



**PROTOCOLOS DE COMPLEMENTARIEDAD Y COMUNICACIÓN**  
**DISPOSITIVOS NÚCLEO DE SERVICIOS - ALOJAMIENTO**  
**PROGRAMA RED CALLE NIÑOS**

<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DIARIA DESDE ALBERGUE A CENTRO RECREATIVO</b>
<b>RESPONSABLE:</b> Coordinador(a) Albergue o quién le sustituya
<b>FRECUENCIA:</b> Diaria
<b>HORARIO:</b> Entre 08:00 y 09:00 am, previo ingreso de NNA al Centro Recreativo (CR).
<b>VÍA DE COMUNICACIÓN:</b> Coordinador(a) Albergue, enviará correo a Encargado de CR, con copia a Jefe(a) Técnico(a) y Coordinador(a) Regional, con la siguiente información:
<b>1)</b> Cantidad de NNA que asistirán al CR: Monitor de albergue consultará cuantos NNA asistirán a CR. En caso de no asistir, indagar los motivos.
<b>2)</b> NNA que han manifestado alguna situación crítica respecto de sus condiciones de salud física, mental y/o relacional: Identificar a NNA, breve relato de los sucesos, acciones realizadas, acuerdos y sugerencias para equipo CR. En caso de haber acudido a servicio de salud, adjuntar copia de epicrisis, recomendaciones y receta (cuando corresponda).
<b>3)</b> NNA con sintomatología o sospecha de COVID: Gestionar PCR, activar protocolo según link <a href="http://www.nochedigna.cl/caja-herramientas-red-calle-ninos/">http://www.nochedigna.cl/caja-herramientas-red-calle-ninos/</a> NNA y contactos estrechos (con quien comparte dormitorio, interacción en espacio cerrado sin uso de mascarilla, etc.) debe(n) permanecer en dependencias del albergue en cuarentena preventiva hasta resultado de examen PCR. Si da positivo, mantener cuarentena según protocolo sanitario.
<b>4)</b> Reporte de acciones específicas: NNA que tengan horas médicas, medidas educativas o de otra índole, que se maneje y que sea necesario compartir, para apoyar procesos.

<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DESDE CENTRO RECREATIVO A ALBERGUE</b>
<b>RESPONSABLE:</b> Coordinador(a) Centro Recreativo o quién le sustituya
<b>FRECUENCIA:</b> Diaria
<b>HORARIO:</b> Entre cierre de CR y previo ingreso de NNA a albergue.
<b>VÍA DE COMUNICACIÓN:</b> Coordinador CR, enviará correo a Coordinador(a) de Albergue, con copia a Jefe(a) Técnico(a) y Coordinador(a) Regional, con la siguiente información:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cantidad de NNA que asistirán al albergue: Monitores de CR consultará a los NNASC quienes asistirán a Albergue. En caso de no asistir, indagar los motivos y lugar de pernoctación (dirección, con quienes estará, si es familiar o no, etc.).</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2) NNA que han manifestado alguna situación crítica respecto de sus condiciones de salud física, mental y/o relacional: Identificar a NNA, breve relato de los sucesos, acciones realizadas, acuerdos y sugerencias para equipo Albergue. En caso de haber acudido a servicio de salud, adjuntar copia de epicrisis, recomendaciones y receta (cuando corresponda)</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>3) NNA con sintomatología o sospecha de COVID: Gestionar PCR, activar protocolo según link: <a href="http://www.nochedigna.cl/caja-herramientas-red-calle-ninos/NNA">http://www.nochedigna.cl/caja-herramientas-red-calle-ninos/NNA</a> debe ser llevado a su lugar de pernoctación hasta tener resultado del PCR. En caso que no cuente con lugar de pernoctación, se tomará contacto con SENAME Regional para derivación.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>4) Reporte de acciones específicas: NNA que tengas horas médicas, medidas educativas o de otra índole, que se maneje y que sea necesario compartir, para apoyar procesos.</li> </ol>

<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ANTE NUEVOS INGRESOS AL ALBERGUE</b>
<b>RESPONSABLE:</b> Coordinador(a) Albergue o quién le sustituya;
<b>FRECUENCIA:</b> Al momento de producirse un nuevo ingreso
<p><b>HORARIO:</b> Para los ingresos que se produzcan antes de las 21.00 horas, el envío de la Ficha de Ingreso será hasta 2 horas posterior al referido ingreso. Para aquellos ingresos que se produzcan posterior a las 21.00 horas, Coordinador(a) Albergue informará al día siguiente entre las 08:00 y 09:00 am, mediante correo electrónico. Si el nuevo participante, asistirá al Centro Recreativo, se debe activar protocolo <i>“Protocolo de comunicación diario desde Albergue a Centro Recreativo”</i>.</p> <p>La Ficha para ingresos posteriores a las 21:00 horas, se podrá enviar hasta las 16:00 del día siguiente al ingreso.</p>
<b>VÍA DE COMUNICACIÓN:</b> Mediante correo electrónico Coordinador(a) del albergue enviará Ficha de Ingreso a contraparte técnica ONC, Coordinador(a) Regional y Jefe(a)

Técnico(a), activándose las siguientes acciones:
1) Jefe(a) Técnico(a) tomará contacto con Coordinador(a) del Albergue a más tardar al día siguiente del ingreso, a fin de recabar antecedentes relevantes que no estén en la Ficha de Ingreso y que sean visualizados por el Albergue.
2) Jefe(a) Técnica recopilará antecedentes de ingresos a la Red SENAME, y se pondrá en contacto con los programas en que se encuentre vigente para coordinar acciones conjuntas evitando la sobre intervención.
3) Desde Albergue se motivará al NNA para asistir y participar en el Centro Recreativo.
4) Jefe(a) Técnico(a), en base a los antecedentes recopilados, evalúa pertinencia de ingreso a Servicio de apoyo Integral (SAI). En caso que se estime pertinente el ingreso a SAI, Jefe(a) Técnico(a) asignará Gestor de Caso y tomará contacto con Coordinador(a) del Albergue. los plazos para estos procesos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluación de ingreso a SAI: máximo 5 días corridos.</li> <li>b) Asignación de Gestor de Caso: máximo al día siguiente de evaluado el ingreso a SAI.</li> <li>c) Jefe(a) Técnico(a) informa a Coordinador(a) de Albergue quien será el GC del NNA: máximo al día siguiente de evaluado el ingreso a SAI.</li> <li>d) Gestor de Caso toma contacto con el NNA: máximo al día siguiente de la asignación del Gestor de Caso.</li> </ul>
Para los puntos a, b y c se notificará vía correo electrónico desde la Jefatura Técnica al Coordinador(a) del Albergue con copia a contraparte MDS y Coordinador(a) Regional.

<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ANTE NUEVO INGRESO A NÚCLEO DE SERVICIOS</b>
<b>RESPONSABLE:</b> Jefe(a) Técnico(a).
<b>FRECUENCIA:</b> Según corresponda.
<b>HORARIO:</b> Según corresponda.
<b>VIA DE COMUNICACIÓN:</b> Jefe(a) Técnico(a) enviará correo a Coordinador(a) Regional y Encargado(a) de CR, con copia a MDS.
<b>PROCEDIMIENTO 1:</b> Coordinador(a) del dispositivo que reciba a un nuevo NNA (Ruta o CR) debe informar a Jefatura Técnica. Esta información puede ser entregada en primera instancia de forma telefónica, no obstante, debe ser formalizada mediante correo electrónico durante el mismo día.
<b>PROCEDIMIENTO 2:</b> Jefatura Técnica recopila antecedentes relevantes, fundamentalmente información de primera fuente (antecedentes de pernoctación, familiares, salud, entre otros que se estimen relevantes) e histórico SENAME.
<b>PROCEDIMIENTO 3:</b> En base a la información recopilada, Jefatura Técnica evaluará

<p>dispositivo(s) a activar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ruta Calle. Designar monitor ruta calle que haga búsqueda entrega de prestaciones que correspondan (kit de higiene, alimentación y/o abrigo).</li> <li>b) Centro Recreativo. Una vez realizado primer contacto, invitarle a hacer uso del espacio en el Centro Recreativo. En caso que corresponda.</li> <li>c) SAI: Designar Gestor (a) de Caso, para vinculación y diagnóstico. En caso que corresponde.</li> <li>d) Dispositivo de Alojamiento, según necesidad.</li> </ul>
<p><b>PROCEDIMIENTO 4:</b> De acuerdo a lo definido en procedimiento 3, Jefatura Técnica enviará vía mail la información al dispositivo que se defina activar copiando al Coordinador(a) Regional y contraparte de MDSF.</p>

<p><b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ENTRE ALBERGUE Y VIVIENDAS COMPARTIDAS</b></p>
<p>RESPONSABLE: Coordinador de cada dispositivo.</p>
<p>FRECUENCIA: Según corresponda.</p>
<p>HORARIO: En el momento que corresponda.</p>
<p><b>VÍA DE COMUNICACIÓN:</b> Enviar correo electrónico a Coordinador de dispositivo y Jefe(a) Técnico(a) con copia a Coordinador(a) Regional.</p>
<p><b>Posibles Escenarios<sup>1</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de que un NNA usuario de Albergue o Vivienda Compartida refiera realizar visita a alguno de los dispositivos de pernoctación.</li> <li>2. En caso que un usuario de dispositivo de Vivienda Compartida manifieste deseos de volver a Albergue.</li> </ul>
<p><b>PROCEDIMIENTO 1:</b> Al momento de tomar conocimiento de alguna de las situaciones referidas, se le informará al NNA que esta solicitud será compartida entre Coordinadores(as) de dispositivos de Alojamiento.</p>
<p><b>PROCEDIMIENTO 2:</b> Coordinadores (as) de dispositivos de alojamiento deberán compartir los requerimientos realizados por NNA informando a Jefatura Técnica. Si bien en primera instancia la información puede ser entregada vía telefónica o por Whatsapp para agilizar, ésta debe ser formalizada mediante correo electrónico durante el mismo día, copiando a Coordinador (a) Regional y Jefatura Técnica.</p>
<p><b>PROCEDIMIENTO 3:</b> Jefatura Técnica, Gestor (a) de Caso y NNA, evaluarán el contexto relacional y ambiental, para definir la pertinencia del requerimiento.</p>
<p><b>PROCEDIMIENTO 4:</b> La resolución acordada entre los actores antes mencionados, será informada vía correo electrónico por la Jefatura Técnica a los(as) involucrados(as).</p>

<sup>1</sup>En caso de emergencia sanitaria, sólo estarán permitidas las visitas de familiares a Viviendas Compartidas. Para esto se debe contar con un registro de visitas, en que se consigne nombre, Rut, parentesco, teléfono de contacto. A fin de contar con información que permita la trazabilidad ante posible caso de presencia de COVID 19.

<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ENTRE VIVIENDAS COMPARTIDAS Y CENTRO RECREATIVO</b>
<b>RESPONSABLE:</b> Coordinador de Viviendas Compartidas.
<b>FRECUENCIA:</b> Según corresponda.
<b>HORARIO:</b> Según corresponda.
<b>Posibles Escenarios:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso que el proceso de acompañamiento del PAI considere la participación del adolescente en el CR y éste manifieste que no desea asistir.</li> <li>2. En caso de que un adolescente usuario de Vivienda Compartida que no acude de forma programada al CR, manifieste deseos asistir a dicho dispositivo.</li> </ol>
<b>VÍA DE COMUNICACIÓN:</b> Coordinador(a) Vivienda Compartida, enviará correo a Gestor de Caso, con copia a Jefe(a) Técnico(a) con la siguiente información <sup>2</sup> :
<b>ESCENARIO 1:</b>
<b>PROCEDIMIENTO 1:</b> Monitor de VC despejará cuáles son los motivos de inasistencia a CR. Se indagará si adolescente ha manifestado alguna situación crítica respecto de sus condiciones de salud física, mental y/o relacional.
<b>PROCEDIMIENTO 2:</b> Monitor de VC deberá informar a Gestor (a) de Caso, entregando la información recopilada. Deberá considerar si adolescente tiene horas médicas, medidas educativas o de otra índole, que sea necesario compartir para apoyar procesos.
<b>PROCEDIMIENTO 3:</b> Gestor de Caso toma contacto durante el día con adolescente involucrado. Si la situación se torna habitual, el Gestor de Caso junto con el Coordinador (a) de VC y el/la adolescente ajustará las estrategias interventivas, las cuales deben quedar reflejadas en el PAI.
<b>PROCEDIMIENTO 4:</b> Gestor de Caso informa a Jefatura Técnica adecuaciones al PAI. En caso de ser necesario, la información irá con copia a Coordinador (a) de VC.
<b>Escenario 2:</b>
<b>PROCEDIMIENTO 1:</b> Coordinador (a) de VC se comunica <sup>3</sup> con Gestor (a) de Caso, informado la intención del adolescente de asistir al CR.
<b>PROCEDIMIENTO 2:</b> Gestor (a) de Caso junto al adolescente evalúan las condiciones de salud física, mental y/o relacional y en base a ello resuelven la pertinencia de la asistencia al CR.
<b>PROCEDIMIENTO 3:</b> Gestor (a) de Caso deberá comunicar formalmente a Coordinador (a) de VC y CR (cuando corresponda) lo que se resuelve.

<sup>2</sup>Si bien para optimizar el tiempo, esta información, en primera instancia, puede ser entregada vía telefónica o Whatsapp, debe ser formalizada mediante correo electrónico durante el mismo día.

<sup>3</sup>Si bien para optimizar el tiempo, esta información, en primera instancia, puede ser entregada vía telefónica o Whatsapp, debe ser formalizada mediante correo electrónico durante el mismo día.