se realiza, diariamente, en el horario establecido para ello.</p> <p>Por la mañana, el monitor/a social es el/la responsable de despertar a las personas, de manera amable y cordial.</p> <p>El/la Monitor/a debe preparar el desayuno y la once de los albergados. Eventualmente podrá contar con el apoyo de algunos voluntarios o bien de los mismos NNA.</p> <p>A la hora de la cena se debe asegurar la ración para todos los participantes.</p> <p>La comida debe entregarse en bandeja o plato, incluyendo cuchara, tenedor y cuchillo de plástico, los cuales deben estar limpios y en buen estado.</p> <p>La entrega de la cena será entre las 19:00 y 22:00 hrs.</p>	<p>Monitor/a Social</p>
<p><b>Limpieza y Orden:</b></p> <p>En esta etapa deberán mantenerse todas las dependencias del albergue limpias y ordenadas. Para ello se solicita apoyo de los NNA y eventualmente de algunos voluntarios.</p>	<p>Monitor/a Social</p>	

<b>ENTREGA DE PRESTACIONES Y ACTIVIDADES</b>	<p><b>Actividades Lúdicas:</b></p> <p>Durante los horarios de permanencia de los NNA en el dispositivo, se promoverá el desarrollo de actividades lúdicas, recreativas y pedagógicas.</p> <p>También en esta etapa se podría coordinar, con la red local, voluntarios o estudiantes en práctica, la realización de charlas o talleres psicosociales, con temáticas de interés para los albergados (prevención de enfermedades, alternativas de reescolarización, curso de capacitación, entre otros.</p>	<p>Coordinador/a del Dispositivo y Monitor/a Social Vespertino.</p>
	<p><b>Horario:</b></p> <p>Se debe acordar con los participantes el horario en que deben estar todos en los dormitorios, disponiéndose a dormir.</p> <p>Dicho horario no debe ser más allá de las 24.00 hrs., a fin de asegurar el adecuado descanso de los niños, niñas y adolescentes</p> <p>En el horario en que los NNA están durmiendo, el Monitor/a Social Nocturno debe estar atento a cualquier necesidad que pueda tener alguno de los NNA. Así mismo debe estar atento a la entrada del albergue por si algún NNA llegue solicitando pasar la noche en el lugar. Este horario no puede ser más allá de las 22.00 hrs. salvo situación fundada que haya avisada con anticipación o que el NNA se encuentra con condición de salud que amerite la excepción.</p> <p>Por otro lado, debe tener los teléfonos de los servicios de urgencia más cercanos (salud, carabineros, seguridad ciudadana, bomberos)</p>	<p>Coordinador/a del dispositivo, Monitor/a Social Nocturno.</p>
	<p><b>Coordinación:</b></p> <p>Durante toda esta etapa se debe mantener una constante comunicación con la Central de Coordinación, reportando, en los horarios establecidos por la Central, las novedades del turno y la capacidad utilizada del albergue.</p> <p>Además los/as monitores/as, deben estar siempre transitando por el dispositivo, en especial por los dormitorios, baños y comedor.</p>	<p>Coordinador/a del dispositivo y/o Monitor/a Social</p>

ETAPA	DESCRIPCIÓN	
CIERRE	<p>En esta etapa el NNA finaliza su participación en el Albergue, dejando de recibir las prestaciones asociadas al dispositivo.</p> <p>Dado que el Plan de Invierno es un componente de emergencia que busca proteger la vida y la salud de las personas en situación de calle en época de bajas temperaturas y precipitaciones, cuando existe riesgo para la integridad física de los participantes y personal del albergue, el responsable del dispositivo debe coordinar la derivación del participante a otro recinto.</p>	
	TAREAS	RESPONSABLE
	<p><b>Despedida:</b></p> <p>Se les despide a los participantes y se les invita a participar nuevamente del dispositivo.</p> <p>En caso de cierre o cambio de ubicación del dispositivo, se debe considerar cierto tiempo para informar a los NNA. 60 días en caso de cierre y 30 para cambio de ubicación. En ambos casos, se debe informar por escrito a los NNA y a través de letreros informativos dispuestos en distintos lugares y/o a través de la realización de asambleas. En el caso de Cierre, se debe considerar elaborar un Plan de trabajo diario para cada NNA.</p>	<p>Equipo Albergue</p>

## b) Estándares del Albergue:

Uno de los objetivos del Albergue es entregar servicios de calidad como la efectiva protección de la vida. Para ello, se entregan recursos para que el trabajo con NNA en situación de calle se realice con estándares de calidad aceptables.

A continuación se entregan orientaciones sobre los estándares mínimos de calidad que deben tener los dispositivos para entregar de manera adecuada los servicios a personas en situación de calle.

### i. Estándares Tangibles:

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

- **Infraestructura:**

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

ESTÁNDAR MÍNIMO DE CALIDAD	
Calefacción	El albergue utiliza algún sistema de calefacción adecuado y que no pone en riesgo la salud de los participantes, toda vez que por sensación térmica, y debido al frío, humedad o precipitaciones sea requerido.
Ventilación	El Albergue cuenta con adecuada ventilación, es decir, cuenta con ventanas que abran y cierren y/o sistemas de extracción de aire.
Iluminación	Iluminación suficiente en las dependencias del inmueble cumpliendo la normativa respectiva.
Implementos de seguridad anti-incendio	El albergue cuenta con extintores instalados de acuerdo a la normativa de seguridad.
Vías de Evacuación	Una vez habilitado el albergue, cada dispositivo deberá contar con su Plan de emergencia, según las características de infraestructura y de funcionamiento, que incorpore ruta señalizada de evacuación.
Botiquín de Primeros Auxilios	<p>El botiquín de primeros auxilios debe estar bajo el resguardo y cuidado de un funcionario responsable y asignado por el Coordinador/a del albergue. Debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicamentos como Paracetamol o Antiespasmódicos.</li> <li>• Elementos de curación (Povidona, Alcohol, Gasa, Tela adhesiva, Vendas).</li> <li>• Termómetro</li> <li>• Tensiómetro</li> <li>• Saturador de oxígeno</li> <li>• Tijeras Rectas</li> <li>• Vasos</li> <li>• Alfileres de gancho</li> <li>• Escobillas de uñas (cerdas)</li> <li>• Jabón Sanitizante</li> <li>• Bolsas de agua caliente y de hielo</li> <li>• Parches Curitas, entre otros.</li> </ul>

El estado en general del albergue debe encontrarse según la siguiente descripción:

INSTALACIONES DE SOPORTE		
Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Baño del personal (opcional)	Espacio destinado para el uso de los funcionarios del albergue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El espacio debe ser sanitizado mensualmente y debe contener servicios sanitarios y de higiene.</li> </ul>
Cocina	Espacio destinado para la preparación y/o entrega de los alimentos para los participantes del albergue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El recinto destinado a la preparación de los alimentos debe mantener las condiciones higiénicas adecuadas, es decir, contar con la Resolución Sanitaria correspondiente.</li> <li>• En caso que la comida se entregue mediante un proveedor externo se debe contar con un espacio que permita hacer la organización pertinente.</li> </ul>
Bodega alimentos	Área en la cual se almacenan adecuadamente alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este espacio debe mantener las condiciones higiénicas, de iluminación y de ventilación adecuadas.</li> </ul>
Bodega de Ropa	Área adecuada para almacenar ropa y ropa de cama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este espacio es donde se almacena la ropa y ropa de cama y /o abrigo.</li> </ul>
Lavandería	Espacio destinado al lavado de ropa de los NNA	La lavandería cuenta con 1 lavadoras, 1 secadora de ropa, 1 planchas con tabla de planchado. Además el área cuenta con 1 lavaderos y tendedores para el secado de ropa.

INSTALACIONES DE SERVICIO		
Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Dormitorios	Espacio destinado a la pernoctación de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se espera que el espacio por persona dentro del albergue evite condiciones de hacinamiento<sup>12</sup>.</li> <li>• Cada una de los NNA dispone de una cama limpia y cómoda</li> <li>• Las habitaciones deben tener espacios diferenciados por rango etario y género.</li> </ul>
Sala Multiuso y/o comedor	<p>Corresponde a un área multifuncional que permite realizar el servicio de alimentación y encuentro para las personas.</p> <p>Además es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mobiliario permite realizar el servicio de alimentación. Todas las personas pueden comer sentadas sin hacinamiento, se puede usar sistemas de turno con horarios y grupos diferenciados.</li> <li>• Debe contar con mesas y sillas suficientes para que al menos el 50% de los albergados puedan al unísono, comer sentados y tranquilos.</li> </ul>
Despensa	Espacio físico destinado al almacenamiento de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El espacio debe ser amplio</li> <li>• Libre de humedad</li> <li>• Ventilado</li> <li>• Iluminación adecuada</li> <li>• Accesible</li> <li>• Contar con condiciones de seguridad mínimas</li> <li>• Sin evidencias de haber almacenado, en al menos los últimos 2 años, materiales peligrosos como: cloro, fertilizantes, insecticidas, otros</li> </ul>
Baños (lavamanos, WC y ducha)	<p>Corresponde a un área cerrada y bien ventilada que entrega los servicios higiénicos pertinentes.</p> <p>Es un lugar limpio y sanitizado cada quince días.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad de artefactos debe ser suficiente para cubrir la demanda.</li> <li>• Se espera una relación de 1 baño por cada 10 personas.</li> <li>• Los baños poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas.</li> <li>• Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento.</li> <li>• El baño debe permitir privacidad para cada NNA</li> </ul>

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

Las distintas estructuras que eventualmente se instalen al interior del recinto deben ser auto soportadas y sólo en casos extremos se permitirá el adosamiento a los muros. De ser necesario esto último, deberán utilizarse las mismas perforaciones que hoy existen de implementaciones de albergues anteriores.

## Condiciones Mínimas de Higiene:

Para el diseño de las condiciones mínimas de higiene se han considerado como estándares, la orientación entregada por el Ministerio de Salud acerca de la habilitación de espacios para albergues de emergencia. En estos lugares no está permitido fumar (en espacios cerrados) por temas de salud, de seguridad y porque así lo establece la ley. El equipo deberá velar por dar cumplimiento a este requerimiento y los que se detallan a continuación:

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

- **Mobiliario Mínimo del Albergue:**

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

MOBILIARIO MINIMO	
Insumos	Características
1 Cama por persona	1 plaza o 1 1/2 plaza
1 Colchón ignífugo por cada cama	1 plaza o 1 1/2 plaza, por 15 cm; densidad 21
1 Almohada por cada cama	1 plaza o 1 1/2 plaza
1 Juego de sábanas por cama (Incluye Funda de Almohada)	1 plaza o 1 1/2 plaza
2 Frazadas por cama	1 plaza o 1 1/2 plaza
1 Cobertor o Plumón por cada cama	1 plaza o 1 1/2 plaza
Mesa	Con capacidad total para sentar, al menos, al 50% de la población del dispositivo al unísono.
Sillas	Con capacidad total para sentar, al menos, al 50% de la población del dispositivo al unísono.
Teléfono	Fijo y/o celular
Botiquín de primeros auxilios	Según estándar definido mínimo de calidad definido en las presentes bases.
Extintores	Según Decreto Supremo N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.



- **Normas de Seguridad del Dispositivo:**

Dentro de los Albergues, deben existir condiciones de seguridad, sanitarias, y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de las personas que acuden al dispositivo y del personal que allí se desempeña.

Para ello el albergue deberá cumplir con, al menos, lo siguiente:

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

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

De este modo, el número mínimo de extintores debe determinarse dividiendo la superficie a proteger por la superficie de cubrimiento máxima del extintor indicado en la tabla anterior y aproximando el valor resultante al entero superior. Este número de extintores debe distribuirse en la superficie a proteger de modo tal que desde cualquier punto, el recorrido hasta el equipo más cercano no supere la distancia máxima de traslado correspondiente. Finalmente, cabe señalar que los extintores deben ubicarse en sitios de fácil acceso y clara identificación, libre de cualquier obstáculo y deben estar en condiciones de funcionamiento máximo, colocándose a una altura máxima de 1,30 metros, medidos desde el suelo hasta la base del extintor y deben estar debidamente señalizados. (Dirección del trabajo, 2014).

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

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

❖ **Estándares de Prestaciones:**

Corresponden a bienes y/o servicios entregados a los NNASC para la satisfacción de necesidades alimentarias, de abrigo, higiene y salud.

En el albergue se entregarán prestaciones básicas que se detallan a continuación:

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

PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
La prestación debe garantizar la cena y desayuno para cada usuario diariamente y se realizará de acuerdo a las disposiciones necesarias para el almacenamiento y preparación sanitaria de alimentos.	1 Ración de desayuno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel</li> <li>• leche sola o con adición de: te o saborizante.</li> <li>• Azúcar o Endulzante</li> </ul>
	1 ración de almuerzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopa y/o ensalada</li> <li>• Plato de fondo</li> <li>• Fruta y/o postre</li> <li>• jugo o agua</li> </ul>
	1 ración de once	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 unidades de pan con mantequilla, con al menos 1 ingrediente más. Por ejemplo: queso, jamón, palta, paté, manjar, miel</li> <li>• leche sola o con adición de: te o saborizante.</li> <li>• Azúcar o Endulzante</li> </ul>
	1 Ración de cena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopa y/o ensalada</li> <li>• Plato de fondo</li> <li>• Fruta y/o postre</li> <li>• jugo o agua</li> </ul>

PRESTACIÓN DE HIGIENE-ABRIGO		
Descripción	Detalle	Composición Mínima
Además del uso de baños y duchas, el albergue debe contar con insumos de higiene personal según corresponda. Asimismo debe contar con un stock de ropa nueva o usada en buen estado, para entregar en caso que la persona lo necesite.	1 Kit de Higiene	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jabón Líquido (Se debe encontrar en los dispensadores tanto en baños como en el sector de las duchas)</li> <li>• Shampoo en sobre individual</li> <li>• Toalla, preferentemente de papel desechable.</li> <li>• Máquina de afeitar.</li> <li>• Toallitas higiénicas</li> </ul>
	Stock de Ropa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ropa interior nueva (camisetas, calzones, calzoncillo, sostén, calcetines, pantys, entre otros).</li> <li>• Zapatos o zapatillas.</li> <li>• Pantalones.</li> <li>• Polerón o chaquetas.</li> <li>• Poleras o camisas.</li> <li>• En el caso de recibir donación de ropa, ésta debe estar en buenas condiciones y sanitizada. No se podrá recibir como donación ropa interior usada. Los zapatos o zapatillas deben también estar en buenas condiciones.</li> </ul>

## ii. Estándares Intangibles:

- **Recursos Humanos:**

Es necesario que el equipo de trabajo cuente con experiencia en área de infancia con enfoque de derechos, ciclo vital y reparación de daños. Además, se espera que sea un equipo motivado para trabajar con NNASC, disponible para el trabajo interdisciplinario e intersectorial y con accionar centrado en el respeto de los derechos humanos.

Todo el equipo de trabajo debe ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal e incluya entrevista psicológica. Para esto, debe presentando documentación que así lo acredite (certificado de antecedentes y respaldo que compruebe que no existe de inhabilidad para trabajo con niños, niñas y adolescentes)<sup>13</sup>

La salud debe ser compatible con el cargo, y se espera un manejo óptimo de las relaciones interpersonales.

En cuanto a la dinámica del equipo de trabajo, se debe considerar la noción de cuidado del equipo en dos niveles:

- Primero, en cuanto a la necesidad de generar instancias protectoras del recurso profesional, especialmente a través de una política institucional de resguardo y respeto de los trabajadores. Esto, es, espacios de cuidado del equipo para intervenciones pertinentes y prevención del burnout.
- Segundo, la capacidad de los profesionales de auto cuidarse.

---

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

### Cargos, Funciones y perfil del Equipo de Trabajo:

CARGO	PRINCIPALES FUNCIONES	PERFIL DEL CARGO
Coordinador/a del Albergue	Asumir el rol de Contraparte Técnica y Administrativa directa frente a la Subsecretaría de Servicios Sociales de Desarrollo Social, así como ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros, administrativos y comunicacionales.	Profesional del área de las Ciencias Sociales, con experiencia demostrable en el trabajo con niños, niñas y adolescentes en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad y en el liderazgo de equipos de trabajo de programas de alta complejidad.
	Realizar reportes diarios del turno y de los NNA que pernoctaron en el dispositivo. Ambos deben ser enviados a la contraparte Ministerial y de Sename	
	Responsable de la gestión técnica y administrativa del dispositivo.	
	Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas, actividades y protocolos establecidos en las presentes Bases y sus Anexos.	
	Gestionar y coordinar el trabajo con la red de servicios públicos y/o privados, para la efectiva derivación de los participantes a dicha red.	
	Coordinación con servicios especializados de atención, para aquellos NNA que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, Carabineros de Chile, etc.).	
	Asiste a las reuniones de coordinación fijadas por la Subsecretaría de Servicios Sociales o por la Unidad Noche Digna del Nivel Central.	
	Coordinar junto a la Subsecretaría de Servicios Sociales, un Plan de Comunicación del albergue, si corresponde.	
	Responsable de coordinar y planificar todas las actividades del quehacer diario del dispositivo.	
	Registra y actualiza diariamente las cifras de atención en el sistema informático correspondiente	
Realizar la convocatoria, selección y coordinación del trabajo de voluntarios		

CARGO	PRINCIPALES FUNCIONES	PERFIL DEL CARGO
Coordinador/a del Albergue	Coordina la planificación, ejecución y evaluación del dispositivo, en conjunto con el equipo de trabajo, de acuerdo a lo establecido en las presentes bases Administrativas y Técnicas.	Profesional del área de las Ciencias Sociales, con experiencia demostrable en el trabajo con niños, niñas y adolescentes en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad y en el liderazgo de equipos de trabajo de programas de alta complejidad.
	Establece coordinación y comunicación permanente con la Central de Coordinación y con los otros dispositivos correspondientes	
	Responsable de la coordinación del sistema de turnos de monitores sociales y de las actividades realizadas.	
	Maneja y completa Libro de Incidencias donde se registran en detalle todos aquellos eventos que por confidencialidad y/o seguridad de la información, son registrados de forma general en la Bitácora de Novedades que completan los monitores/as de turno.	
Asegurar una atención contenedora y afectiva a cada uno de los NNA participantes.		

CARGO	PRINCIPALES FUNCIONES	PERFIL DEL CARGO
Monitor/a Social	Apoyar la coordinación de todas las actividades del quehacer diario del dispositivo, tales como el ingreso de los NNA, el registro, la entrega de prestaciones y las actividades recreativas.	Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con NNASC, experiencia en intervención en crisis y experiencia en trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.  Se requiere contar con nociones básicas de primeros auxilios
	Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas, actividades y protocolos contenidos en los Anexos de las presentes Bases.	
	Entregar contención emocional y realiza intervención en crisis a los participantes del dispositivo, en los casos que sea necesario.	
	Realizar atención directa a los NNA	
	Velar por el cumplimiento de los protocolos de acción establecidos en las presentes Bases Administrativas y Técnicas.	
	Velar por el cumplimiento del Plan de Emergencia	
	Realizar registro diario de las personas atendidas y prestaciones entregadas.	
	Realiza registro, cada dos hora, en el libro de Novedades, de las actividades y atenciones realizadas en su turno.	
	Mantener y supervisar la limpieza y cambio de la ropa de cama.	
	Mantener el control de los insumos del albergue a través del sistema de registro y estadística diario.	
	Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los participantes.	



CARGO	PRINCIPALES FUNCIONES	PERFIL DEL CARGO
Manipulador/a de Alimentos	Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo a los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, que avalan su certificación profesional. Así como de mantener la higiene en los espacios, herramientas y productos a su cuidado.	Técnico/a del área de la alimentación, con experiencia demostrable mediante currículum vitae, al menos 2 años, en la preparación de alimentos
	Preparar, dosificar y servir los alimentos diarios.	
	Clasificar, almacenar y realizar inventario de los alimentos y utensilios para elaboración de las comidas.	
	Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina.	
	Realizar minutas semanales con el menú para las 4 raciones diarias indicadas siguiendo las referencias proporcionadas por el servicio de salud e INTA (Ver anexo N°18)	
Auxiliar de aseo	Responsable del aseo y ornato general del dispositivo.	Persona mayor de 18 años, con experiencia en la realización de aseo a empresas, colegios.
Auxiliar de aseo	Realiza limpieza y desinfección de los baños y duchas de manera diaria.	Persona mayor de 18 años, con experiencia en la realización de aseo a empresas, colegios.
	Disponer de papel higiénico, toallas desechables y jabón en los casos que éste se acabe.	
	Realiza limpieza y desinfección de los pisos de los dormitorios, y realiza cambio de sábanas y frazadas según periodicidad definida.	
	Realiza limpieza y desinfección de los pisos, mesas y sillas del comedor.	

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

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

El personal contratado además deberá cumplir con el perfil definido por el Ministerio de Desarrollo Social.

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

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

- **Planta de Recursos Humanos:**

Para el funcionamiento del Albergue, se requiere la contratación de al menos la siguiente Planta de Recursos Humanos:

Cobertura: hasta 6 NNASC

Cargo	Jornada Semanal	N° Trabajadores/ Roles
Coordinador/a	Media	1
Monitor(a) Social Nocturno	Completa	4
Monitor(a) Social Vespertino	Media	4
Manipulador(a) de Alimentos	Media	1

Las tablas detalladas anteriormente corresponden a la plantilla de RRHH con las cuales deberá contar el Albergue niños, niñas y adolescentes y que deberá informarse en los Informes Técnicos de instalación y Final.

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

#### ❖ **Estándares de Coordinación, Derivación y Comunicación:**

##### • **Coordinación:**

Para la correcta ejecución, resulta fundamental efectuar una coordinación eficiente y pertinente con la institucionalidad local, especialmente con el municipio correspondiente, servicios de salud y otros dispositivos del Plan de Invierno. Lo anterior con la finalidad de favorecer una asociación intersectorial en la que individuos, grupos o asociaciones acuerdan trabajar juntos en el espacio local.

##### • **Coordinación con otros servicios complementarios**

Dentro de las labores del Coordinador del albergue, está establecer alianzas de trabajo con municipios, servicios de salud, Juntas de Vecinos, Programas de la Red Sename, Carabineros de Chile y todas las instituciones locales que permitan obtener beneficios para los participantes y facilitar los procesos de derivación.

En ese sentido, se deberá estar siempre disponible para participar en mesas de coordinación regional y local convocadas para este programa.

Durante el período de ejecución el equipo del albergue debe haber convocado al menos:

- 1 reunión con el municipio, estableciendo acuerdos de colaboración a través de actas de compromisos, las que serán enviadas a la Contraparte Técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
- 1 reunión con Carabineros de Chile a cargo del plan cuadrante de la comuna.
- 1 reunión con Bomberos correspondiente al sector en que se encuentra el Albergue
- 1 reunión con el consultorio y/o CESFAM y/o SAMU más cercano.
- 1 reunión con Programa Calle NNA y de la Red de Organismos Colaboradores de Sename, si corresponde.
- 1 reunión con equipo de Programa Calle Adultos en caso de tener adolescentes prontos a cumplir la mayoría de edad y que se estime pertinente su incorporación a esa oferta.

Todo lo anterior será debidamente consignado en un Acta de Reunión (Ver anexo N°12), la que deberá ser entregada a la Contraparte Técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales, quien la adjuntará a la pestaña Supervisiones del SIGEC.

- **Derivaciones:**

Para efectuar las derivaciones de salud de niños, niñas y adolescentes en situación de calle, el equipo a cargo del albergue contará con un protocolo (Ver anexo N°4) a través del cual se establecen los canales de comunicación, flujos de procedimientos y derivación entre entidades que ofrecen servicios para esta población.

Se espera que las instituciones que participen en las derivaciones, realicen un seguimiento responsable de las mismas, con el fin de que éstas sean efectivas.

- **Comunicaciones:**

El nombre de este dispositivo en todo documento escrito formal e informal, será **"ALBERGUE PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE. PLAN DE INVIERNO, MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA"**. En este contexto se prohíbe el uso de un nombre o marca distinta a ésta. Asimismo, toda publicación en las páginas web institucionales deberán insertar el logo del Ministerio de Desarrollo Social y del Programa Noche Digna, los que serán proporcionados por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales

Toda difusión, plan comunicacional, nota de prensa o uso de los espacios físicos del Albergue para actividades comunicacionales debe ser coordinada con la Subsecretaría de Servicios Sociales, haciendo alusión a una iniciativa gubernamental. No cumplir con este estándar, puede dar origen incluso al término anticipado del convenio.

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

- **Sistema de registro:**

El dispositivo cuenta con el Sistema Informático de Registro del Programa Noche Digna, <http://snd.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>, el cual permite recoger, consignar y gestionar adecuadamente la información que surge de las acciones y procedimientos internos del dispositivo.

### III.- PROTOCOLOS

a) PRIMERA ACOGIDA	
<b>Ejecutor:</b> Coordinador Albergue o Monitor/a Social	
<b>Responsable:</b> Encargado/a dispositivo	
<b>Material necesario:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planilla de registro de ingreso</li><li>• Té, jugo, galletas.</li></ul>	
<b>Objetivo:</b> <p>Otorgar una recepción grata y acogedora a los niños, niñas y adolescentes en situación de calle que accedan al dispositivo.</p>	
<b>Consideraciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estado Emocional del NNA</li><li>• Estado Físico del NNA</li><li>• Necesidades inmediatas que pueda tener (alimentación, llamar a alguien cercano, etc.)</li></ul>	
<b>Procedimiento nº 1: Recepción</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se establece como premisa que la relación con el niño, niña y adolescente esté basada en el buen trato, resguardando espacios de privacidad para las conversaciones y procurando contar con insumos para entregar una atención grata y cercana (té, galletas, jugo).</li><li>2. Se recibe al niño, niña y/o adolescente en la oficina de atención privada, invitándolo a iniciar una conversación sobre sus requerimientos y/o necesidades.</li></ol>	
<b>Procedimiento nº 2: Presentación</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se invita a iniciar ronda de presentación, comenzando por el Encargado del Albergue y los Monitores Sociales en el caso que se requiera, indicando claramente nombres y funciones. Se invita al niño, niña y/o adolescente que se presente procurando establecer un ambiente de cordialidad y disminuir ansiedades que pudiese generar este primer contacto.</li><li>2. Se explica en qué consiste el Albergue, cómo funciona, cuáles son los recursos que tiene disponible y cómo puede acceder a ellos. De esta forma se da a conocer los servicios implementados, poniendo énfasis en las normas básicas de convivencia. Se informa sobre derechos y deberes de los participantes del Albergue.</li></ol>	

**Procedimiento nº 3** Registro

Luego del recorrido y presentaciones, se pregunta al niño, niña y/o adolescente si desea ingresar al dispositivo, registrando información para el ingreso.

Los compromisos y objetivos del albergue son entregados por escrito al NNA quien firma dos copias, quedando una en su poder y otra en el archivo del Albergue

**b) ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

**Ejecutor:** Encargado/a Albergue o Monitor/a Social

**Responsable:** Encargado/a dispositivo

**Material necesario:**

- Ficha del participante
- Teléfono
- Contactos organismos de protección del territorio.

**Objetivo:** Establecer los procedimientos asociados al cumplimiento de estándares de calidad óptimos para el desarrollo de los niños/as hijos/as y adolescentes (NNA). Prevenir situaciones de abusos y maltrato al interior del Albergue, propender a actuar en búsqueda siempre del bienestar e interés superior del niño, niña y adolescente.

**Procedimiento nº 1:** Principio Bienestar Superior del/a Niño/a

1. Se debe asegurar que toda acción, intervención, decisión y procedimiento que se lleve a cabo en el proyecto, considere como premisa fundamental la Convención de Derechos del Niño (1989) que fue ratificada por Chile en 1990.
2. Los profesionales que tengan relación directa con los NNA, deben conocer y poner en práctica la Convención de los Derechos del Niño.
3. Los espacios y recursos, deben ser en primera instancia pensados para que los NNA puedan desarrollarse en la amplitud de sus competencias y capacidades, siendo un espacio contenedor y de desarrollo.

### **Procedimiento nº 2: Intervenciones**

1. Los profesionales del equipo procurarán que dentro de las atenciones realizadas, dejar un espacio conversación y resolución de necesidades de los niños, niñas y adolescentes.
2. Propiciar que los NNA se encuentren escolarizados, debiendo resguardar que mantengan una asistencia regular al colegio, así como un rendimiento que permita desarrollar todas sus potencialidades.
3. Propiciar que los NNA se encuentren inscritos en el consultorio, con controles de salud al día, propiciando establecer hábitos de cuidado y prevención en salud.
4. Se motivará a la participación en actividades grupales al interior del Albergue, aquellas masivas organizadas por la red de protección y por el organismo ejecutor, las cuales tienen como objetivo entregar espacios de entretención, formación y desarrollo.
5. Se considera a los NNA como agentes activos dentro de los procesos de cambio y superación, por lo que se les debe considerar dentro de la toma de decisiones, cuando sea pertinente.

### **Procedimiento nº 3: Accionar en caso de sospecha de maltrato, negligencia y/o abuso.**

1. De pesquisarse indicadores de abuso y/o maltrato constitutivo de delito, el equipo debe tomar las acciones legales correspondientes a restituir la situación de derechos del niño dentro de los plazos legales. Para esto, se debe considerar la Circular N°5 de 2019 de Sename<sup>14</sup>
2. Ante cualquier relato de abuso, el equipo o quien reciba el relato, con un plazo no superior a 24 horas, deberá poner al tanto a las autoridades pertinentes de dicha situación (Carabineros, PDI, Fiscalía, Tribunales). Se debe escuchar al NNA en el momento que ha elegido para iniciar la comunicación, teniendo presente que no se debe indagar acerca de lo ocurrido, ni interrogar al NNA o buscar pruebas. Procurar no re-victimizar.
3. Se debe construir informe situacional que debe ser enviado a la contraparte técnica, quien visará para enviarlo a los responsables de MDSF Nivel Central.
4. Coordinador/a del Dispositivo realiza seguimiento respecto de la situación del NNA.

### **Procedimiento nº 4: Registro**

Toda la información debe ser registrada la ficha personal del participante.

14. Circular N°5 del 6 de agosto del 2019 que "imparte instrucciones respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o atendidos por los organismos colaboradores de las funciones del Servicio y por las instituciones coadyuvantes" (Disponible en <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/12/Circular-N%C2%B005-de-2019-reemplaza-C-2308-Hechos-constitutivos-de-delito-contra-NNA-en-OCAs.pdf>)

### c) ANTE FALLECIMIENTO DE UN/A PARTICIPANTE

**Ejecutor:** Monitor/a Social y/o Monitor/a Paramédico/a

**Responsable:** Coordinador/a dispositivo

**Material necesario:** Teléfono habilitado. Documentos o registro de participantes accesible (R.U.N., Antecedentes médicos). Teléfonos de Centros de Salud más cercano. Teléfono de Carabineros. Teléfono de contraparte ministerial

**Objetivo:**

Dar cumplimiento a normas legales administrativas ante fallecimiento de cualquier participante.

**Procedimiento N° 1:** Informar al Coordinador del dispositivo o Contraparte Institucional

Monitor de turno avisa telefónicamente al Coordinador del dispositivo sobre el deceso de la persona. Coordinador del Albergue informa a contraparte de la Oficina Nacional de Calle

**Procedimiento N° 2:** Llamar a Centro de Salud

Monitor de turno, debe realizar llamada telefónica al centro de salud más cercano solicitando la presencia de un profesional de la salud en el lugar para verificar y/o constatar el deceso del NNA.

Para ello el Monitor debe recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación de la persona (Nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).

**Procedimiento N° 3:** Llamar a Carabineros

Monitor de turno llama vía telefónica a la comisaría más cercana al dispositivo, describiendo la situación y solicitando la presencia policial en el lugar.

Además se solicita apoyo para la ubicación de familiares de la persona fallecida.

**Procedimiento N° 4:** Avisar a Familiares

Una vez confirmado el deceso, el Coordinador, se contacta personal o telefónicamente con familiares de la persona. Este proceso puede ser apoyado por Carabineros de Chile

**Procedimiento N° 5:** Registra información en Bitácora y Libro de Incidencias (Coordinador) donde se registra información detallada de la situación (Hora, datos persona fallecida, posible causa de muerte, antecedentes previo de enfermedad, entre otras) y acciones realizadas.

**Procedimiento N° 6:** Trámites funerarios

En caso que la persona difunta no tenga redes familiares o personas significativas que se hagan cargo de sus funerales, la institución ejecutora deberá coordinar dichas acciones. Para ello existe un ítem en el Plan de cuentas que permite costear esta situación.



#### d) ANTE ACCIDENTES DENTRO DEL RECINTO.

**Ejecutor:** Monitor/a Social y/o Monitor Paramédico

**Responsable:** Coordinador/a dispositivo

**Material necesario:**

Botiquín

Teléfono habilitado.

Teléfono de Centro de Salud más cercano

Teléfono de la contraparte ministerial

**Objetivo:**

Entregar los primeros auxilios a la persona que sufre accidente dentro del albergue

**Consideraciones:**

Se considera accidentes a: caídas, asfixia por cuerpo extraño, heridas cortantes, golpes, contusiones, quemaduras, picadura o mordedura por vector biológico (araña, ratón, avispa, animales, murciélagos, entre otros)

Será competencia de los centros de salud (si es que requiere de derivación) la confirmación del diagnóstico clínico, el establecimiento del plan a seguir y la prescripción del tratamiento farmacológico.

No está autorizado que el equipo de monitores (social y paramédico) medique al NNA

Si tiene dudas con los síntomas, llame al Fono Salud Responde (800-360-7777)

**Procedimiento N°1** Informar, en cuanto sea posible, al Coordinador del Albergue y a contraparte ministerial.

**Procedimiento n° 2:** Constatar accidente

Monitor/a responsable, debe indagar, en el lugar del accidente, en las dolencias de la persona y/o síntomas, a través de observación directa y preguntas a los participantes que le permitan identificar la gravedad del accidente.

**Procedimiento n° 3:** Traslado

Una vez realizada la constatación inicial y, en el caso que no se requiera de inmovilización inmediata, la persona accidentada debe ser llevada a la enfermería del recinto.

**Procedimiento n° 4:** Constatar signos Vitales

Monitor/a Social y/o Paramédico/a realiza constatación de signos vitales tales como presión arterial y temperatura y, en los casos que sea necesario, presta los primeros auxilios.

**Procedimiento nº 5:**

Si el caso requiere constatar caída y/o golpe, se debe verificar lo siguiente:

**¿Dónde se golpeó exactamente? Consignar**

Existe golpe sin heridas en extremidades, especificar cual,

Existe golpe con heridas en extremidades, especificar cual,

Existe golpe en la cabeza sin herida

Existe golpe en la cabeza con herida (sangramiento)

Existen Heridas profundas

Existe otro tipo de dolencia o síntomas ¿cuáles?

**Procedimiento nº 6: Derivación Centro de Salud:**

En los casos que sea necesario, monitor paramédico, debe coordinar la derivación de la persona a un centro de salud de urgencia y de ser necesario se debe acompañar al accidentado. Idealmente debe contactar a la persona con que el Albergue generó coordinaciones previas.

**Procedimiento nº 7: Breve investigación.**

Coordinador y Monitor a cargo recoge la mayor cantidad de información con respecto a lo sucedido.

**Procedimiento nº 8: Registrar información en Bitácora y Libro de Incidencias**

Monitor a cargo describe de forma general lo sucedido en la Bitácora

Coordinador/a, recoge y registra información detallada entregada por testigos del accidente en Libro de Incidencias. Esta debe incluir qué sucedió, posibles causas del accidente, hora, acciones realizadas, actores involucrados, resultado de las gestiones, compromisos y responsables.

Sobre el NNA, debe describir el tipo de atención que recibió, personas o familiares contactados, resultados.

### e) DERIVACIÓN A UN CENTRO DE SALUD DE URGENCIA.

**Ejecutor:** Monitor/a Social y/o Monitor Paramédico

**Responsable:** Coordinador/a dispositivo

**Material necesario:**

Teléfono habilitado

Teléfono de Centro de Salud más cercano

Documentos o registro de participantes accesible (R.U.N., Antecedentes médicos).

**Objetivo:**

Asegurar la atención médica para el NNA en un centro de salud ante situación médica compleja.

**Consideraciones:**

En caso que el participante presente una afección física o psiquiátrica de gravedad, se derivará al centro de salud de urgencia más cercano, de modo que le brinden la asistencia y cuidados necesarios.

Si tiene dudas con los síntomas, llame al Fono Salud Responde (800-360-7777)

**Procedimiento nº 1: Coordinar traslado a Centro de Salud:**

Una vez que el monitor/a paramédico/a o social, según corresponda, decide que es necesario trasladar a la persona al centro de salud más cercano, debe llamar a la ambulancia o SAMU, para hacer efectivo el traslado,

Se debe procurar que tanto el NNA que es trasladado al Centro de Salud como los NNA que quedan en el Albergue, estén siempre acompañados por un adulto

**Procedimiento nº 2: Derivar Asistidamente**

Acompañar al NNA al centro asistencial, dependiendo de la disponibilidad de monitores y/o voluntarios y, avisar a familia o persona significativa, previa autorización del participante.

**Procedimiento nº3:** Informar a familiares y contraparte MDSF a través de informe que de cuanta de la situación.

**Procedimiento nº 4: Seguimiento**

Solicitar los antecedentes, al servicio de salud o al profesional tratante sobre evolución del estado de salud del participante.

**Procedimiento nº 5: Registrar información en Bitácora**

Registrar información sobre la persona trasladada, motivos del traslado, horario y en casos de contar con información, el diagnóstico y tratamiento prescrito a la persona.

**Procedimiento nº6:** Coordinador/a del Dispositivo realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNA derivado.

## f) MANEJO DE DESAJUSTE CONDUCTUAL Y/O EMOCIONAL<sup>15</sup>

**Ejecutor:** Monitor/a Social

**Responsable:** Coordinador/a dispositivo

**Material necesario:**

Teléfono habilitado

Datos personales de la persona afectada (Bitácora y Libro de Incidencias)

Números telefónicos de centros de salud.

**Objetivo:**

Realizar una oportuna intervención en casos de desajuste conductual y/o emocional dentro del albergue.

Se entiende desajuste emocional y/o conductual como un episodio de duración variable en que un niño, niña o adolescente pierde, en forma total o parcial, su capacidad habitual de control sobre sí mismo, producto del impacto que genera una situación vivenciada como crítica. En este estado se puede ver afectado el ámbito emocional, ideacional conductual y/o relacional.

**Consideraciones:**

La contención emocional es la primera y fundamental estrategia para el abordaje de las situaciones de desajuste emocional y/o conductual independiente de su intensidad. Su aplicación debe realizarse durante todo el tiempo en que el desajuste esté presente. La contención emocional será entendida como un procedimiento que consiste en brindar soporte afectivo para otorgar calma y facilitar la regulación del NNA, mediante una comunicación verbal y no verbal basada en el buen trato, y que module la intensidad del desajuste emocional y/o conductual.

Tiene como objetivo:

1. Co-construir comprensiva y empáticamente con el NNA la situación que lo aqueja.
2. Informar al NNA acerca del carácter transitorio de la crisis que sufre.
3. Negociar soluciones en base a las alternativas propuestas por el NNA.
4. Evitar el escalamiento en la situación de crisis, promoviendo la disminución en la progresión de la hostilidad y agresividad.
5. Recordar al NNA, de forma no amenazante, sobre las acciones que se podrían implementar para su protección, en caso de escalamiento de la situación.
6. Potenciar la autoregulación emocional y el autocontrol

La contención emocional debe ser realizada por el cuidador referente o cualquier miembro del equipo residencial que perciba el desajuste emocional y/o conductual. El adulto que realice este abordaje debe encontrarse en un estado emocional que le permita abordar la situación sin generar efectos negativos en el desarrollo de ésta (que se encuentre emocionalmente estable). Nunca debe ser realizada por alguna persona con quien el NNAJ esté en conflicto y tampoco incluir la participación de pares.

15. Extraído de la "Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial"

**Procedimiento n°1:** Se ha de considerar que la contención emocional es siempre la primera respuesta y es transversal a todo el proceso de manejo de situaciones críticas.

1. Observar permanentemente señales sobre el estado emocional del NNA y de quien interviene, como el tono de voz, tensión muscular, agitación motora y su intensidad.
2. Acercarse al NNA de modo calmado y empático (respetuoso y atento a sus necesidades), evitando emitir juicios de valor sobre la situación del NNA. Esta actitud se debe mantener durante todo el procedimiento.
3. Demostrar empatía y escucha activa hacia el NNA y ofrecer ayuda frente al estado que lo aqueja.
4. Acoger y acompañar al NNA en la situación que está vivenciando. La acogida puede darse respetando el silencio del NNA, abrazando, conversando, etc., siempre considerando su opinión sobre cómo prefiere que se realice.
5. Promover el diálogo como la vía más adecuada para resolver los problemas, escuchando lo que dice el NNA, facilitando que el NNA pueda verbalizar y elaborar lo que le sucede.
6. Resguardar el derecho a la intimidad del NNA, cuidando un ambiente social tranquilo donde realizar esta contención, donde no se exponga a pares y haya un ambiente físico seguro.
7. Mantener una actitud de calma y de seguridad en todo momento
8. Evitar ser percibido como amenazante evitando discutir y emitir juicios de valor.
9. Construir alternativas de acción para superar la situación junto con el NNA, de modo que le hagan sentido para tranquilizarse.
10. Proveer de información y proponer una forma de actuación o resolución de la situación, persuadir, otorgar recomendaciones.
11. Comprobar la efectividad de la contención emocional. De ser necesario pedir ayuda o relevo -sin alterar al NNA- a otro miembro del equipo.
12. Una vez que se logra la contención emocional y el NNA se calma, ayudarlo a integrar la experiencia, sacar conclusiones sobre el actuar, aprender alternativas positivas de acción frente a futuros desajustes emocionales.
13. En caso de que el NNA se encuentre en tratamiento de salud mental, informar al equipo tratante de la red de salud sobre lo ocurrido, previa información al NNA.
14. Un miembro del equipo interventor debe acompañar a los NNA que presenciaron la situación de uno/a de sus compañeros/as generando acciones de apoyo y/o contención emocional hacia el grupo para prevenir que se desencadenen nuevas situaciones de crisis.

**Procedimiento nº 2:** Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud

Toda vez que habiendo aplicado la contención emocional, ambiental y/o farmacológica, persista la situación de crisis y agitación psicomotora que suponga riesgo grave de daño para sí mismo o para terceros, o riesgo vital, se debe llamar al Servicio de Urgencia correspondiente al territorio de la residencia. Simultáneamente, se deberá solicitar presencia de Carabineros en el lugar.

Definición: Es la solicitud de apoyo al Servicio de Urgencia correspondiente al territorio de la residencia, para que brinde atención médica inmediata a un NNA que presenta una agitación psicomotora que no pudo ser superada por las estrategias de contención emocional, ambiental y farmacológica (esta última solo si corresponde).

Se debe solicitar apoyo del servicio de urgencias de la red de salud pública cuando el desajuste conductual se expresa mediante agitación psicomotora que supone riesgo de daño o riesgo vital para sí mismo o terceros, y no puede ser manejada por las personas a cargo de su cuidado, habiendo intentado auxiliarle a través de las acciones señaladas en el presente documento.

Debe ser solicitado por Coordinador/a del dispositivo o bien por quien se encuentra a cargo al momento de ocurrida la situación de desajuste emocional y/o conductual.

Es deseable que la persona que acompañe al NNA, sea quien mantiene un vínculo estable y relación de confianza con el mismo, ya que el traslado supone una fuente de estrés adicional para este. Dicha persona deberá estar en conocimiento de la historia clínica del/la NNA, aportando información sobre diagnósticos, medicamentos, exámenes, alergias alimentarias o medicamentosas, entre otras. Debe llevar consigo físicamente los antecedentes clínicos o documento afín, que se encuentre disponible en el dispositivo.

Para el traslado se deben resguardar las condiciones de seguridad y estabilidad del NNA al momento de realizar el traslado, para lo cual se deben tener las siguientes consideraciones

- Cuando el traslado se realiza en un vehículo de emergencia, la cantidad de personas posibles de llevar debe ajustarse a las normativas sanitarias existentes.
- En algunos traslados, además del personal sanitario, puede ser necesaria la intervención de la fuerza de orden y seguridad, ya sea para:
  - a. Escoltar a la ambulancia.
  - b. Acompañar a la persona en el interior de la ambulancia en situaciones mayor de riesgo

**Procedimiento nº 3:** Registro de las Acciones en bitácora y Libro de Incidencias

Monitor social y Coordinador, según corresponda, debe registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

**Procedimiento nº4:** Coordinador/a del Dispositivo realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNA derivado.

**Consideraciones relevantes:** En los casos de agresión física y/o verbal de carácter grave, el equipo, junto al Coordinador, deberá evaluar la pertinencia de llamar a Carabineros. Asimismo deberá analizar las siguientes acciones:

- Derivación del NNA a otro servicio de hospedaje acorde a su edad y características. Para ello MDSF debe proporcionar información de centros en donde se preste dicha atención. En caso de no existir oferta, se deben buscar otros espacios que aseguren que el NNA dispone de un lugar donde dormir, al menos por los días que dure la medida educativa.
- Compromiso Educativo: por la situación y/o daño causado en el espacio del albergue. Para ello, se debe tener una conversación con el o los adolescentes acordando la medida.

Las situaciones de peleas, agresión pueden suceder al interior de los dispositivos, sin embargo uno de los compromisos mínimos de los NNASC y el equipo de trabajo es cuidar este espacio de prácticas violentas. Bajo ninguna circunstancia es posible tomar como medida disciplinaria la suspensión del alojamiento sin haber contar con otro lugar seguro y protegido para que el NNA pernocte.

Para evitar dichas situaciones el equipo del albergue debe estar preparado para realizar contención emocional e intervención en crisis de manera oportuna, evitando llegar a la situación de violencia y medidas disciplinarias extremas como la suspensión del derecho a pernoctar. Es responsabilidad del equipo desplegar distintas estrategias en línea educativa y de protección alejándose de estrategias punitivas. Para esto se debe revisar de forma exhaustiva el documento: "Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas , Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial", disponible en

<https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/15-Norma-Tecnica-para-la-Promocion-del-Bienestar-NNA.pdf>

### g) MANEJO ANTE DESCOMPENSACIÓN PSIQUIÁTRICA

**Ejecutor:** Monitor/a Social

**Responsable:** Coordinador/a dispositivo

**Material necesario:**

Teléfono habilitado

Datos personales de la persona afectada (Bitácora y Libro de Incidencias)

Números telefónicos de centros de salud.

**Objetivo:**

Realizar una oportuna intervención en crisis dentro del albergue.

**Consideraciones:**

Se utiliza en situación de emergencia, cuando los participantes del albergue, presentan un cuadro de alteración psiquiátrica que requiera la intervención inmediata y eficaz por parte del equipo de trabajo.

Realizar contención emocional de forma transversal.

Mantener supervisión constante.

No dejar sola a la persona.

**Procedimiento nº 1:** Análisis breve del contexto de la Emergencia

Monitor Social y/o paramédico toma conocimiento de la crisis, prestando atención en aquellos elementos que pueden atentar contra la integridad de la "Persona afectada" y del resto del programa, reportar a programa de salud mental con el que se está coordinado o Centro asistencial de salud. Esta actividad no debe durar más de 5 minutos.

**Procedimiento nº 2:** Aislar a la persona

Monitor Social separa a la persona afectada del resto de los participantes, trasladándolo a un espacio que otorgue condiciones de seguridad, favoreciendo la contención. El objetivo principal es contener y controlar a la persona afectada por la crisis.

**Procedimiento nº 3:** Realizar primeros Auxilios, si corresponde

En caso de ser requerido, el Monitor/a paramédico/a brinda los primeros auxilios correspondientes.

**Procedimiento nº 4:** Contención Emocional y Evaluación de Estado Mental

Monitor/a Social y/o paramédico realiza evaluación de la crisis y de la contención emocional requerida. Si existiera riesgo a la integridad de la persona afectada, y la contención emocional fuera insuficiente, Se debe coordinar el traslado a un centro de urgencia psiquiátrica. Esta evaluación se debe realizar en conjunto con el Monitor Paramédico.



<p><b>Procedimiento nº 5:</b> Trasladar a Centro De Salud Psiquiátrica, si corresponde.</p> <p>De mantenerse un riesgo a la integridad de la persona afectada, se debe trasladar al centro de urgencia psiquiátrico que corresponda.</p>
<p><b>Procedimiento nº 6:</b> Registro de las Acciones en bitácora o libro de Novedades.</p> <p>Monitor social debe registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.</p>
<p><b>Procedimiento nº7:</b> Propiciar un espacio de conversación y reflexión sobre el hecho ocurrido para conocer sus percepciones, temores, ideas, etc.</p>
<p><b>Procedimiento nº8:</b> Coordinador/a del Dispositivo realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNA derivado.</p>

<p><b>h) ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL</b></p>
<p><b>Ejecutor:</b> Monitor/a Social / Monitor/a Paramédico</p>
<p><b>Responsable:</b> Coordinador/a dispositivo</p>
<p>Material necesario:</p> <p>Teléfono</p> <p>Antecedentes del participante (Nombre, R.U.N., edad, etc.)</p>
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Actuar ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas.</p> <p>Descartar dependencia y actuar ante necesidad de internación.</p>
<p><b>Consideraciones:</b></p> <p>Se utiliza en situación de emergencia cuando las personas se encuentran en contextos que colocan en riesgo su propia integridad, debido a intoxicaciones. Entregar primeros auxilios correspondientes.</p>
<p><b>Procedimiento nº 1:</b> Análisis breve del contexto de la Emergencia</p> <p>Monitor/a Social en conjunto con Monitor/a Paramédico/a indagan sobre los antecedentes de la intoxicación por parte de la persona afectada y otros actores involucrados. Se evalúa la gravedad del caso, prestando especial atención a aquellos elementos que nos informen de la situación actual de la persona afectada" (respiración, pulso, latidos). Esta actividad no debe durar más de 1 minuto.</p>

**Procedimiento nº 2:** Identificar Causa de la Intoxicación

Se debe Identificar la causa de la intoxicación para permitir un mejor manejo de la crisis.

En caso de ser necesario, llamar y solicitar orientación al centro de intoxicación. Se debe entregar la mayor cantidad de información al Centro de Información Toxicológica UC (CITUC) y procurar seguir las instrucciones entregadas por el especialista.

ORIENTACIÓN CITUC: (Centro de Información Toxicológica UC/TELEFONO 22 6353800).

También puede llamar al Fono Salud Responde

**Procedimiento nº 3:** Realizar primeros auxilios, si corresponde

En caso de ser requerido, el monitor/a paramédico/a brinda los primeros auxilios correspondientes.

**Procedimiento nº 4:** Trasladar a Centro de Salud Psiquiátrica, si corresponde

De mantenerse un riesgo a la integridad de la persona afectada, se debe trasladar al centro de urgencia psiquiátrico que corresponda.

**Procedimiento nº 5:** Registro de las Acciones en bitácora o libro de Novedades

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

Procedimiento nº6: Coordinador/a del Dispositivo realiza seguimiento respecto de la situación de salud del NNA derivado.

**i) MEDIDA EDUCATIVA**

**Ejecutor:** Coordinador de Albergue o Monitor/a Social

**Responsable:** Encargado/a dispositivo

**Material necesario:**

- Ficha del participante
- Teléfono
- Contactos organismos de protección del territorio, y especial con los programas de apoyo para NNASC, tanto del MDSF como SENAME.
- Bitácora de Novedades

**Objetivo:** Definir procedimientos para aplicar medidas educativas en caso de incumplimiento de las normas establecidas al interior del dispositivo.

**NOTA:** La aplicación de una medida educativa tiene por objetivo persuadir o terminar con alguna conducta que transgreda los acuerdos de convivencia establecidos en conjunto entre el equipo de trabajo y los NNA residentes. El incumplimiento pone en riesgo la seguridad del resto de los NNA y equipo a cargo.

**Procedimiento nº 1:** Identificar causal de la medida educativa

Se deben considerar como causales de medida educativa: La falta grave a las normas del espacio, incurriendo en una acción que ponga en riesgo la integridad de otros participantes o de los miembros del equipo, y si además se ha intervenido y acompañado respecto a las faltas y no responde a los acuerdos. En este caso la medida educativa debe ser:

1. Reparatoria, relacionada, proporcional con el hecho que la provoca.
2. Intencionar una conversación posterior al hecho (una vez terminada la crisis) que termine con un acuerdo de la medida educativa.
3. Este acuerdo se debe producir antes de que termine el turno y quedar anotado en la Bitácora.
4. El siguiente turno debe acatarla y ejecutarla.
5. Si no es posible acordar la medida educativa, se debe dejar estipulado en la Bitácora tanto el hecho como las medidas educativas propuestas.
6. En caso de que, por la gravedad de los hechos, se acuerde que la medida educativa es que el NNA no pernocte en el dispositivo, se debe ofrecer alternativa de alojamiento y hacer las coordinaciones necesarias para que así sea.

El relato debe venir en el reporte diario que se envía al Ministerio con el detalle del hecho que gatillo la sanción, las medidas tomadas para contener la crisis y el acuerdo de sanción al que se llegó.

## j) ACCESO INCLUSIVO CONSIDERANDO LA VARIABLE IDENTIDAD DE GÉNERO

**Ejecutor:** Profesionales, Monitores Sociales, personal y voluntariado de los Albergues.

**Responsable:** Coordinador/a del dispositivo

**Material y/o preparación necesaria:**

Personal capacitado sobre la aplicación del presente protocolo.

Afiches y/o folletos informativos en el dispositivo.

**Objetivo:**

Promover el acceso universal, el trato digno y la seguridad integral de todas las personas en situación de calle a los dispositivos del Programa Noche Digna, respetando su identidad de género, expresión de género y orientación sexual, asegurando la protección a la vida y la entrega de alternativas que les permitan interrumpir/superar la situación de calle en la que se encuentran, respetando derechos regidos por una serie de normativas legales vigentes en Chile, que buscan eliminar toda clase de discriminación<sup>16</sup>.

**Consideraciones:**

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

Este protocolo debe ser aplicado a dispositivos que otorgan alojamiento, atención diurna y/o servicios básicos para personas en situación de calle del Programa Noche Digna, es decir, Plan de Invierno, Código Azul y Centros Temporales para la Superación, con el objetivo de eliminar las barreras discriminatorias que puedan impedir el ingreso de las personas debido a su identidad de género, expresión de género y/o su orientación sexual, evitando que esto dependa de la voluntad del ejecutor, sino que el acceso se encuentre asegurado por normativa y se realice mediante un trato adecuado que garantice la seguridad, integridad física y psicológica de esta población.

Para facilitar el cumplimiento de este protocolo, se incorporará un módulo en la capacitación a los equipos ejecutores del Programa Noche Digna, que contenga conocimientos generales sobre perspectiva de género aplicada a las personas que se encuentran en situación de calle. Dentro de lo posible, se espera que en esta capacitación participe la población trans en situación de calle.

16. En Chile existe una serie de normativas que protegen contra la discriminación. La Ley 20609 (Ley Zamudio) contra todo tipo de discriminación arbitraria por raza, género, sexo y clase, entre otras. La circular 21 de salud pública reconoce el nombre social y trato digno hacia la población trans. La circular 7 de salud pública protege a bebés intersex de la mutilación genital (intersex: cuerpos con variantes genitales, cromosómicas y/o gonadales, que no se ajustan a las nociones binarias mujer/hombre). La circular 0768 Mineduc protege a las identidades trans que asisten a la escuela; y la recientemente aprobada Ley de Identidad de Género.

**Procedimiento nº 1: Trato adecuado**

El equipo responsable del dispositivo debe tratar a las personas, según su identidad de género, respetando el nombre social y pronombre con el cuál se identifican. Por lo anterior, el equipo no debe suponer la orientación sexual ni identidad de género de los/las participantes, debiendo consultarles antes de adjudicar nombres o definiciones.

Debe llamar a las personas por su nombre social y no a través de apodosos que tiendan a prejuicios o descalificativos. El equipo debe eliminar cualquier forma de discriminación relacionada a la expresión de género de las personas, lo cual puede ser manifiesto mediante comentarios y/o toma de decisiones basadas en la vestimenta, maquillaje, forma de expresarse o género con el cual se autodenominan las personas.

Erradicar los discursos segregadores<sup>17</sup> y la discriminación de género, que puedan generar daño hacia la integridad física y/o psíquica de las personas

La participación en ritos religiosos propuestos por los dispositivos de esa índole deberá ser opcional, no obligatoria.

**Procedimiento nº 2: Ingreso al dispositivo**

El equipo de trabajo, en ningún caso puede condicionar el ingreso al dispositivo en relación a la identidad de género, expresión de género y/o la orientación sexual de las personas, o solicitar que éstas cambien algo de su vestimenta o aspecto físico a cambio de acceder a los dispositivos.

En casos excepcionales y, que por razones de seguridad corresponda realizar una revisión de las personas y sus pertenencias al ingresar a los dispositivos, dicha acción debiera ser llevada a cabo por personal del mismo género con el cual se identifican las personas que ingresan. En caso que no sea posible, dicha acción deberá realizarse respetando la integridad física y psicológica de las personas que ingresan.

---

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

**Procedimiento nº 3: Uso de las dependencias**

Los encargados y el personal del dispositivo deben estar disponibles para buscar alternativas de uso de las dependencias, específicamente los baños y dormitorios, en conjunto con las personas que lo requieran según su identidad de género. Estas alternativas deben otorgar condiciones que faciliten una convivencia segura y la integridad física y psicológica de esta población.

En cuanto al uso de los dormitorios y los baños, el personal del dispositivo ofrecerá a las personas que lo requiera la posibilidad que utilicen el dormitorio y el baño de hombres o mujeres, ajustándose a su identidad de género. En caso de existir rechazo por parte de otros participantes, el personal responsable, deberá apelar a la reglamentación, cooperación y respeto mutuo.

Una alternativa para las instituciones ejecutoras, y en los casos en que sea necesario establecer mayores condiciones de seguridad para las personas con identidades trans, se podrá implementar un horario diferido para el uso de las duchas, estableciendo dos turnos: uno diurno y otro vespertino-nocturno.

Es importante consignar que los Refugios del Código Azul no cuentan con la infraestructura para ofrecer alternativas de uso de dormitorios o baños de manera diferenciada, dado su carácter de emergencia. En el caso que la persona con identidad trans manifieste necesidad de acceder a dependencias diferenciadas entre hombres y mujeres, el/la profesional a cargo del Refugio, junto a la Central de Coordinación realizarán de manera colaborativa acciones tendientes a la derivación de la persona a otro dispositivo que reúna las condiciones de diferenciación. La Central de Coordinación verificará cupos disponibles en algún albergue cercano y en casos excepcionales, brindar asistencia, en conjunto con el/la responsable del refugio, para el traslado.

**Procedimiento nº 4: Información**

A fin de asegurar el buen trato y el acceso a servicios para todos/as los participantes, se requiere la implementación de estrategias informativas y de difusión que indiquen claramente los derechos y condiciones para el ingreso y permanencia en el dispositivo. En especial mediante estos medios se deberá informar las alternativas que tiene la población para el uso de las dependencias (dormitorios y baños) según su identidad de género.

La institución ejecutora del dispositivo será responsable de proporcionar la información sobre trato adecuado y uso de las dependencias a los participantes de los dispositivos

En caso que los participantes no sean atendidos según su identidad de género, se dispondrá de un canal de comunicación para informar a la entidad supervisora regional.

#### **k) DETECCIÓN DE SÍNTOMAS O SOSPECHA DE CONTAGIO DE COVID-19:**

En caso que un NNA y/o funcionario presente fiebre o dificultades respiratorias, se deben realizar las siguientes acciones:

- Buscar orientación telefónica llamando a Salud Responde (600 360 7777) o dirigirse al centro de salud más cercano.
- Si se requiere acudir al centro de salud, el traslado, en lo posible, deberá ser realizado a través de un medio que involucre el menor contacto con personas, evitando particularmente la proximidad con personas mayores o pacientes con enfermedades crónicas. Para el traslado deberá usar mascarilla; si no posee mascarilla la persona con síntomas debe ir con nariz y boca tapada, mediante al menos un pañuelo o bufanda limpia o toalla de papel, debiendo avisar al llegar al centro de salud que no cuenta con los implementos correspondientes y ellos se los brindarán.
- Mientras espera atención, debe mantener distancia con otras personas, cubrirse la nariz y boca al toser y estornudar, usar pañuelos desechables (desecharlos inmediatamente) y lavarse las manos.
- Siempre se deberá acoger la determinación de la autoridad sanitaria. Si la Autoridad Sanitaria Regional determina que no corresponde a un caso sospechoso, se podrán retomar las actividades habituales y regulares o del contrario seguir las indicación que ésta defina (cuarentena, cuidados específicos, entre otros).

Para más información puede consultar la página web del Ministerio de Salud

<https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/>

**Reporte permanente de casos confirmados:** se solicita explícitamente a los Coordinadores del Programa, que, en el caso de existir un caso con síntomas o confirmado con COVID - 19 dentro de los NNA participantes o funcionarios(as), informar inmediatamente a los Seremis de Desarrollo Social y Familia y a sus jefes de gabinete, y a su vez, al equipo de la oficina Nacional de Calle al mail [ysepulveda@desarrollosocial.cl](mailto:ysepulveda@desarrollosocial.cl) y [ksoto@desarrollosocial.cl](mailto:ksoto@desarrollosocial.cl)).

**Coordinación con Centros de Salud:** Se solicita mantener permanente coordinación con el equipo de salud (CECOSF, CESFAM, Servicio de Salud) del territorio donde se encuentra el programa. Se debe construir un plan de contingencia con dichos centros de salud para abordar la situación en caso se presente un caso de COVID - 19.

Fuentes:

- Organización Mundial de la Salud (OMS)/Organización Panamericana de la Salud (OPS)
- Ministerio de Salud de Chile (MINSAL)

## IV. ANEXOS

### Anexo N°1 Trabajo intersectorial

El concepto de intersectorialidad se define como la “intervención coordinada de instituciones representativas de más de un sector social, en acciones destinadas, total o parcialmente, a tratar los problemas vinculados con la salud, el bienestar y la calidad de vida” (FLACSO, 2015).

Es así como la coordinación intersectorial se expresa en acciones dirigidas al involucramiento paulatino de diferentes actores en el proceso de toma de decisiones, apuntando a la solución efectiva de problemas, para lo cual es necesario generar espacios adecuados para compartir liderazgos, recursos, líneas estratégicas, oportunidades y realizar una planificación conjunta (Ministerio de Salud Chile, 2014).

Dada la multicausalidad del fenómeno social de las personas en situación de calle, para poder abordarlo de manera integral, es indispensable el fortalecimiento del intersector compuesto por los organismos públicos y privados que trabajan en temáticas vinculadas, como son: salud, trabajo, vivienda, educación, género, infancia, discapacidad, entre otros, siendo fundamental que los equipos de trabajo desarrollen alianzas y complementariedad con los organismos de la red de protección del territorio, es decir: servicios de salud, Municipalidad, Gobernaciones y programas especializados, que permitan dar la flexibilidad suficiente a la oferta de servicios, facilitando el acceso a los servicios para las personas en situación de calle.

De esta forma, los equipos ejecutores deben posicionarse como referentes con la redes, liderando las estrategias de trabajo dirigidas a las personas en situación de calle, siendo imprescindible que los equipos ejecutores desarrollen un robusto trabajo en el territorio en el cual se emplaza el proyecto, esto con el objetivo de otorgar un acceso expedito a aquellos servicios que darán el soporte para alcanzar las metas de cada participante. Con esto se evita la fragmentación de las intervenciones y el aislamiento del dispositivo y los proyectos personales de sus participantes.

En este sentido, “No basta con que cada sector haga lo que le corresponde; Implica que los sectores se pongan de acuerdo para actuar conjuntamente a fin de lograr un cambio social respecto de la situación inicial”. (Cunill-Grau, 2014, pág. 8). A continuación, se presenta una distinción entre los distintos niveles que puede alcanzar el trabajo intersectorial, en función de la relación de que pueden establecer los distintos actores o sectores gubernamentales (FLACSO, 2015):

**Información:** se considera como un primer paso o nivel de intersectorialidad, que forma parte del proceso de construcción de un lenguaje común para lograr el diálogo y el entendimiento respecto de la lógica de trabajo de los sectores, a fin de identificar aspectos comunes y/o complementarios o importantes para un proceso de trabajo conjunto.

**Cooperación:** busca lograr una mayor eficiencia de las acciones de cada sector en base a una relación de cooperación, que puede escalar desde una cooperación incidental, casual o reactiva hasta acciones orientadas estratégicamente con base en problemas y prioridades comunes, en los que las actividades con otros sectores pueden ser determinantes. Este tipo de acción intersectorial está básicamente presente en el campo de la ejecución o implementación de programas o políticas, y no en su formulación.



Coordinación: se sustenta en relaciones basadas en la “Coordinación”, en que el esfuerzo de trabajo conjunto implica el ajuste de las políticas y programas de cada sector en la búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia. Por lo general, apunta a una red horizontal de trabajo entre sectores; con una instancia formal de trabajo; y una fuente de financiamiento compartido. Esto es de gran importancia, ya que para crear sinergias (o al menos para evitar anti-sinergias) dentro de la administración pública es necesario tener una visión amplia de los temas o problemas comunes, sobre todo cuando se trata de desarrollar una nueva racionalidad, como lo es la acción intersectorial. No es suficiente que exista la planificación y definición de responsabilidades conjuntas entre los sectores involucrados. También es esencial que este entendimiento se reafirme en los planes y presupuestos de cada uno de éstos.

Integración: es el nivel superior que implica la definición de una nueva política o programa en conjunto con otros sectores que representa las necesidades y el trabajo de todos éstos en el campo de esa política o programa. De este modo, la acción intersectorial se define no sólo por la ejecución o aplicación de políticas conjuntas, sino también por la formulación y el financiamiento conjunto con base en un objetivo social común”.

Conociendo estos niveles, es importante que los equipos se puedan preguntar en qué grados se encuentra su trabajo intersectorial con los distintos actores del territorio y cuáles son las estrategias para mejorarlo, distinguiendo los apoyos que requieren de parte de los niveles regionales y ministeriales para poder potenciarlo, en beneficio del acceso y el aumento de oportunidades de las personas en situación de calle.

## Anexo N°2 Grupo de Orientación Psicosocial

Los Albergues para NNASC como meta la realización semanal de al menos una reunión de Orientación Psicosocial con los participantes.

Se entenderá por reuniones de orientación psicosocial aquellas instancias en las cuales se abordan temas relacionados con la conexión entre el/la participante y la red de servicios y de protección social, así como también en temas relativos al autocuidado, salud física y mental, necesidades de apoyo emocional, entre otros.

Se trata de un espacio de escucha empática y contenedora, en el cual los monitores otorgarán orientación y empoderarán a los participantes a construir entre ellos, mediante su propia experiencia y el diálogo grupal, las respuestas que necesitan.

Se espera que estas reuniones se desarrollen como una estrategia de Grupo de Apoyo, el cual es un término genérico que incluye un amplio rango de modalidades específicas de intervención promocionadas o iniciadas por profesionales o monitores y que se basan en los beneficios terapéuticos que se producen al compartir experiencias similares (Rogers, 1973<sup>18</sup>).

Los Grupos de Apoyo dan a los participantes la oportunidad de escuchar las experiencias de otros pares, de manera que se sientan menos solos, y de compartir las estrategias que han utilizado para enfrentar dificultades comunes que los afectan.

---

18. Rogers, C. Grupos de Encuentro. Editorial Amorrortu. Argentina, 1973.

Los objetivos de los Grupos de Apoyo son incrementar habilidades de afrontamiento, a través del refuerzo propio, la empatía, el apoyo y mejorar habilidades de la comprensión personal y de educación, a través del feedback, la orientación y guía.

Estas intervenciones son convocadas por el profesional para crear un ambiente acogedor para gestionar los recursos de los miembros a fin de afrontar las situaciones conflictivas o amenazantes y suelen estar conformados por personas que comparten algún tipo de problema o situación específica, como en este caso, es encontrarse en situación de calle.

Si al finalizar un grupo de apoyo que ha sido iniciado y dirigido por un profesional y/o monitor, sus participantes deciden continuar por decisión voluntaria, entonces este grupo puede ser considerado como un grupo de autoayuda (Wasserman y Danforth, 1988)<sup>19</sup>.

Existen distintos grupos de apoyo, estos son:

- De apoyo emocional: los miembros se apoyan entre sí, y comparten su experiencia y los sentimientos que les produce encontrarse en una situación común.
- De información: habitualmente en estos grupos un experto habla sobre un tema concreto y su objetivo es ampliar los conocimientos y habilidades de los participantes, por ejemplo: charlas de salud realizadas por una enfermera, charlas sobre temas de justicia realizadas por un abogado, entre otros.
- Psicoeducativos: se entrega consejo e información a participantes que van a pasar por un suceso vital predecible, por ejemplo: otorgar apoyo especial a aquellos participantes que están por egresar.
- De crecimiento personal: integrado por personas que desean cambiar, crecer o desarrollarse.

Características de las reuniones de orientación:

- Deben ser realizadas al menos 1 vez a la semana, el mismo día y horario, con el fin que se vayan incorporando de a poco la rutina del dispositivo. La duración de las sesiones es de alrededor de 1 hora y 30 minutos.
- La reunión se debe realizar en un espacio que cuente con las condiciones para dar privacidad a las conversaciones, que sea un espacio cómodo y acogedor, que facilite el desarrollo de la actividad, asegurando contar con los implementos necesarios para esto.
- Son de carácter voluntario, se debe incentivar la participación en distintas instancias y comunicar la existencia del grupo por los distintos medios informativos del albergue, pero no obligar a los NNA a participar.
- Las personas pueden asistir las veces que lo deseen, dejar de ir cuando lo requieran, sabiendo que pueden volver al grupo, lo que genera una sensación de apoyo en esta instancia, a la cual pueden acudir cuando lo necesiten.

---

19. Wasserman, Harry y Danforth, Holly E. 1988. El vínculo humano: grupos de apoyo y ayuda mutua. Springer Pub. Co., Nueva York

- Se espera la permanencia de los profesionales/monitores a cargo del grupo y que la facilitación se realice en duplas, con el objetivo de sostener de mejor manera la dinámica del grupo, y no interrumpir las sesiones en caso de ausencia de uno u otro.
- Aunque la asistencia a la reunión sea baja, de todas formas las sesiones se deben realizar, abordando los temas que sean elegidos por los participantes.

## Estructura de las reuniones

A continuación, se entregan algunos lineamientos para el desarrollo de las reuniones, las cuales pueden estar compuestas de las siguientes fases desde su inicio a su finalización:

- a) Bienvenida a los y las participantes: se invita a que cada uno/a se presente y comparta la razón que lo motiva participar en la reunión. Si es una sesión inicial (1era sesión), se escogen los temas a tratar en el ciclo de reuniones siguientes (al menos 6), cada persona escoge un tema de su interés y explica a los demás participantes por qué le motiva tratar esa temática.

Para la elección de los temas se pueden usar tarjetas con sugerencias de aquellos que se han detectado como frecuentes y de interés de los participantes, o se puede solicitar a los participantes que escriban en una tarjeta su tema de interés a abordar, destacando aquellos que más se repiten entre las propuestas.

- b) Rompehielo: de manera opcional, se pueden realizar dinámicas grupales lúdicas y participativas, dirigidas a provocar cercanía y confianza entre los participantes, para facilitar la conversación posterior sobre el tema elegido.
- c) Repaso tema anterior: a partir de la segunda sesión, se invita a los participantes a recordar el tema tratado en la sesión anterior y compartir los posibles cambios que esa conversación provocó en sus vidas cotidianas.
- d) Tema central: luego que ya se ha instalado la conversación entre los participantes, se aborda el tema central escogido por ellos mismos para la presente sesión. Las principales técnicas que se utilizan para desarrollar la conversación son el plenario y la lluvia de ideas, modalidades que permiten la expresión libre de opiniones, testimonios, pensamientos y emociones, en donde el facilitador apoya el desarrollo de la conversación, dándole un hilo conductor. En la medida en que se instala la confianza entre los integrantes del grupo, se espera que los participantes compartan sus experiencias.

Asimismo, es posible que el tema central consista en una charla de algún profesional u otra persona que deseen convocar los integrantes del grupo, para hablar de forma más especializada de temas de interés, como por ejemplo: temas de salud, legales, educacionales, artísticos, laborales, o conocer la experiencia de personas que hayan superado la situación de calle, entre otros. Es importante que estas exposiciones permitan la participación

activa de los integrantes del grupo, mediante preguntas, comentarios y diálogos con el/la expositor, que den pie a una conversación en el grupo.

- e) **Construcción del aprendizaje:** luego que la conversación entre los participantes permitió que todos los que deseaban hablar se expresaran, fueran escuchados y se instalaran acuerdos de opinión sobre el tema en el grupo, los facilitadores motivan a los participantes a hacer un resumen de lo conversado y reflexionar sobre los aprendizajes obtenidos.
- f) **Coffee Break:** éste se puede realizar en cada encuentro, en mitad de la sesión o al final de ella. Tiene como objetivo brindar un espacio de socialización y de cercanía, buscando que se genere una vinculación entre los participantes que los fortalezca como grupo.

### **El rol del facilitador/a:**

Al interior del equipo de trato directo será necesario seleccionar a aquellos profesionales y/o monitores que habilidades de manejo de grupo, así como el interés y la capacidad de instalarse de manera horizontal frente al grupo de participantes, validando sus opiniones, apoyando la libre expresión respetuosa y la construcción conjunta de saberes aportados en el diálogo entre los participantes. Es así como, la principal función del facilitador será cuidar y privilegiar al interior del grupo una actitud de escucha activa y empática, la cual permite que los sujetos emerjan con todas sus peculiaridades y atravesamientos sociales diferentes, pudiendo ser reconocidos desde su singularidad.

El estilo respetuoso de facilitación que se debe utilizar para guiar la conversación del grupo permite que los participantes hablen de lo que sienten sin ser detenidos o cohibidos con consejos anticipados del facilitador, sino que propicia que los participantes planteen sus problemas y/o obstaculizadores en sus procesos de superación y/o personales, con la tranquilidad de saber que este vaciamiento está sustentado en la confianza del grupo.

Luego, en conjunto se van explorando las estrategias que los participantes han utilizado para adaptarse, afrontar y resolver problemáticas similares que han vivido, junto con el aprendizaje, lecciones de vida y crecimiento personal que este atravesamiento vital les ha dejado como resultado, transitando en conjunto hacia una salida constructiva.

El facilitador/a también deberá preocuparse de asuntos logísticos como preparar los aspectos materiales de las sesiones: orden de la sala, luz, coffee break, materiales didácticos, etc. También deberá velar por la realización de las sesiones, siendo constante en la mantención de un día de la semana y un horario fijo. También, en caso que los participantes lo requieran, deberá gestionar la

participación de profesionales u otros que puedan aportar con sus conocimientos a los temas de interés que han solicitado abordar los integrantes del grupo, invitando por ejemplo a: profesionales de la salud, abogados, personas que hayan superado la situación de calle y que deseen compartir su experiencia, etc.

### Anexo N° 3 Cuidado del Equipo

Los equipos de trabajo que realizan intervenciones psicosociales con nnasc, se enfrentan cotidianamente con historias de dolor, dificultades en la intervención dadas por la complejidad de los perfiles, frustraciones asociadas a inconvenientes en el proceso de superación, entre otros. La exposición permanente a este tipo de situaciones puede ser un escenario propicio para un desgaste emocional constante en los equipos, De esta manera, resulta indispensable la implementación de técnicas y recursos a los que se pueda acudir para protegerse de ese burn-out<sup>20</sup> con el objetivo de mitigar sus efectos y prevenir su acentuación.

Entenderemos el concepto de autocuidado como las prácticas cotidianas y las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son “destrezas” aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece<sup>21</sup>.

En relación a lo anterior, en cuanto al trabajo que realizan los equipos, el autocuidado podría entenderse como la responsabilidad personal de cada profesional y operador social de resguardar su integridad psíquica y emocional de los riesgos implícitos de su trabajo, la que debería asumir como tal. Sin embargo, entender el cuidado de los equipo sólo en el nivel individual podría conducir a una sobrecarga adicional, la que se sumaría a todas las fuentes de desgaste que implica su trabajo cotidiano. En este contexto, es necesario considerar que también existe una responsabilidad de los niveles directivos e institucionales, en términos de generar condiciones “cuidadosas” y protectoras para el trabajo de sus equipos<sup>22</sup>.

Muchas veces los equipos psicosociales manifiestan de manera explícita la necesidad de autocuidado como respuesta al desgaste vivido en la labor cotidiana. Esto puede expresarse como la búsqueda de espacios fuera del trabajo, conversaciones respecto al quehacer diario etc. Sin embargo, a menudo sucede que se manifiesta esta necesidad sin tener claridad de los problemas específicos que se deben abordar. El establecimiento de un Plan de cuidado en los equipos, ¿problematizar las necesidades de cuidados para detectar las dificultades específicas y, además, poder valorar las fortalezas que el equipo demuestra en su cotidiano.

Dado lo expuesto, se debe considerar que el cuidado del bienestar de los equipos de trato directo influye directamente en su salud y en el adecuado desarrollo del programa de atención.

---

20. El Síndrome burnout se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. El síndrome de Burnout o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

21. Morales, G y Menares, M. Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. Revista de Psicología de la Universidad de Chile, Vol. XII, N°1: Pág. 9-25. 2003.

22. Arón, A. y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. En: Sistemas Familiares, 20(1-2), 5-15.

En este sentido, se debe considerar la noción de cuidado del equipo en dos niveles: primero en cuanto a la necesidad de generar instancias protectoras del recurso profesional, especialmente a través de una política institucional de resguardo y respeto de los trabajadores, y segundo a la capacidad de los profesionales de auto cuidarse. Para resguardar este punto, la organización ejecutora compromete la planificación de la estrategia de auto cuidado a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social, para su aprobación, dentro del segundo mes de iniciada la ejecución del dispositivo.

Es importante recordar que parte del autocuidado del equipo en el trabajo con poblaciones vulnerables, está dirigido a la planificar las acciones frente a situaciones de crisis que son previsibles, en el contexto en el que se desempeñan las labores.

En este sentido, es necesario desarrollar protocolos que permitan desplegar una estrategia coordinada frente a una situación de crisis, acordando quienes serán los responsables de cada uno de las acciones. También es crucial que los equipos tengan un espacio de reflexión y contención posterior a un evento crítico, el cual les permita evaluar si las acciones planificadas y coordinación del equipo fueron efectivas o si hay que realizar algunos ajustes a los protocolos con miras a eventos posteriores.

A continuación, se detallan algunos lineamientos metodológicos, en los cuales se debe enmarcar la estrategia de autocuidado a desarrollar por las organizaciones ejecutoras:

#### **i. Objetivo General del proceso de autocuidado:**

Fomentar y adquirir estrategias de autocuidado para la promoción de la salud y la prevención del desgaste tanto a nivel individual como del equipo de trabajo.

#### **ii. Objetivos Específicos del proceso de autocuidado:**

- Realizar un análisis situacional de las condiciones laborales en las que se desenvuelve el equipo ejecutor, con el objetivo de detectar las principales necesidades de autocuidado.
- Desarrollar un plan de autocuidado anual, en conjunto con todo el equipo de trabajo, que dé respuesta a las necesidades detectadas.
- Generar planes y protocolos de acción frente a situaciones de crisis relacionadas con la atención de los participantes.
- Realizar un proceso de evaluación posterior a la implementación de la estrategia de autocuidado, que permita dar cuenta de la efectividad de éste.

### **iii. Condiciones para desarrollar el Plan de Autocuidado:**

Los equipos ejecutores contarán con ítem presupuestario para dicho fin. En este sentido el equipo deberá tomar algunas definiciones iniciales para poder desarrollar su plan. Estas son las siguientes:

- Frecuencia de los encuentros: Definir si las “reuniones” o actividades de autocuidado se desarrollarán de manera semanal, quincenal, etc.
- Contar con un espacio adecuado para la implementación del Plan.
- Generar estrategias para garantizar la participación de todo el equipo. Ejemplo: contratación de un profesional externo que se haga cargo del Albergue mientras se desarrolla la actividad.
- Fijar un horario. Ejemplo: cada viernes de 14:00 a 18:00 hrs lo que podría implicar hacer cierre del dispositivo durante de ese horario, previa autorización de la respectiva SEREMI y/o Nivel Central, según corresponda.
- Contemplar la contratación de servicios externos tales como formación en habilidades específicas.

### **iv. Sugerencias para la implementación de la estrategia de autocuidado**

En el proceso de desarrollo de una estrategia de autocuidado para los equipos de trabajo, es necesario que se realice un adecuado análisis de los distintos requerimientos que éstos presentan, en las principales dimensiones relacionadas con el quehacer cotidiano. A continuación, se presenta una propuesta de análisis basada en dimensiones en cuatro dimensiones críticas.

Análisis de dimensiones críticas para el desarrollo y cuidado de los equipos

El Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios de la Pontificia Universidad Católica de Chile (en adelante CEES-UC), desarrolló un modelo de observación de la gestión de proyectos de intervención social. Para la observación y mejora de la gestión del fortalecimiento y cuidado de equipos propone cuatro dimensiones de análisis (CEESUC, 2012)<sup>23</sup>. Estas dimensiones son:

- a. Requerimientos técnicos
- b. Requerimientos relacionales
- c. Requerimientos emocionales
- d. Requerimientos de sentido o significado del trabajo.

En este apartado se presentan y describen brevemente estas dimensiones como ejes sobre los cuales podremos posicionar el fortalecimiento y cuidado de equipos.

- a. **Requerimientos técnicos:** hacen relación a las necesidades técnicas que emergen al interior de un equipo al enfrentar las distintas situaciones propias de su quehacer. Por lo tanto, es importante desarrollar estrategias que permitan identificar estas necesidades de acuerdo a los roles y actividades que desempeñan cada uno de los integrantes del equipo. Esto también se enlaza con los objetivos y metas del Programa, y cómo se generan las condiciones técnicas para que los trabajadores puedan alcanzarlas.

---

23. Guía para el diseño de estrategias de Cuidado de Equipos. Servicio Nacional de Menores (SENAME) Y Facultad de Ciencias Sociales (FACSO). Año 2014.

Dentro de los requerimientos técnicos se incluye:

- Necesidades en términos materiales, de infraestructura y tecnológicos.
  - Requerimientos relativos al manejo de uso de sistemas de información.
  - Necesidades de articulación de roles y lógicas asociadas a las distintas disciplinas que confluyen en el equipo de trabajo.
  - Modo en que se gestiona la jornada laboral, relativo a la organización de los tiempos y tareas.
  - Grados de autonomía en los procesos de toma de decisión sobre las acciones y funciones del equipo.
  - La forma en que son comunicados los requerimientos identificados a quienes corresponde para dar respuesta a ellas.
- b.** Requerimientos relacionales: estos son el conjunto de necesidades asociadas a favorecer la coordinación de un equipo, así como la promoción de la cohesión y motivación por el trabajo en conjunto. Incluye, la identificación de los siguientes aspectos:
- La comunicación al interior del equipo, con las jefaturas y unidades superiores.
  - Niveles de participación de los equipos en los procesos de toma de decisión.
  - Respeto por las decisiones tomadas
  - Estrategias para la evaluación del funcionamiento del equipo.
  - Formas en que el equipo logra analizar y resolver conflictos e identificar fuentes de conflictos recurrentes, para desarrollar una oportuna anticipación.
  - Identificación de la existencia de acciones orientadas al apoyo mutuo, la colaboración al interior del equipo y la detección de necesidades sociales entre sus integrantes.
- c.** Requerimientos emocionales: estos se fundan en la comprensión que el quehacer de los equipos implica una alta demanda emocional. En este sentido, es importante que el equipo identifique:
- La demanda emocional de su quehacer y diferenciando aquellas que resultan más exigentes emocionalmente.
  - Situaciones que generan desgaste y diferenciación por cargo y/o funciones.
  - Modos de en cómo se abordan los efectos del desgaste para los distintos cargos.
- d.** Requerimientos de sentido o significado del trabajo: el ámbito laboral es un espacio lleno de significaciones a nivel personal y social, un espacio de conformación de identidad, sentido y pertenencia, así esta dimensión debe identificar:
- La coherencia entre los valores de los integrantes del equipo con los valores de la organización.
  - El modo en que se incorporan los valores, se promueve y se traducen en prácticas cotidianas, tanto de la organización como del propio equipo, en la relación con los participantes, con las redes y otras instancias.
  - El grado de identificación de los integrantes del equipo con éste.
  - Existencia de procedimientos que favorezcan el trabajo equitativo.



A continuación, se expone un ejemplo de cuadro de análisis que considera las dimensiones descritas, con algunas posibles fuentes de desgaste que podrían afectar a los equipos de trabajo:

Dimensiones	Fuentes posibles de desgaste
Requerimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de capacitación para el abordaje de situaciones específicas de atención.</li> <li>• Necesidades materiales de infraestructura o equipamiento</li> <li>• Escasa claridad de funciones asociadas a su cargo</li> <li>• Escasa planificación, administración y tiempos de jornada laboral.</li> </ul>
Requerimientos relacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca articulación entre los integrantes del equipo</li> <li>• Mecanismos de comunicación poco fluidos.</li> <li>• Dificultades en la identificación y abordaje de fuentes de conflicto.</li> <li>• Escasos espacios de promoción del apoyo mutuo entre los integrantes del equipo.</li> <li>• Escasa promoción de la co-responsabilidad en los procesos de toma de decisiones.</li> </ul>
Requerimientos emocionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaso reconocimiento del trabajo.</li> <li>• Escasa identificación y abordaje de la demanda emocional y las fuentes de desgaste.</li> <li>• Escasa identificación y abordaje de los efectos del desgaste.</li> </ul>
Sentido del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa retroalimentación sobre el desempeño de los integrantes del equipo.</li> <li>• Escasa identificación con los valores del lugar de trabajo</li> <li>• Escasez de espacios que promuevan el sentido de pertenencia al equipo y la organización.</li> <li>• Sensación de tratos poco equitativos al interior del equipo o desde la organización.</li> </ul>

## **v. Diseño de estrategias para el autocuidado de los equipos**

Considerando que las situaciones que afectan el bienestar de los equipos se dan en el plano cotidiano, las prácticas de cuidado y fortalecimiento de los equipos deben ser considerados también dentro del ámbito cotidiano. Ello no niega la necesidad de desarrollo de acciones de quiebre con lo cotidiano como, por ejemplo, las jornadas de autocuidado, esto teniendo claro que el cuidado no se puede solamente en estas instancias puntuales y extraordinarias.

En sentido, es necesario el desarrollo de modos de trabajo que incorporen en su diseño e implementación la preocupación por el bienestar, cuidado y fortalecimiento de los equipos. Arón y Llanos (2004) plantean un conjunto de acciones o estrategias tendientes a prevenir el desgaste laboral y/o actuar sobre sus efectos, las que organizan en torno a cuatro niveles: individual; equipos de trabajo; redes profesionales; y formación profesional. La siguiente tabla muestra las distintas estrategias organizadas en los niveles antes enunciados:

Nivel	Acciones
Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro oportuno y visibilización de los malestares.</li> <li>• Vaciamiento y descompresión.</li> <li>• Mantenimiento de áreas libres de contaminación temática.</li> <li>• Evitar la contaminación temática de los espacios de distracción.</li> <li>• Evitar la saturación de las redes personales de apoyo.</li> <li>• Formación profesional.</li> <li>• Ubicación de la responsabilidad donde corresponde.</li> </ul>
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar condiciones mínimas de resguardo de la integridad personal en el trabajo.</li> <li>• Generar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.</li> <li>• Generar espacios de vaciamiento y descompresión estructurados.</li> <li>• Co-responsabilidad ante decisiones que afectan la vida o integridad de los/as participantes y/o a integrantes del equipo</li> <li>• Propiciar el establecimiento de relaciones de confianza entre integrantes del equipo</li> <li>• Estilos de liderazgo democrático</li> <li>• Estilos de supervisión protectores y fortalecedores de los propios recursos</li> <li>• Fomentar procedimientos y espacios protegidos para la resolución no confrontacional de conflictos y diferencias</li> <li>• Registro y visibilización de la traumatización de los equipos</li> <li>• Levantamiento de requerimientos a niveles jerárquicos superiores</li> <li>• Apoyo institucional para la formación continua</li> <li>• Comunidad ideológica</li> <li>• Consultorías profesionales</li> <li>• Rituales de incorporación, despedida u otros</li> </ul>
Redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación y fortalecimiento de redes de apoyo profesional.</li> <li>• Derivaciones vinculares y vinculantes.</li> <li>• Instancias de descompresión y retroalimentación a nivel de redes.</li> <li>• Organización de equipos recíprocos de consultoría externa e intervención en crisis para los profesionales de la red.</li> </ul>
Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinar los aspectos teóricos y prácticos de la formación profesional</li> <li>• Desarrollo de habilidades prácticas en relación con las tareas a desempeñar</li> <li>• Inclusión en la formación de los temas de desgaste profesional y autocuidado en las profesiones de ayuda</li> <li>• Exigencia y apoyo para la formación permanente</li> </ul>

## vi. Propuesta de Módulos de Autocuidado

Como es posible observar, el conjunto de estrategias enunciadas en este apartado abre las posibilidades de acción orientadas al cuidado y fortalecimiento de equipos. Utilizando las distinciones propuestas para el análisis y el diseño de las estrategias de autocuidado, a continuación, se proponen 10 módulos de autocuidado estandarizados para poder considerar en el trabajo con los equipos:

Nº	Nombre del Módulo	Contenidos sugeridos
1	El desgaste laboral en el trabajo con personas en situación de calle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naturaleza del trabajo y de la relación de ayuda.</li> <li>• El encuentro con otros en una relación de ayuda. Motivación y valores personales.</li> <li>• Idealización del trabajo de ayuda v/s condiciones efectivas de realización.</li> </ul>
2	Efectos del desgaste laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El desgaste laboral o burn out</li> <li>• Síndrome de estrés laboral: signos y síntomas.</li> <li>• Efectos del desgaste laboral</li> </ul>
3	Diagnóstico situacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo en el centro de atención.</li> <li>• Análisis de las dimensiones críticas para el desarrollo y cuidado del equipo.</li> <li>• El cuidado de equipos como práctica cotidiana</li> <li>• Interacciones críticas para el fortalecimiento y cuidado de los equipos: la relación con los participantes, las redes, la organización, la SEREMI, el Ministerio y el propio equipo.</li> </ul>
4	Diseño de estrategias: el cuidado y fortalecimiento de equipos como práctica cotidiana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El lugar de la cotidianidad en el diseño: aplicación en el quehacer diario de estrategias de cuidado.</li> <li>• Estrategias que rompen con lo cotidiano: Jornadas, días de paseo u otras instancias de reflexión y/o recreativas.</li> <li>• Acciones o estrategias tendientes a prevenir el desgaste laboral en los ámbitos: individual, equipos, redes, formación.</li> <li>• Construcción conjunta del equipo de trabajo de una estrategia de autocuidado para ser aplicada durante la convocatoria en ejecución.</li> </ul>
5	El rol del coordinador/a en el cuidado de equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El coordinador/a como nexo entre la institución y el equipo.</li> <li>• El estilo de liderazgo del coordinador/a</li> <li>• Requerimientos técnicos relacionales y emocionales del coordinador/a en su rol frente al equipo.</li> </ul>

6	Planificación frente a situaciones de crisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de focos recurrentes de crisis originadas en el trabajo con los participantes.</li> <li>• Desarrollo de protocolos de acción consensuados por el equipo, para enfrentar las crisis.</li> <li>• Generación de espacios de apoyo mutuo y contención emocional, en casos de crisis.</li> </ul>
7	Desarrollo de factores protectores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>¿Qué son los factores protectores?</b></li> <li>• Implementación de factores protectores en el ámbito personal</li> <li>• Implementación de factores protectores en el ámbito laboral de manera individual y como equipo.</li> </ul>
8	Importancia de la formación y capacitación en el autocuidado de los equipos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del acceso y condiciones que los integrantes del equipo tienen a instancias de formación y capacitación.</li> <li>• Levantamiento de áreas críticas que el equipo reconoce necesidades de capacitación.</li> <li>• Desarrollo de una estrategia para la capacitación en áreas prioritarias.</li> </ul>
9	Resolución de conflictos al interior del equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias para propiciar una buena comunicación.</li> <li>• Desarrollo de acuerdos en las normas de convivencia laboral.</li> <li>• Claridad en la estructura organizacional: roles, responsabilidades, objetivos.</li> <li>• Detección y prevención de focos frecuentes de conflicto al interior del equipo.</li> </ul>
10	Mejora continua de las estrategias de autocuidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de las estrategias de cuidado implementadas</li> <li>• Actualización de las acciones, en función de cambios institucionales y en el equipo de trabajo.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Oficina Nacional de Calle.

Esta propuesta de módulos para el trabajo del autocuidado del equipo puede ser aplicada de forma paulatina, a través de reuniones periódicas, o mediante jornadas de trabajo destinadas especialmente a este tema. De la misma forma, puede ser modificada, incorporando o quitando elementos, debiendo la institución ejecutora presentar una planificación de autocuidado para ser aplicada durante el año de ejecución, a la contraparte de la SEREMI de Desarrollo Social y familia correspondiente, quien debe aprobarla técnicamente.

## Anexo N°3 Formato de Acta de Reuniones

### I. ANTECEDENTES

Región/Comuna	
Dispositivo	
Ejecutor	
Institución/es participante/s (Se refiere a las Instituciones con las cuales se sostiene la reunión)	
Lugar de reunión	
Fecha de reunión	

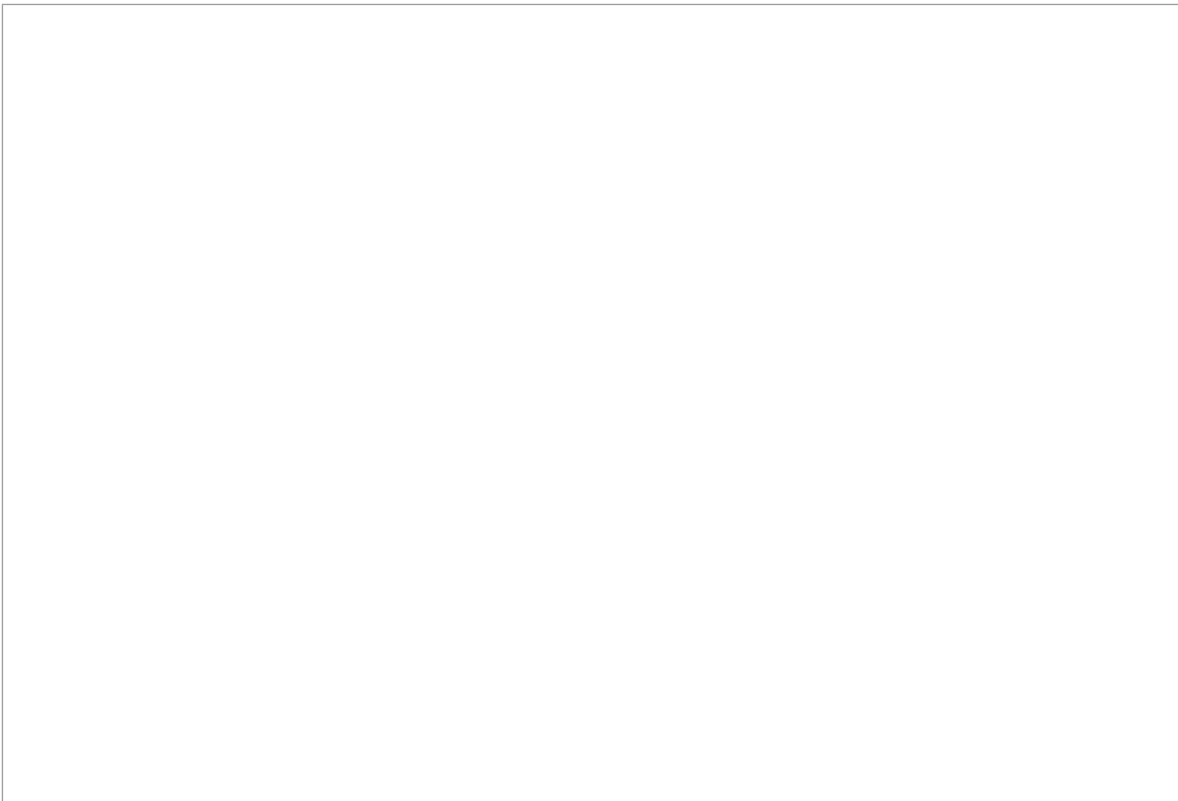
### I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

--

**II. PRINCIPALES TEMAS ABORDADOS**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the main topics discussed in the report.

**III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the conclusions and recommendations of the report.

IV. COMPROMISOS Y RESPONSABLES

Compromiso	Responsable	Plazo

Firma y Nombre de participantes:

Participantes	Firma
*	

(\*) Nombre de quien realiza el Acta

**Dejar copia a participantes**



## Anexo N° 5 Plan de Alimentación Saludable. Minuta Inta

Plan de alimentación saludable <sup>24</sup>				
Niños Adolescentes, Hombre y Mujeres con actividad ligera				
Alimentos Consumo Diario	Niños de 6 a 10 años	Adolescentes 11 a 18 años	Hombres con actividad ligera	Mujeres con actividad ligera
Lácteos (leche. Yogur. Queso, quesillo)	4 tazas de leche o yogur o 3 a 4 rebanadas de queso o quesillo		3 tazas de leche o yogur o 3 rebanadas de queso o quesillo	4 tazas de leche o yogur o 3 a 4 rebanadas de queso o quesillo
Pescados, pavo o pollo	1 trozo pequeño 2-3 veces por semana	1 trozo mediano 2-3 veces por semana		
Otras carnes	1 trozo pequeño 1 vez por semana			
Legumbres	1 taza dos veces por semana			
Huevos	1 unidad 2 -3 veces por semana			
Verduras	2 platos crudas o cocidas			
Frutas	3 unidades			
Cereales, Pastas o papas, cocidos	1 taza	2 tazas	2 tazas	1 taza en reemplazo de 1/2 pan
Pan (100 g)	1-2 unidades	2-3 unidades	2-3 unidades	1-2 unidades
Aceite y otras grasas	Consumir en poca cantidad			Consumir en muy poca cantidad
Azúcar	Consumir en poca cantidad			
Agua	6 a 8 vasos			
Aporte calórico aproximado	1800-2100	2600-2800	2500-2800	1700-2000

24. Elaborado por el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA)



**Ministerio de  
Desarrollo  
Social y  
Familia**

Gobierno de Chile