



Focus.

## **Producto N° 5:**

### **Informe Final**

***Asesoría y capacitación para la mejora continua de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna***

Diciembre de 2022

## Contenido

Presentación.....	3
Estrategia de evaluación de los CTS .....	3
Autoevaluación por parte de los equipos .....	4
Revisión de Reporte CTS 2020 .....	4
Visita técnica y aplicación de la <i>Lista de Cotejo CTS</i> (Estándares Tangibles) .....	5
Entrevistas y grupos focales con equipos técnicos .....	6
Entrevista de cierre .....	7
Elaboración del Reporte de Evaluación CTS.....	7
Índice de Calidad CTS .....	9
Análisis de resultados del Índice de Calidad CTS.....	9
Ciclo de Formación Noche Digna 2022 .....	16
Objetivos del Ciclo.....	16
Estructura general del Ciclo .....	16
Estrategias formativas del Ciclo .....	17
Diseño y funcionamiento de las Charlas Magistrales.....	18
Diseño y evaluación del Curso.....	20
Estructura programática del curso.....	20
Asistencia a los cursos y certificación .....	21
Estrategia de difusión de resultados.....	22
Equipo de la Oficina Nacional de Calle. División de Protección y Promoción Social. Subsecretaría de Servicios Sociales.....	22
Encargados regionales del componente Centros del Programa Noche Digna .....	22
Organismos ejecutores de los CTS .....	23
Carta Gantt actividades de difusión de resultados según tipo de actor .....	24
Anexo: Indicadores para el cálculo del Índice de Calidad CTS .....	25
Indicadores Dimensiones Intangibles - Centros de Bajo Umbral.....	25
Indicadores Dimensiones Intangibles - Alojamientos para la Superación .....	27
Indicadores Estándares Tangibles .....	31

## Presentación

El presente informe corresponde al Producto N°5 e Informe Final del *“Servicio de asesoría y capacitación para la mejora continua de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna”*.

El documento se estructura en cuatro secciones. Primero se presenta la estrategia de evaluación de los Centros Temporales para la Superación, describiendo las distintas actividades de levantamiento y análisis llevadas a cabo para la elaboración de los Reportes de Evaluación de cada centro. Luego se introducen los puntajes que componen el Índice de Calidad CTS, seguido por el análisis de los resultados según tipo de dispositivo, región, ejecutor y centro. Posteriormente se presenta el reporte preliminar del Ciclo de Formación Noche Digna 2022. Por último, se describe la estrategia de difusión de los resultados de la consultoría, específicamente, de la evaluación de la gestión de los CTS y de la encuesta de satisfacción de participantes.

Además, se incluyen como Anexos: (i) el listado de indicadores que componen cada puntaje del índice (al final del documento), (ii) la base de datos con la información consolidada de la evaluación de los centros (planilla adjunta) y (iii) la base de datos con la participación en los cursos del Ciclo de Formación Noche Digna 2022.

## Estrategia de evaluación de los CTS

A continuación se describen las actividades de levantamiento y análisis de información para la evaluación de los CTS.

### Autoevaluación por parte de los equipos

Los equipos técnicos de los centros realizan una autoevaluación de la gestión del centro utilizando la herramienta Matriz de Calidad de Procesos CTS. La actividad busca promover la reflexión conjunta del equipo en torno a sus prácticas, junto a la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora.

Cabe señalar que la matriz cuenta con una versión para Centros de Bajo Umbral (Centro de Día, Centro de Acogida y Hospedería) y otra para Alojamientos para la Superación (Centro de Referencia, Residencia, Residencia Familiar, Casa Compartida y Casa Compartida para Jóvenes)<sup>1</sup>, las que contienen descripciones diferenciadas de acuerdo a los servicios, prestaciones y perfiles de participantes asociados a cada tipo de dispositivo.

Para llevar a cabo la autoevaluación, se le envió a cada coordinador o encargado de los centros:

- Un documento de *Presentación de la Matriz de Calidad de Procesos CTS*, con la introducción a la herramienta, su estructura y consejos prácticos para su uso.
- La *Matriz de Calidad de Procesos CTS* en su versión correspondiente (Centros de Bajo Umbral o Alojamientos para la Superación) en formato PDF y Word para facilitar su trabajo.
- Un *enlace al formulario online* para el registro y reporte de los principales resultados y conclusiones del ejercicio de autoevaluación.

El producto de la autoevaluación corresponde a un reporte (registrado vía formulario online) donde el equipo de cada CTS definió en conjunto, para cada uno de los 10 procesos: (i) un nivel de desarrollo, (ii) la selección de los indicadores cumplidos (checklist de prácticas y elementos concretos) y (iii) la justificación del nivel asignado con los resultados de la reflexión (fortalezas, debilidades, desafíos, oportunidades de mejora, etc.).

### Revisión de Reporte CTS 2020

La gran mayoría de los centros participaron de un proceso de evaluación durante el año 2020, en el marco de la asesoría “*Levantamiento de insumos para el mejoramiento de la calidad del servicio de los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Programa Noche Digna*”. En dichos casos, los investigadores realizaron una revisión del Reporte CTS 2020 antes de iniciar las actividades de levantamiento de información, de manera de conocer los antecedentes institucionales, principales resultados y recomendaciones entregadas en dicho proceso de evaluación.

---

<sup>1</sup> Si bien los Centros de Referencia se consideran un dispositivo intermedio, al contar tanto con cupos residenciales (alto umbral) como cupos para atención ambulatoria (bajo umbral), se ha decidido aplica la *Matriz de Calidad de Procesos de los Alojamientos para la Superación* porque describe prácticas y elementos propios del trabajo con ambos perfiles.

## Ejemplo de contenido Reporte CTS 2020:



**Reporte CTS**  
**Municipalidad de San Bernardo**  
San Bernardo, Región Metropolitana

FOCUS

### 1. Antecedentes Institucionales

<b>Nombre de la Institución:</b>	Municipalidad de San Bernardo	
<b>Tipo de Institución:</b>	Municipio	
<b>Descripción:</b>	La municipalidad de San Bernardo ha estructurado la gestión del CAM como parte de los servicios del Departamento de Asistencia Social, donde también están asignados programas de protección social a grupos vulnerables, tales como el Programa Familias del Sistema Seguridad y Oportunidades, la Red del Sistema Chile Crece Contigo, la oficina de la discapacidad y la oficina municipal de intermedios sociales. Adicionalmente, desde el Departamento de Asistencia Social se proveen beneficios a los vecinos de la comuna que se encuentran en situación de pobreza o transitoriamente en estado de necesidad manifiesta.	
<b>Tipo de dispositivo:</b>	Centro de Acogida Municipal (CAM)	<a href="http://www.sanbernardo.cl">www.sanbernardo.cl</a>
<b>Año que inició la ejecución del dispositivo:</b>	2018	<b>Período de ejecución:</b> Mayo 2020 - agosto 2021
<b>Cobertura actual:</b>	125	<b>Tipo de contrato:</b> Tercero directo
<b>Comuna:</b>	San Bernardo	<b>Región:</b> Metropolitana
<b>Dirección:</b>	Victoria N°320	

### 2. Información de participantes y evaluación de estándares

INFORMACIÓN DE PARTICIPANTES <sup>1</sup>		EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES <sup>2</sup>		
Cobertura del equipo con convenio	125	<b>ESTÁNDARES INTANGIBLES</b>		
Metricas operativas registradas en el periodo	432	Intervención de Salud Digna	100%	100%
<b>Características de los participantes</b>		Origen y Certificación	100%	100%
Sexo		Planificación y Proceso	89%	89%
Edad		Actualización de datos actualizado	33%	33%
Edad 0-17 años	10%	Composición del equipo	100%	100%
Edad 18-64 años	70%	Citadadanos	1%	1%
Edad 65 años o más	20%	Capacitaciones en actividades específicas	11%	11%
País		Formación profesional	87%	87%
País Chile	100%	Experiencia en los servicios	33%	33%
País extranjero	0%	Trabajo actual	47%	47%
País extranjero	0%	Grupos de trabajo	100%	100%
País extranjero	0%	Activaciones repetidas para el mismo caso	100%	100%
País extranjero	0%	Atendidos y bajo riesgo	83%	83%
País extranjero	0%	<b>ESTÁNDARES TANGIBLES</b>		
País extranjero	0%	Atención	100%	100%
País extranjero	0%	Normativa de atención	100%	100%
País extranjero	0%	Estado de conservación y mantenimiento	100%	100%
País extranjero	0%	Características de atención	70%	70%
País extranjero	0%	Seguridad, salud y limpieza	93%	93%
País extranjero	0%	Dependencias de participantes	63%	63%
País extranjero	0%	Ubicación del centro	93%	93%
País extranjero	0%	Dependencia del equipo	100%	100%

1. Se excluyen los participantes que no se encuentran en el sistema de información de la CTS y los participantes que no se encuentran en el sistema de información de la CTS.

2. Se excluyen los estándares que no se encuentran en el sistema de información de la CTS.

### 4. Síntesis y recomendaciones:

En términos de los procesos ejecutados durante el periodo de habilitación del centro y conformación del equipo de intervención, el desarrollo del CAM San Bernardo es apropiado a su etapa de implementación. En todo caso, aún se encuentra pendiente la remodelación del sector de los camarines debido, principalmente, a problemas administrativos que han retrasado la construcción de las duchas. Además, debido a la emergencia sanitaria, se han ajustado los horarios y la capacidad de atención del centro, lo que ha impedido la implementación de los servicios y prestaciones que el dispositivo contempla.

En cuanto a la conformación del equipo de trabajo, se ha incorporado a la totalidad de sus miembros, los que no obstante, no reciben ningún tipo de beneficio adicional, ya que solo cuentan con un contrato de prestación de servicios e honorarios por el periodo de ejecución del proyecto.

En relación a la planificación estratégica, el aspecto más destacable de la gestión del CAM San Bernardo está asociado a la definición institucional de traspassar el presupuesto anual de atención a personas en situación de calle a la gestión del equipo del CAM y del proyecto Calles Barrio Cero. De esta manera, además de complementar con recursos propios ambos dispositivos, se producen sinergias técnicas que mejoran la calidad de las atenciones.

Si bien no es posible evaluar en profundidad las gestiones asociadas al trabajo en red, dado la etapa de implementación, se identifican coordinaciones con servicios claves que favorecerán la atención preferente en ámbitos

## Visita técnica y aplicación de la Lista de Cotejo CTS (Estándares Tangibles)

La visita técnica a los centros cumple el propósito de evaluar los Estándares Tangibles por medio del instrumento *Lista de Cotejo CTS*. La actividad consistió en un recorrido guiado por las distintas dependencias e instalaciones del centro, a medida del cual el evaluador registraba el estado y cumplimiento de las condiciones especificadas en la herramienta, junto con tomar nota de las observaciones y comentarios que permitan contextualizar la evaluación.

La *Lista de Cotejo* contempla la revisión de los siguientes estándares:

### Estándares Lista de Cotejo CTS:

<b>Ubicación del centro</b>	Descripción de la ubicación del centro (tipo de sector/barrio, servicios institucionales y/o comunitarios cercanos, acceso a transporte)
<b>Servicios básicos</b>	Cumplimiento de la normativa de servicios básicos (agua potable y alcantarillado, gas, electricidad)
<b>Estado de conservación y mantenimiento</b>	Muros, cañerías, instalaciones eléctricas, cielos, pisos, puertas, WC.
<b>Calefacción, ventilación e iluminación</b>	Sistema de calefacción, temperatura interior, ventilación, sistemas de extracción, iluminación, ventanas, ubicación del calefont.
<b>Seguridad, salud y limpieza</b>	Extintores, detectores de humo, señalética, botiquín, aseo y depósitos de basura, mascotas o animales, elementos decorativos.
<b>Dependencias para participantes</b>	Sala de estar y comedor, patio al aire libre, armarios/closets, estacionamiento, teléfono, acceso a internet, artículos de entretenimiento (libros, tv), diario mural, buzón o libro de sugerencias.

	Número de baños, duchas, dormitorios y camas habilitadas.
<b>Dependencias administrativas*</b>	Oficina del coordinador, oficina del equipo, sala de reunión/multiuso, baños del equipo, conexión estable a internet.
<b>Otras instalaciones específicas*</b>	Cocina equipada, enfermería, área/pieza de lavado, bodegas, huerto.

\*Contienen elementos que no aplican para Casas Compartidas y Casas Compartidas para Jóvenes

Junto a la verificación de elementos por medio de *checklist*, se registraron comentarios u observaciones particulares (detalle de condiciones sobresalientes o incumplimientos, uso de los espacios, entre otros), además de realizarse un registro fotográfico de las principales dependencias de los inmuebles (fachada, baños, cocina, espacios comunes, dormitorios, oficinas, etc) durante la visita.

### Entrevistas y grupos focales con equipos técnicos

Para recabar más antecedentes sobre la gestión de los centros se realizaron dos instancias de levantamiento cualitativo de información: un grupo focal con el equipo técnico<sup>2</sup> y una entrevista individual con el/la coordinador/a o encargado/a del centro. Ambas actividades buscaron describir las prácticas concretas junto con la identificación de obstáculos y desafíos de la gestión del centro.

Las pautas que orientan las respectivas actividades se basaron en las dimensiones y procesos que estructuran la *Matriz de Calidad de los Procesos CTS 2022*. Los temas abordados en cada instancia se ajustaron a los ámbitos de trabajo y roles de los actores consultados, de modo que en el grupo focal con los miembros del equipo se profundizó en los procesos de la dimensión *Gestión de la intervención*, mientras que la entrevista individual con coordinadores/as o encargados/as se abocó a los procesos asociados a la *Gestión de personas* y *Gestión administrativa*, como resume el siguiente cuadro:

<b>Matriz de Calidad de Procesos CTS</b>			<b>Actores consultados</b>
<b>Dimensión</b>	<b>Proceso</b>		
<b>Gestión de la intervención</b>	1	Atención centrada en la persona	Equipo técnico
	2	Planificación de la atención	
	3	Implementación de la estrategia de apoyo	
	4	Trabajo en red y atención especializada	
<b>Gestión de personas</b>	5	Composición y cuidado del equipo	Coordinador/a o Encargado/a
	6	Seguridad y resolución de conflictos	
	7	Formación continua	
<b>Gestión administrativa</b>	8	Supervisión interna y mejora continua	Coordinador/a o Encargado/a
	9	Gestión de la información	
	10	Gestión de recursos y rendición de cuentas	

<sup>2</sup> El número de participantes en los grupos focales varía según el dispositivo y la composición del equipo, cuidando que la actividad no afecte el normal funcionamiento del centro. La participación estimada va de 2 a 5 personas, considerando la presencia del coordinador/encargado del centro.

Las entrevistas y grupos focales se realizan vía telemática o presencial, según la disponibilidad de los equipos, y son registradas en formato de audio previa autorización de los asistentes. Estas tienen una duración estimada de una hora.

### Entrevista de cierre

La entrevista de cierre con el/la coordinador/a del centro es la última actividad del proceso de evaluación y su propósito es el de dar un cierre formal al proceso de evaluación del centro y agradecer a el/la coordinador/a y a su equipo. También es una oportunidad para realizar preguntas y resolver dudas para el cierre del *Reporte de Evaluación del CTS* (ej: verificar elemento particular para definir el nivel de desarrollo, solicitar más antecedentes, resolver alguna inconsistencia, etc.).

### Elaboración del Reporte de Evaluación CTS

Una vez realizada las actividades previas (autoevaluación, revisión del reporte 2020, visita técnica, entrevista coordinador/a y grupo focal con el equipo), los investigadores encargados de la evaluación elaboraron los *Reportes de Evaluación CTS*.

A partir de la información recabada los investigadores evaluaron la gestión del centro verificando el cumplimiento de distintas prácticas y elementos, identificando el nivel de desarrollo para cada proceso (10) y describiendo una síntesis de cada dimensión (3).

Este ejercicio de evaluación externa requirió del análisis integral de las distintas fuentes de información (revisión del reporte de autoevaluación, la entrevista a coordinador/a y grupo focal con el equipo), complementando los antecedentes y evaluando posibles inconsistencias (ej: prácticas reconocidas en la autoevaluación pero no en la entrevista o grupos focales). En este sentido, la evaluación externa no es la simple reproducción de lo reportado por los equipos por medio de la *Matriz de Calidad de Procesos CTS* (niveles de desarrollo, indicadores), sino una revisión crítica por parte de cada investigador.

Así, los *Reportes de Evaluación CTS* incorporan:

- **Presentación** (introducción a la Oficina Nacional de Calle, Programa Noche Digna, componente CTS, marco del estudio y técnicas utilizadas para la evaluación)
- **Antecedentes del centro** (tipo del dispositivo, organización ejecutora, comuna, cobertura, web del ejecutor, antigüedad del centro, resultados de evaluación 2020, entre otros.)
- **Evaluación de cada dimensión y nivel cumplimiento** (síntesis cualitativa, nivel de desarrollo y cumplimiento de indicadores asociados)
- **Evaluación de los estándares tangibles** (verificación de cumplimiento de indicadores junto a observaciones y comentarios)
- **Síntesis de la evaluación** (nivel de desarrollo y porcentaje de cumplimiento a nivel de procesos, dimensiones, estándares tangibles y puntaje global de cumplimiento).



## Índice de Calidad CTS

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de los CTS a través de los puntajes del Índice de Calidad CTS. El índice lo componen los puntajes de las tres dimensiones intangibles (gestión de la intervención, de personas y administrativa), los estándares tangibles y el puntaje total calculado a partir del promedio de estos últimos. Los puntajes van de 0 a 100, representando la proporción de indicadores cumplidos en su respectiva dimensión o estándar. En el Anexo del documento se detallan los indicadores que componen cada una de las dimensiones intangibles y los estándares tangibles.

Puntajes del Índice de Calidad CTS	Nº indicadores
a) <i>Gestión de la intervención</i>	39-41*
b) <i>Gestión de personas</i>	33-34*
c) <i>Gestión administrativa</i>	32
d) <i>Estándares Tangibles</i>	43-48**
<b>Puntaje Total = Promedio (a+b+c+d)</b>	

\*Diferencias entre centros de Bajo Umbral y Alojamientos para la Superación.

\*\*Algunos indicadores no aplican para Casas Compartidas

### Análisis de resultados del Índice de Calidad CTS

Al observar los promedios totales se advierte que la dimensión con los puntajes más bajos es *Gestión de Personas* (69), seguida de los *Estándares Tangibles* (78,2), mientras que *Gestión administrativa* y la *Gestión de la intervención* obtienen un puntaje promedio de 84 y 86,2 respectivamente.

La baja en la dimensión gestión de personas se debe en gran parte a la falta de prácticas y mecanismos institucionales asociados al autocuidado de los equipos, la formación continua, la gestión del clima y riesgos psicolaborales, así como la formalización de estas acciones en políticas o documentos.

Tabla 1: Resumen de puntajes por dispositivo

Dispositivo	Puntaje Total	Gestión de la Intervención	Gestión de Personas	Gestión Administrativa	Estándares Tangibles	n
Centro de Día	77,3	86,3	67,3	83,3	72,3	8
Centro de Acogida	70,4	76,0	54,9	75,6	75,0	5
Hospedería	83,9	88,6	74,9	85,7	86,3	7
Centro de Referencia	75,0	84,0	60,0	72,0	82,3	3
Residencia	85,4	91,1	76,4	90,6	83,0	11
Residencia familiar	89,0	95,0	80,0	90,0	92,0	1
Casas Compartidas	75,5	84,2	65,2	82,3	70,0	6
Casas Compartidas para Jóvenes	76,0	83,5	69,0	86,5	65,8	2
<b>Total</b>	<b>79,4</b>	<b>86,3</b>	<b>69,0</b>	<b>84,0</b>	<b>78,2</b>	<b>43</b>

Al atender las diferencias según tipo de dispositivo, se aprecia que los Centros de Acogida tienen el menor puntaje total promedio (70,4), seguido de los Centros de Referencia (75) y Casas Compartidas (75,5). Por otro lado, los únicos dispositivos cuyos puntajes totales promedio superan los 80 puntos son las Hospederías (83,9), las Residencias (85,4) y la Residencia Familiar (89).

Tabla 2: Distribución de puntajes totales en tramos según dispositivos:

Dispositivo	Puntaje Total (tramos)					Total	n
	49-59	60-69	70-79	80-89	90-100		
Centro de Día	0%	13%	50%	38%	0%	100%	8
Centro de Acogida	0%	40%	40%	20%	0%	100%	5
Hospedería	0%	0%	14%	57%	29%	100%	7
Centro de Referencia	33%	0%	33%	0%	33%	100%	3
Residencia	0%	0%	27%	36%	36%	100%	11
Residencia familiar	0%	0%	0%	0%	100%	100%	1
Casas Compartidas	0%	33%	0%	67%	0%	100%	6
Casas Compartidas para Jóvenes	0%	50%	0%	50%	0%	100%	2
<b>Total</b>	<b>2%</b>	<b>14%</b>	<b>26%</b>	<b>40%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>

Otra manera de ilustrar el nivel de cumplimiento de los dispositivos es observar la proporción de centros que logran alcanzar un puntaje dado a partir de tramos. En la tabla anterior se observa que un 42% de los centros obtiene un puntaje total igual o menor a 79, cifra que asciende a un 80% entre Centros de Acogida, a un 66% en Centros de Referencia y a 63% en el caso de Centros de Día. En cambio, los dispositivos con mayor proporción de centros sobre los 80 puntos son las Hospederías (86%) y Residencias (72%).

Al analizar las diferencias regionales, llama la atención los bajos puntajes totales en las regiones de Atacama (71,9), Coquimbo (70,9), Los Lagos (67,6) y Aysén (57). Por otro lado, a nivel de dimensiones, destaca una baja significativa asociada a *Gestión de personas* en los centros del extremo sur y austral del país, a saber Los Lagos, Aysén y Magallanes (42, 47 y 47 respectivamente). En este punto cabe advertir que de estas regiones críticas, la única con más de un centro es Los Lagos, con programas ejecutados por las Municipalidades de Quellón y Puerto Montt.

Tabla 3: Resumen de puntajes por región

Región	Puntaje Total	Gestión de la Intervención	Gestión de Personas	Gestión Administrativa	Estándares Tangibles	n
Arica y Parinacota	78,9	83,6	63,3	83,0	84,9	3
Tarapacá	81,8	94,6	82,9	91,2	57,7	3
Antofagasta	83,6	88,3	73,3	91,3	81,3	1
Atacama	71,9	77,8	42,3	90,3	77,1	1
Coquimbo	70,9	71,8	67,3	83,3	61,1	1
Valparaíso	82,3	86,9	70,8	89,4	82,2	4
Metropolitana	81,5	87,9	70,6	85,2	82,1	14

Región	Puntaje Total	Gestión de la Intervención	Gestión de Personas	Gestión Administrativa	Estándares Tangibles	n
O'Higgins	81,5	85,0	77,0	79,5	83,0	2
Ñuble	79,5	82,5	70,3	80,3	84,9	1
Maule	81,0	80,7	75,2	89,2	78,9	2
Biobío	81,8	87,7	77,9	87,3	74,7	5
Araucanía	90,0	100,0	87,0	87,0	87,0	1
Los Lagos	67,6	85,2	42,6	72,0	70,9	3
Aysén	57,0	76,0	47,0	42,0	62,0	1
Magallanes	74,0	78,0	47,0	77,0	92,0	1
<b>Total</b>	<b>79,4</b>	<b>86,3</b>	<b>69,0</b>	<b>84,0</b>	<b>78,2</b>	<b>43</b>

Al prestar atención a los puntajes por organismo ejecutor, se aprecia que cinco de los seis ejecutores cuyos centros tienen un puntaje promedio igual o menor a 70 corresponden a municipalidades que ejecutan dispositivos de Bajo Umbral con alto demanda de atenciones como Centros de Día, Centros de Acogida y Centros de Referencia. Por otro lado, entre los seis ejecutores con los puntajes totales más altos, cinco se encuentran implementando dos o más proyectos de CTS, a saber: Fundación Hogar de Cristo (5), EDUCERE (3), ONG Las Viñas (2), ONG Moviliza (2) y CIDETS (2).

Tabla 4: Resumen de puntajes por ejecutor

Ejecutor	Puntaje Total	Gestión de la Intervención	Gestión de Personas	Gestión Administrativa	Estándares Tangibles	n
ONG Las Viñas	93,0	98,0	86,5	97,0	89,5	2
ONG Moviliza	90,5	96,5	78,5	97,0	89,5	2
Fundación Hogar de Cristo	88,9	91,7	87,1	92,3	83,7	5
CIDETS	85,5	87,0	77,0	95,0	83,0	2
Corporación Sempiterno	84,8	93,0	72,0	90,3	84,0	1
EDUCERE	83,7	91,5	75,9	86,3	81,4	3
Fundación Tabor	83,6	88,3	73,3	91,3	81,3	1
Fundación Cáritas	83,5	94,5	76,0	79,0	84,0	2
Fundación Novo Millennium	82,4	86,3	70,3	84,0	89,1	1
ONG Maymuru	82,0	86,0	71,0	83,0	85,7	1
CATIM	80,7	86,3	82,3	87,3	66,9	3
Fundación Don Bosco	80,5	89,2	70,0	84,1	79,3	3
Municipalidad de Chillán	79,5	82,5	70,3	80,3	84,9	1
COFEDUC	78,0	80,3	57,0	88,3	86,4	1
Fundación Cristo Vive	78,0	82,0	64,0	91,0	73,0	1
Municipalidad de Arica	76,7	84,5	62,0	77,7	82,6	1
FIDE XII	74,0	78,0	47,0	77,0	92,0	1
ONG Alta Tierra	73,7	74,8	59,0	81,0	80,1	1
Fundación Cuatro Esquinas	71,9	77,8	42,3	90,3	77,1	1
Municipalidad de Coquimbo	70,9	71,8	67,3	83,3	61,1	1

Ejecutor	Puntaje Total	Gestión de la Intervención	Gestión de Personas	Gestión Administrativa	Estándares Tangibles	n
Fundación para el Trabajo UNAP	70,8	93,0	82,7	90,7	17,0*	1
Municipalidad de Santiago	70,0	81,4	52,0	66,4	80,2	2
Municipalidad de Quellón	67,9	85,3	34,0	79,0	73,4	1
Municipalidad de Puerto Montt	67,5	85,2	46,9	68,5	69,6	2
Municipalidad de San Bernardo	63,8	65,8	53,7	59,3	76,3	1
Fundación Amalegría	62,0	62,0	39,0	85,0	61,7	1
Municipalidad de Coyhaique	57,0	76,0	47,0	42,0	62,0	1
<b>Total</b>	<b>79,4</b>	<b>86,3</b>	<b>69,0</b>	<b>84,0</b>	<b>78,2</b>	<b>43</b>

A nivel de dimensiones, llama la atención que apenas cuatro ejecutores superan los 80 puntos promedio en *Gestión de personas*, entre ellas ONG Las Viñas, Fundación Hogar de Cristo, CATIM y Fundación UNAP. Esto podría estar cuenta de la brecha y obstáculos existente para formalizar acciones y mecanismos asociados a la formación y cuidado de los equipos de intervención, incluso en aquellos ejecutores que cuentan con trayectoria y soporte institucional.

En la siguiente página se detallan los puntajes del Índice de Calidad CTS obtenido por cada uno de los centros participantes del proceso de evaluación, junto con los puntajes promedio a nivel regional.

Tabla 5: Resumen de puntajes por centro

Centro	Puntaje Total	Gestión de la Intervención	Gestión de Personas	Gestión Administrativa	Estándares Tangibles	n
<b>Arica y Parinacota</b>	<b>78,9</b>	83,6	63,3	83,0	84,9	3
Centro de Día Arica Municipalidad de Arica	77	85	62	78	83	1
Hospedería Arica COFEDUC	78	80	57	88	86	1
Casas Compartidas Arica ONG Maymuru	82	86	71	83	86	1
<b>Tarapacá</b>	<b>81,8</b>	94,6	82,9	91,2	57,7	3
Centro de Día Iquique Fundación para el Trabajo UNAP*	71 <sup>3*</sup>	93	83	91	17*	1
Hospedería Iquique Fundación Hogar de Cristo	82	93	80	83	70	1
Residencia Iquique Fundación Hogar de Cristo	93	98	86	100	86	1
<b>Antofagasta</b>	<b>83,6</b>	88,3	73,3	91,3	81,3	1
Centro de Día Antofagasta Fundación Tabor	84	88	73	91	81	1
<b>Atacama</b>	<b>71,9</b>	77,8	42,3	90,3	77,1	1
Centro de Acogida Copiapó Fundación Cuatro Esquinas	72	78	42	90	77	1
<b>Coquimbo</b>	<b>70,9</b>	71,8	67,3	83,3	61,1	1
Centro de Acogida Coquimbo Municipalidad de Coquimbo	71	72	67	83	61	1
<b>Valparaíso</b>	<b>82,3</b>	86,9	70,8	89,4	82,2	4
Centro de Día Valparaíso Fundación Don Bosco	85	91	84	82	81	1
Hospedería Valparaíso Fundación Hogar de Cristo	96	100	89	93	100	1
Residencia Viña del Mar ONG Moviliza	87	95	71	97	86	1
Casas Compartidas Valparaíso Fundación Amalegría	62	62	39	85	62	1
<b>Metropolitana</b>	<b>81,5</b>	87,9	70,6	85,2	82,1	14
Centro de Acogida San Bernardo Municipalidad de San Bernardo	64	66	54	59	76	1
Centro de Acogida Santiago Municipalidad de Santiago	61	72	39	55	76	1
Hospedería Puente Alto EDUCERE	89	88	87	93	89	1
Hospedería Santiago EDUCERE	81	91	70	78	84	1
Centro de Referencia Pudahuel ONG Las Viñas	94	98	86	97	93	1
Residencia Maipú ONG Las Viñas	92	98	87	97	86	1
Residencia Providencia ONG Moviliza	94	98	86	97	93	1
Residencia La Florida CIDETS	86	89	74	97	84	1

<sup>3</sup> Del Centro de Día Fundación para el Trabajo UNAP (Iquique) no se logra verificar cumplimiento de estándares tangible por interrupción de la visita técnica.

Centro	Puntaje Total	Gestión de la Intervención	Gestión de Personas	Gestión Administrativa	Estándares Tangibles	n
Residencia Recoleta Fundación Cristo Vive	78	82	64	91	73	1
Residencia Santiago Municipalidad de Santiago	80	91	65	78	84	1
Residencia Familiar La Florida Fundación Don Bosco	89	95	80	90	92	1
Casas Compartidas La Florida CIDETS	85	85	80	93	82	1
Casas Compartidas Santiago/Estación Central EDUCERE	81	96	70	88	71	1
Casas Compartidas para Jóvenes Santiago Fundación Don Bosco	68	82	46	80	65	1
<b>O'Higgins</b>	<b>81,5</b>	<b>85,0</b>	<b>77,0</b>	<b>79,5</b>	<b>83,0</b>	<b>2</b>
Residencia Rancagua Fundación Cáritas	77	89	65	71	81	1
Residencia San Fernando Fundación Hogar de Cristo	86	81	89	88	85	1
<b>Ñuble</b>	<b>79,5</b>	<b>82,5</b>	<b>70,3</b>	<b>80,3</b>	<b>84,9</b>	<b>1</b>
Hospedería Chillán Municipalidad de Chillán	80	83	70	80	85	1
<b>Maule</b>	<b>81,0</b>	<b>80,7</b>	<b>75,2</b>	<b>89,2</b>	<b>78,9</b>	<b>2</b>
Centro de Día Curicó ONG Alta Tierra	74	75	59	81	80	1
Centro de Día Talca Fundación Hogar de Cristo	88	87	91	97	78	1
<b>Biobío</b>	<b>81,8</b>	<b>87,7</b>	<b>77,9</b>	<b>87,3</b>	<b>74,7</b>	<b>5</b>
Casas Compartidas Concepción CATIM	81	93	89	75	66	1
Centro de Acogida Concepción Corporación Sempiterno	85	93	72	90	84	1
Hospedería Concepción Fundación Novo Millennio	82	86	70	84	89	1
Residencia Concepción CATIM	77	81	66	94	68	1
Casas Compartidas para Jóvenes Concepción CATIM	84	85	92	93	67	1
<b>Araucanía</b>	<b>90,0</b>	<b>100,0</b>	<b>87,0</b>	<b>87,0</b>	<b>87,0</b>	<b>1</b>
Residencia Temuco Fundación Cáritas	90	100	87	87	87	1
<b>Los Lagos</b>	<b>67,6</b>	<b>85,2</b>	<b>42,6</b>	<b>72,0</b>	<b>70,9</b>	<b>3</b>
Centro de Día Puerto Montt Municipalidad de Puerto Montt	73	87	52	67	85	1
Centro de Día Quellón Municipalidad de Quellón	68	85	34	79	73	1
Casas Compartidas Puerto Montt Municipalidad de Puerto Montt	62	83	42	70	54	1
<b>Aysén</b>	<b>57,0</b>	<b>76,0</b>	<b>47,0</b>	<b>42,0</b>	<b>62,0</b>	<b>1</b>
Centro de Referencia Coyhaique Municipalidad de Coyhaique	57	76	47	42	62	1
<b>Magallanes</b>	<b>74,0</b>	<b>78,0</b>	<b>47,0</b>	<b>77,0</b>	<b>92,0</b>	<b>1</b>
Centro de Referencia Punta Arenas FIDE XII	74	78	47	77	92	1
<b>Total</b>	<b>79,4</b>	<b>86,3</b>	<b>69,0</b>	<b>84,0</b>	<b>78,2</b>	<b>43</b>



## Ciclo de Formación Noche Digna 2022

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

Como nombre oficial de este componente se ha definido junto con la contraparte: *“Ciclo de formación Centros Noche Digna 2022: Hacia el mejoramiento continuo de la gestión”*.

A continuación, se describen los objetivos y elementos principales de este componente.

### Objetivos del Ciclo

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

*Objetivos específicos:*

- Fortalecer las competencias técnicas de los equipos de trabajo en el ámbito de la **gestión del cambio organizacional**, en miras del fortalecimiento institucional de las organizaciones ejecutoras.
- Fortalecer las competencias técnicas de los equipos de trabajo con respecto al ámbito de **liderazgo y bienestar de los equipos**, en miras de prevenir el desgaste laboral y mejorar las condiciones de trabajo.
- Instalar una herramienta programática para fortalecer un **sistema de gestión de calidad** del programa que favorezca la mejora continua de este.
- Fortalecer el **trabajo en red** entre los distintos equipos ejecutores del programa.
- Promover un **mejoramiento continuo sistémico** del programa Noche Digna, fomentado el establecimiento de criterios compartidos de calidad entre los encargados regionales, coordinadores y equipos técnicos de los CTS.

### Estructura general del Ciclo

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

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

El curso de formación, oficialmente llamado “Herramientas para la mejora continua de la gestión de los Centros Noche Digna”, fue un espacio de formación teórico práctico de 17 horas formativas

online, vía Zoom, dirigido a los actores de los distintos niveles operativos del programa Noche Digna. En este sentido, se diseñaron tres versiones distintas del cursode acuerdo a las siguientes definiciones operativas:

- **Versión 1:** Curso de 20 horas formativas (4 semanas) dirigido a **Encargados Regionales** del Programa Noche Digna.

-**Versión 2:** Curso de 20 horas formativas (4 semanas) dirigido a **Representantes institucionales** y a **Coordinadores de los CTS**.

-**Versión 3:** Curso de 20 horas formativas (4 semanas) dirigido a los **Equipos Técnicos de los CTS**.

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

Figura 2: Estructura general del Ciclo de Formación Noche Digna 2022



### Estrategias formativas del Ciclo

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

- **Charla magistral (dos instancias de 1.5hrs, 3 hrs totales):** Contando con la participación de los actores de todos los niveles involucrados en el funcionamiento del programa Noche Digna, se organizó un espacio para dar un inicio y un cierre formal al componente de formación, acompañado de charlas de una serie de expertos en temáticas contingentes relacionadas a la situación actual de las personas en situación de calle en Chile, para el abordaje de los desafíos que estas contingencias implican. Se propone la realización de dos instancias, en las cuales hablarán los representantes institucionales del programa Noche Digna y dos expertos (por instancia).
- **Webinar (1hr 30 min por semana, 6 hrs totales):** Cada semana se ofrecieron módulos de formación de 90 minutos en donde, de manera *sincrónica* y mediante Zoom, los/as relatores

dieron una charla teórico-práctica a los participantes. Estas sesiones se enfocaron especialmente en los conocimientos teóricos a desarrollar en los distintos módulos de los cursos. Las sesiones de webinar quedaron a disposición de los participantes en el portal para ser vistas de forma continua durante el transcurso del curso. Además, se entregaron fichas técnicas por tema con los principales contenidos y referencias bibliográficas complementarias.

- **Comunidades de práctica (1 hrs 45 min por semana, 7 hrs totales):** Las comunidades de práctica fueron espacios de diálogo y reflexión de 105 minutos en donde se recogió la experiencia de los participantes sobre un tema en particular. Esta instancia se realizó en grupos pequeños y teniendo cada grupo una dupla de formadores de Focus encargado de facilitar y acompañar al grupo durante toda la formación. En estas instancias se reforzaron las ideas fuerza de los contenidos del webinar para promover la reflexión y el intercambio entre los participantes, con especial énfasis en el aterrizaje de los contenidos a la práctica, la formación de redes territoriales entre los participantes y en el intercambio de buenas prácticas.
- **Trabajo práctico en equipo (1 hr a la semana, 4hrs totales):** Además de las comunidades de práctica, se buscó que los participantes lograran aplicar lo aprendido en sus labores regulares. Para esto, cada semana se invitó a los asistentes a realizar en equipos (miembros de una misma organización o centro) un trabajo práctico que tributara al trabajo final del curso: la construcción de un plan de mejoramiento con respecto a los ámbitos revisados en la formación. Se dispuso de un espacio virtual abierto a modo de foro en el cual se le pidió a los equipos que fueran registrando su avance semanal con respecto a su plan de mejoramiento.
- **Trabajo práctico final – Construcción de un plan de mejoramiento (4 hrs a la semana, 8 hrs totales):** Una vez finalizado el curso, se dió dos semanas a los participantes para que, en los mismos equipos conformados para la actividad descrita anteriormente, finalizaran el trabajo práctico que otorgaba la certificación del espacio de formación. Para este trabajo se pidió a los participantes generar un plan de mejoramiento de algunos ámbitos estratégicos asociados a la matriz de calidad de servicios, utilizando como insumo los contenidos revisados en el curso. Se esperaba que los estudiantes desarrollaran al menos un ámbito en las horas de trabajo semanales destinadas para ello a lo largo del curso, como también que pudieran aplicar la misma lógica a un nuevo ámbito de trabajo.

## Diseño y funcionamiento de las Charlas Magistrales

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

### Estructura y contenidos de las Charlas Magistrales

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

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

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

Figura 3 Temario Charla Magistral 1

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

Figura 4: Temario Charla Magistral 2

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

## Convocatoria y asistencia a las Charlas Magistrales

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

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

### Diseño y evaluación del Curso

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

### Estructura programática del curso

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

Figura 5: Actividades del curso en sus tres versiones



Figura 6: Muestra de distribución semanal de actividades del curso, ejemplo curso 3

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

### Asistencia a los cursos y certificación

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

- Un 50% de asistencia a los webinars y/o sesiones de comunidades de práctica (versión 1 exigía webinars, versiones 2 y 3 solo comunidades de práctica por dificultades de seguimiento y registro de asistencia en webinars).
- Entregar y aprobar el trabajo final (Plan de Mejoramiento)

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

Tabla 6: Resumen de la participación en las versiones del curso

	Versión 1	Versión 2	Versión 3
Inscritos	31	92	98
Cumplen con mínimo de asistencia	28	57 <i>(46 coordinadores y 6 representantes institucionales)</i>	47
Entregan trabajo final y optan a certificación	22	43	34* <i>Curso en proceso de cierre</i>

El tercer curso se encuentra actualmente en proceso de cierre, por lo cual, al culminar este proceso se generará un reporte detallando la evaluación del curso en sus tres versiones, incluyendo los resultados de la encuesta de satisfacción de los participantes y resultados actualizados de la asistencia.

## Estrategia de difusión de resultados

En esta sección se presenta la estrategia de difusión de los resultados de la consultoría, específicamente, de la evaluación de la gestión de los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Programa Noche Digna y de la evaluación de satisfacción de participantes.

A continuación, se detalla la estrategia de difusión de resultados según tipo de actor, describiendo las actividades para analizar los resultados con: (i) Oficina Nacional de Calle; (ii) Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia y; (iii) Organizaciones ejecutoras.

Posteriormente, se presenta la carta Gantt con la indicación del período de ejecución de las actividades de difusión.

### Equipo de la Oficina Nacional de Calle. División de Protección y Promoción Social. Subsecretaría de Servicios Sociales

El taller de análisis de los resultados con el equipo de la Oficina Nacional de Calle considera la revisión de todo el proceso evaluativo implementado en el año 2022. En primer lugar, se entregarán antecedentes asociados a la metodología de evaluación y la construcción del índice de calidad de los procesos. Posteriormente, se realizará una revisión del ranking de calidad por tipo de dispositivo y nivel regional. Luego, se revisarán los resultados a la encuesta de satisfacción por tipo de dispositivo y nivel regional. Finalmente, se realizará un análisis sobre los mecanismos institucionales para la incorporación de la Matriz de Calidad de los Servicios y el Plan de Mejoramiento Continuo como herramientas de gestión regular del Programa Noche Digna.

### Encargados regionales del componente Centros del Programa Noche Digna

La presentación de los resultados a los encargados regionales del componente Centros del Programa Noche Digna en las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia se implementará a través de reuniones con cada equipo regional.

Los encargados regionales recibirán, de manera previa al encuentro, un informe diferenciado por región con el puntaje de cada CTS en la evaluación de la gestión 2022. Dicho reporte considera el nivel de cumplimiento en las dimensiones de gestión de la intervención, gestión de personas, gestión administrativa e infraestructura de las dependencias para cada centro y de forma agregada por región con la referencia de calidad por tipo de dispositivo a nivel nacional, de manera de tener un panorama del nivel de calidad de los servicios y prestaciones en cada territorio.

La estructura de la presentación considera los siguientes elementos:

- (i) Metodología de evaluación
- (ii) Presentación del índice de calidad de los procesos
- (iii) Resultados por tipo de dispositivo, nivel regional, tipo de organismo ejecutor (municipal o de la sociedad civil) y nivel nacional.

- (iv) Resultados de la evaluación de satisfacción nacional y regional
- (v) Herramientas para la mejora continua: Matriz de calidad de los procesos y plan de mejoramiento continuo.

## Organismos ejecutores de los CTS

La presentación de los resultados de la evaluación a los organismos ejecutores de los CTS se realizará en reuniones online considerando una agrupación por tipo de dispositivo. De esta forma, se organizarán encuentros entre los dispositivos que compartan el contenido de los indicadores asociados a la dimensión de intervención en la Matriz de Calidad de los Procesos.

De esa manera, además de presentar los resultados asociados al nivel de calidad alcanzado por los CTS en la evaluación de la gestión durante 2022, se revisarán las particularidades asociadas a cada indicador de la dimensión de intervención.

La estructura de la presentación considera los siguientes elementos:

- (i) Propósito de la evaluación
- (ii) Índice de calidad de los procesos
- (iii) Metodología de evaluación
- (iv) Resultados por tipo de dispositivo
- (v) Resultados de la evaluación de satisfacción
- (vi) Herramientas para la mejora continua: Matriz de calidad de los procesos y plan de mejoramiento continuo.

En total se realizarán cinco encuentros de acuerdo a la siguiente distribución:

*Tabla 7: Programa de la actividad de devolución por tipo de dispositivo*

N°	Dispositivo	N° CTS
1	Centros de día Centros de acogida Municipal Centros de acogida Territorial	13
2	Hospederías Centros de referencia Residencia	21
3	Casas compartidas Casas compartidas jóvenes	9
<b>Total</b>		<b>43</b>



## Anexo: Indicadores para el cálculo del Índice de Calidad CTS

### Indicadores Dimensiones Intangibles - Centros de Bajo Umbral

<b>1.1</b>	<b>ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA</b>
1.1.1	No se observan ni se reciben denuncias por malos tratos o discriminación hacia los participantes.
1.1.2	Entrega de información de manera clara y oportuna sobre el centro a participantes e interesados a través de diversos medios y acciones.
1.1.3	Carta de compromiso o documento con las normas del centro para cada participante.
1.1.4	Mecanismo institucional para realizar comentarios o denuncias por parte de los participantes (ej: buzón de reclamos y sugerencias).
1.1.5	Realización de asambleas semanales con los participantes del centro.
1.1.6	Información para los participantes sobre el propósito de las solicitudes de información personal.
1.1.7	Aplicación anual de la encuesta de satisfacción usuaria de participantes.
1.1.8	Promoción de espacios o actividades, individuales o grupales, para obtener la retroalimentación de los participantes sobre el funcionamiento del centro.
1.1.9	Actividades reflexivas al menos una vez al año orientadas a asegurar y mejorar la calidad del trato hacia los participantes.
1.1.10	Asociación con un asesor externo para la promoción del buen trato hacia los participantes y la mejora en la satisfacción usuaria.
<b>1.2</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>
1.2.1	Entrega de las Orientaciones Técnicas y Metodológicas a cada miembro del equipo.
1.2.2	Documento formal que describe los roles y funciones de cada miembro del equipo.
1.2.3	Espacio formal en que a cada miembro del equipo se le introduce en detalle sobre sus funciones, el perfil del participante y los procesos de funcionamiento del centro (servicios, prestaciones, instrumentos de diagnóstico y mecanismos de registro).
1.2.4	Documento que define una estrategia de apoyo básica (acciones concretas) para la entrega de información sobre la red de protección, la ejecución de actividades grupales y la gestión de derivaciones.
1.2.5	Documento que define un modelo técnico de intervención (marco teórico-práctico) basado en un enfoque de reducción de daños, con protocolos, estrategias y metodologías a implementar con los participantes.
1.2.6	Realización de reuniones semanales de equipo para planificar la atención.
1.2.7	Actividades reflexivas entre el equipo para evaluar y ajustar sus estrategias y metodologías de apoyo, identificando fortalezas y nudos críticos.
1.2.8	Acciones de coordinación y planificación junto a otras organizaciones y/o programas.
<b>1.3</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE APOYO</b>
1.3.1	Primera acogida para indagar en las necesidades de atención y eventual derivación de los nuevos participantes.
1.3.2	Distintos medios y acciones para entregar información clara y oportuna sobre el funcionamiento del centro a los participantes e interesados.
1.3.3	Aplicación del instrumento de caracterización a todos los usuarios con asistencia regular.
1.3.4	Distintos medios y acciones para la entrega de información actualizada sobre beneficios sociales y la conexión con la red social (ej. diario mural, folletos, etc.).
1.3.5	Protocolo escrito de derivación asistida a dispositivos de mayor umbral para los casos que correspondan.
1.3.6	Actividades grupales recreativas y formativas para informar, orientar y apoyar a los participantes.
1.3.7	Reuniones grupales periódicas de Orientación Psicosocial.
1.3.8	Reuniones individuales de información y Orientación Psicosocial con los participantes.
1.3.9	Mecanismos para supervisar la efectiva implementación de la estrategia de apoyo por parte del equipo.
1.3.10	Recopilación de información sobre los participantes desde otros servicios o programas .
<b>1.4</b>	<b>TRABAJO EN RED Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA</b>
1.4.1	Directorio de instituciones que proveen atención en casos de urgencias o emergencias.
1.4.2	Catastro de Redes con actores e instituciones públicas y privadas que presten atención o servicios especializados.
1.4.3	Designación formal de un encargado de la gestión y coordinación de redes en el equipo.
1.4.4	Acuerdos o protocolos compartidos con otros CTS sobre los criterios para la derivación y acogida de participantes entre dispositivos.
1.4.5	Documento que desarrolla una estrategia de trabajo en red, incluyendo procedimientos y protocolos para el apoyo y derivación en red.

1.4.6	Reuniones periódicas de coordinación y gestión de casos junto a otros servicios y programas en los que partipen los usuarios (reuniones de complementariedad).
1.4.7	Acuerdos y estrategias consensuadas con organizaciones de la red para la entrega de apoyo especializado a participantes (mujeres, adultos mayores, situación de discapacidad, problemas de consumo, LGBT, migrantes, etc.).
1.4.8	Actualización y entrega del Catastro de Redes a la SEREMI al menos una vez al año.
1.4.9	Convenios formales con otras instituciones que ofrecen apoyo en temáticas específicas (salud mental, consumo abusivo de sustancias, víctimas de violencia, etc.).
1.4.10	Actividades para la integración socio comunitaria de los participantes.
1.4.11	Acciones y actividades para promover una relación respetuosa y receptiva con el barrio donde se localiza el centro.
<b>2.1</b>	<b>COMPOSICIÓN Y CUIDADO DEL EQUIPO</b>
2.1.1	Documento que define claramente los roles y funciones de los miembros del equipo.
2.1.2	La composición del equipo responde a los requerimientos de las Orientaciones Técnicas.
2.1.3	Instancias de coordinación con el equipo al menos una vez al mes.
2.1.4	Reuniones semanales de coordinación con el equipo.
2.1.5	Actividades para el auto y mutuo cuidado del equipo al menos una vez al año.
2.1.6	Herramienta para evaluar riesgos psicolaborales, satisfacción de los trabajadores o clima laboral.
2.1.7	Acciones o instancias para reconocer a los miembros del equipo por su trabajo.
2.1.8	Estrategias para el resguardo y mejora del clima laboral, y/o para evitar la rotación del equipo.
2.1.9	Política formal de bienestar que incluye la planificación anual de iniciativas para el bienestar y cuidado del equipo.
2.1.10	Organización ejecutora con capacidad institucional para respaldar y apoyar el trabajo del coordinador del centro (departamentos, áreas, comités, etc.).
2.1.11	Organización ejecutora con proceso formal para el reclutamiento del personal.
2.1.12	Asesoría externa para la evaluación y promoción del bienestar del equipo.
2.1.13	Entrega de beneficios por parte de la organización ejecutora al equipo para mejorar su bienestar laboral.
<b>2.2</b>	<b>SEGURIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>
2.2.1	Protocolos de acción para diversas situaciones de crisis.
2.2.2	Documento que define las normas de convivencia y buen trato al interior del centro.
2.2.3	Distintos medios e instancias para socializar las normas de convivencia y buen trato con los nuevos participantes (ej. carta de compromiso, normas en diario mural, etc.).
2.2.4	Instancias formales para difundir los protocolos de acción ante crisis con los miembros del equipo (reuniones informativas, simulación de situaciones, etc.).
2.2.5	Procedimientos para la resolución no violenta de conflictos (estrategias de mediación, arbitraje, etc.).
2.2.6	Miembro del equipo encargado de liderar la resolución de conflictos.
2.2.7	Evaluación de los factores de riesgo para el bienestar y seguridad de los participantes.
2.2.8	Evaluación y actualización de los protocolos de acción ante crisis.
2.2.9	Actividades o asambleas periódicas que favorecen el diálogo sobre situaciones cotidianas o emergentes para la prevención y/o resolución de conflictos.
2.2.10	Política institucional de seguridad y resolución de conflictos a nivel de institución ejecutora.
2.2.11	Asesoría externa para mejorar los mecanismos de resolución de conflictos y resguardo del bienestar de los participantes.
<b>2.3</b>	<b>FORMACIÓN CONTINUA</b>
2.3.1	Instancia de inducción al funcionamiento del centro para los nuevos miembros del equipo.
2.3.2	Acompañamiento y apoyo de al menos un mes a los nuevos miembros del equipo para asegurar la comprensión de los servicios de apoyo y su funcionamiento.
2.3.3	Instancias periódicas para la formación e intercambio de conocimientos entre miembros del equipo (ej: duplas de trabajo, estudio de casos, simulación de situaciones, etc.).
2.3.4	Entrega sistemática de información y/o recursos por parte de la organización ejecutora para fomentar la autoformación continua del equipo.
2.3.5	Actividad formativa anual para el equipo.
2.3.6	Reuniones periódicas con equipos de otros centros o dispositivos similares para compartir prácticas y conocimientos.
2.3.7	Actividades de capacitación implementadas por la organización ejecutora.
2.3.8	Participación sistemática del equipo en dos o más actividades formativas al año.

2.3.9	Política de formación y capacitación de la organización ejecutora.
<b>3.1</b>	<b>SUPERVISIÓN INTERNA Y MEJORA CONTINUA</b>
3.1.1	Reuniones mensuales de la organización ejecutora con el coordinador del centro.
3.1.2	Visitas periódicas de la organización ejecutora para supervisar el centro.
3.1.3	Presentación de la <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> a los miembros equipo.
3.1.4	Actividades de reflexión como equipo en torno a la <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> .
3.1.5	Reporte de autoevaluación anual por medio de la <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> .
3.1.6	Plan de Mejora actualizado anualmente en base a los resultados de la autoevaluación con la <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> .
3.1.7	Apoyo y soporte continuo de la organización ejecutora para el funcionamiento del centro.
3.1.8	Reuniones periódicas con la organización ejecutora para recibir asesoría y retroalimentación sobre procesos administrativos, técnicos y financieros del centro.
3.1.9	Informes periódicos de la organización ejecutora a la SEREMI informando sobre observaciones, obstáculos y urgencias relacionadas a los servicios del centro.
3.1.10	Instrumentos propios de la organización ejecutora para la supervisión y asesoría al centro.
3.1.11	Asesoría externa para la evaluación y certificación de la calidad de los procesos, servicios y prestaciones del centro.
<b>3.2</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
3.2.1	Instancia de inducción a los miembros del equipo sobre los diversos mecanismos de registro de información de los participantes.
3.2.2	Todos los miembros del equipo encargados de registrar información tienen acceso al SIND.
3.2.3	Instancia de inducción a los miembros del equipo sobre las políticas de resguardo y protección de la información de los participantes.
3.2.4	Registro de la información básica y de identificación de cada nuevo participante.
3.2.5	Actualización de los accesos al SIND cuando corresponda (habilitar/inhabilitar accesos).
3.2.6	Todos los miembros del equipo con acceso al SIND firman el consentimiento informado sobre el uso de datos personales de los participantes.
3.2.7	Instancias de equipo para compartir información relevante sobre la situación personal de los participantes.
3.2.8	Acciones para informar a los participantes sobre el propósito del registro de información personal y los resguardos para su protección.
3.2.9	Registro de la información sobre el ingreso, caracterización, procesos y/o egresos de los participantes en el SIND.
3.2.10	Respaldo de la información de los participantes en archivos físicos y/o digitales, y en formatos disponibles de transferir a las contrapartes técnicas.
3.2.11	Registro de eventuales problemas en los sistemas de registro de información, para informar a las contrapartes técnicas.
3.2.12	Uso de los datos e información disponible para evaluar la efectividad y pertinencia de las estrategias de apoyo del centro (perfil de los participantes, resultados obtenidos, egresos, opiniones de los participantes, etc.).
<b>3.3</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>
3.3.1	Rendición periódica de cuentas a la contraparte técnica de la SEREMI en los plazos definidos.
3.3.2	Documento con la planificación detallada del uso de los recursos transferidos por la SEREMI.
3.3.3	Supervisión periódica de la organización ejecutora al estado financiero del programa.
3.3.4	Registro detallado de todos los ingresos y gastos del programa (incluyendo ingresos complementarios y gastos cubiertos con recursos propios).
3.3.5	Instancias periódicas de asesoría y soporte administrativo por parte de la organización ejecutora.
3.3.6	Acciones de la organización ejecutora para buscar nuevas oportunidades de financiamiento o apoyo al centro (donaciones, insumos, alimentos, voluntariado, etc).
3.3.7	Mecanismos de rendición de cuentas de la organización ejecutora a los distintos actores interesados.
3.3.8	Reuniones con la contraparte de la SEREMI para la gestión de financiamiento alternativo.
3.3.9	Registro presupuestario que incluya la identificación detallada de necesidades de financiamiento para la mejora del centro al corto y mediano plazo.

### Indicadores Dimensiones Intangibles - Alojamiento para la Superación

<b>1.1</b>	<b>ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA</b>
1.1.1	No se observan ni se reciben denuncias por malos tratos o discriminación hacia los participantes.

1.1.2	Entrega de información de manera clara y oportuna sobre el centro a participantes e interesados a través de diversos medios y acciones.
1.1.3	Carta de compromiso o documento con las normas del centro firmado por cada participante.
1.1.4	Mecanismo institucional para realizar comentarios o denuncias por parte de los participantes (ej: buzón de reclamos y sugerencias).
1.1.5	Realización de asambleas semanales con los participantes del centro.
1.1.6	Información para los participantes sobre el propósito de las solicitudes de información personal.
1.1.7	Aplicación anual de la encuesta de satisfacción usuaria de participantes.
1.1.8	Promoción de espacios o actividades, individuales o grupales, para obtener la retroalimentación de los participantes sobre el funcionamiento del centro.
1.1.9	Actividades reflexivas al menos una vez al año orientadas a asegurar y mejorar la calidad del trato hacia los participantes.
1.1.10	Asociación con un asesor externo para la promoción del buen trato hacia los participantes y la mejora en la satisfacción usuaria.
<b>1.2</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>
1.2.1	Entrega de las Orientaciones Técnicas y Metodológicas a cada miembro del equipo.
1.2.2	Documento formal que describe los roles y funciones de cada miembro del equipo.
1.2.3	Espacio formal en que a cada miembro del equipo se le introduce en detalle sobre sus funciones, el perfil del participante y los procesos de funcionamiento del centro (servicios, prestaciones, instrumentos de diagnóstico y mecanismos de registro).
1.2.4	Documento que define una estrategia de apoyo básica (acciones concretas) para la entrega de información sobre la red de protección y la gestión de derivaciones.
1.2.5	Documento que define una estrategia de acompañamiento por medio de planes de trabajo individuales, definiendo una metodología de co-construcción junto a los participantes para promover procesos de re-vinculación familiar y laboral, reuniones individuales y actividades grupales.
1.2.6	Documento que define un modelo técnico de intervención (marco teórico-práctico) basado en una trayectoria progresiva de superación de la situación de calle, detallando protocolos, estrategias y metodologías a implementar con los participantes.
1.2.7	Realización de reuniones semanales de equipo para planificar la atención.
1.2.8	Actividades reflexivas entre el equipo para evaluar y ajustar sus estrategias y metodologías de apoyo y acompañamiento, identificando fortalezas y nudos críticos.
1.2.9	Acciones de coordinación y planificación junto a otras organizaciones y/o programas.
<b>1.3</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE APOYO</b>
1.3.1	Primera acogida para indagar en las necesidades de atención y eventual derivación de los nuevos participantes.
1.3.2	Distintos medios y acciones para entregar información clara y oportuna sobre el funcionamiento del centro a los participantes e interesados.
1.3.3	Entrega de información actualizada sobre beneficios sociales y la conexión con la red.
1.3.4	Realización de un diagnóstico acabado de la situación de cada participante que identifica necesidades de apoyo, fortalezas y capacidades.
1.3.5	Aplicación del instrumento de caracterización a todos los participantes dentro del primer mes.
1.3.6	Plan de trabajo individual con objetivos y acciones personalizadas que reconocen las necesidades, fortalezas y capacidades de cada participante.
1.3.7	Instancias para el co-diseño del plan de trabajo individual en conjunto con el participante.
1.3.8	Instancias para promover la inserción laboral y posible revinculación familiar.
1.3.9	Reuniones grupales semanales de Orientación Psicosocial.
1.3.10	Reuniones periódicas del equipo para el análisis de casos y situación de los participantes.
<b>1.4</b>	<b>TRABAJO EN RED Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA</b>
1.4.1	Directorio de instituciones que proveen atención en casos de urgencias o emergencias.
1.4.2	Catastro de Redes con actores e instituciones públicas y privadas que presten atención o servicios especializados.
1.4.3	Designación formal de un encargado de la gestión y coordinación de redes en el equipo.
1.4.4	Acuerdos o protocolos compartidos con otros CTS sobre los criterios para la derivación y acogida de participantes entre dispositivos.
1.4.5	Reuniones periódicas de coordinación y gestión de casos junto a otros servicios y programas en los que participan los usuarios (reuniones de complementariedad).
1.4.6	Documento que desarrolla una estrategia de trabajo en red, incluyendo procedimientos y protocolos para el apoyo y derivación en red.

1.4.7	Acuerdos y estrategias consensuadas con organizaciones de la red para la entrega de apoyo especializado a participantes (mujeres, adultos mayores, situación de discapacidad, problemas de consumo, LGBT, migrantes, etc.).
1.4.8	Actualización y entrega del Catastro de Redes a la SEREMI al menos una vez al año.
1.4.9	Convenios formales con otras instituciones que ofrecen apoyo en temáticas específicas (salud mental, consumo abusivo de sustancias, víctimas de violencia, etc.).
1.4.10	Actividades para la integración socio comunitaria de los participantes.
1.4.11	Acciones y actividades para promover una relación respetuosa y receptiva con el barrio donde se localiza el centro.
1.4.12	Convenios formales con organizaciones o empresas que favorezcan la inserción laboral de los participantes.
<b>2.1</b>	<b>COMPOSICIÓN Y CUIDADO DEL EQUIPO</b>
2.1.1	Documento que define claramente los roles y funciones de los miembros del equipo.
2.1.2	La composición del equipo responde a los requerimientos de las Orientaciones Técnicas.
2.1.3	Instancias de coordinación con el equipo al menos una vez al mes.
2.1.4	Reuniones semanales de coordinación con el equipo.
2.1.5	Actividades para el auto y mutuo cuidado del equipo al menos una vez al año.
2.1.6	Herramienta para evaluar riesgos psicolaborales, satisfacción de los trabajadores o clima laboral.
2.1.7	Acciones o instancias para reconocer a los miembros del equipo por su trabajo.
2.1.8	Estrategias para el resguardo y mejora del clima laboral, y/o para evitar la rotación del equipo.
2.1.9	Política formal de bienestar que incluye la planificación anual de iniciativas para el bienestar y cuidado del equipo.
2.1.10	Organización ejecutora con capacidad institucional para respaldar y apoyar el trabajo del coordinador del centro (departamentos, áreas, comités, etc.).
2.1.11	Organización ejecutora con proceso formal para el reclutamiento del personal.
2.1.12	Asesoría externa para la evaluación y promoción del bienestar del equipo.
2.1.13	Entrega de beneficios por parte de la organización ejecutora al equipo para mejorar su bienestar laboral.
<b>2.2</b>	<b>SEGURIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>
2.2.1	Protocolos de acción para diversas situaciones de crisis.
2.2.2	Documento que define las normas de convivencia y buen trato al interior del centro.
2.2.3	Distintos medios e instancias para socializar las normas de convivencia y buen trato con los nuevos participantes (ej. carta de compromiso, normas en diario mural, etc.).
2.2.4	Instancias formales para difundir los protocolos de acción ante crisis con los miembros del equipo (reuniones informativas, simulación de situaciones, etc.).
2.2.5	Procedimientos para la resolución no violenta de conflictos (estrategias de mediación, arbitraje, etc.).
2.2.6	Miembro del equipo encargado de liderar la resolución de conflictos.
2.2.7	Evaluación de los factores de riesgo para el bienestar y seguridad de los participantes.
2.2.8	Evaluación y actualización de los protocolos de acción ante crisis.
2.2.9	Actividades en las asambleas semanales para favorecer el diálogo sobre situaciones cotidianas o emergentes para la prevención y/o resolución de conflictos.
2.2.10	Política institucional de seguridad y resolución de conflictos a nivel de institución ejecutora.
2.2.11	Asesoría externa para mejorar los mecanismos de resolución de conflictos y resguardo del bienestar de los participantes.
2.2.12	Actividades periódicas para dialogar sobre las normas y acordar nuevos compromisos de convivencia entre los participantes.
<b>2.3</b>	<b>FORMACIÓN CONTINUA</b>
2.3.1	Instancia de inducción al funcionamiento del centro para los nuevos miembros del equipo.
2.3.2	Acompañamiento y apoyo de al menos un mes a los nuevos miembros del equipo para asegurar la comprensión de los servicios de apoyo y su funcionamiento.
2.3.3	Instancias periódicas para la formación e intercambio de conocimientos entre miembros del equipo (ej: duplas de trabajo, estudio de casos, simulación de situaciones, etc.).
2.3.4	Entrega sistemática de información y/o recursos por parte de la organización ejecutora para fomentar la autoformación continua del equipo.
2.3.5	Actividad formativa anual para el equipo.
2.3.6	Reuniones periódicas con equipos de otros centros o dispositivos similares para compartir prácticas y conocimientos.
2.3.7	Actividades de capacitación implementadas por la organización ejecutora.
2.3.8	Participación sistemática del equipo en dos o más actividades formativas al año.

2.3.9	Política de formación y capacitación de la organización ejecutora.
<b>3.1</b>	<b>SUPERVISIÓN INTERNA Y MEJORA CONTINUA</b>
3.1.1	Reuniones mensuales de la organización ejecutora con el coordinador del centro.
3.1.2	Visitas periódicas de la organización ejecutora para supervisar el centro.
3.1.3	Presentación de la <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> a los miembros equipo.
3.1.4	Actividades de reflexión como equipo en torno a la <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> .
3.1.5	Reporte de autoevaluación anual por medio de la <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> .
3.1.6	Plan de Mejora actualizado anualmente en base a los resultados de la autoevaluación con <i>Matriz de Calidad de Procesos CTS</i> .
3.1.7	Apoyo y soporte continuo de la organización ejecutora para el funcionamiento del centro.
3.1.8	Reuniones periódicas con la organización ejecutora para recibir asesoría y retroalimentación sobre procesos administrativos, técnicos y financieros del centro.
3.1.9	Informes periódicos de la organización ejecutora a la SEREMI informando sobre observaciones, obstáculos y urgencias relacionadas a los servicios del centro.
3.1.10	Instrumentos propios de la organización ejecutora para la supervisión y asesoría al centro.
3.1.11	Asesoría externa para la evaluación y certificación de la calidad de los procesos, servicios y prestaciones del centro.
<b>3.2</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
3.2.1	Instancia de inducción a los miembros del equipo sobre los diversos mecanismos de registro de información de los participantes.
3.2.2	Todos los miembros del equipo encargados de registrar información tienen acceso al SIND.
3.2.3	Instancia de inducción a los miembros del equipo sobre las políticas de resguardo y protección de información de los participantes.
3.2.4	Registro de la información básica y de identificación de cada nuevo participante.
3.2.5	Actualización de los accesos al SIND cuando corresponda (habilitar/inhabilitar accesos).
3.2.6	Todos los miembros del equipo con acceso al SIND firman el consentimiento informado sobre el uso de datos personales de los participantes.
3.2.7	Instancias de equipo para compartir información relevante sobre la situación personal de los participantes.
3.2.8	Acciones para informar a los participantes sobre el propósito del registro de información personal y los resguardos para su protección.
3.2.9	Registro de la información sobre el ingreso, caracterización, procesos y/o egresos de los participantes en el SIND.
3.2.10	Respaldo de la información de los participantes en archivos físicos y/o digitales, y en formatos disponibles de transferir a las contrapartes técnicas.
3.2.11	Registro de eventuales problemas en los sistemas de registro de información, para informar a las contrapartes técnicas.
3.2.12	Uso de los datos e información disponible para evaluar la efectividad y pertinencia de las estrategias de apoyo del centro (perfil de los participantes, resultados obtenidos, egresos, opiniones de los participantes, etc.).
<b>3.3</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>
3.3.1	Rendición periódica de cuentas a la contraparte técnica de la SEREMI en los plazos definidos.
3.3.2	Documento con la planificación detallada del uso de los recursos transferidos por la SEREMI.
3.3.3	Supervisión periódica de la organización ejecutora al estado financiero del programa.
3.3.4	Registro detallado de todos los ingresos y gastos del programa (incluyendo ingresos complementarios y gastos cubiertos con recursos propios).
3.3.5	Instancias periódicas de asesoría y soporte administrativo por parte de la organización ejecutora.
3.3.6	Acciones de la organización ejecutora para buscar nuevas oportunidades de financiamiento o apoyo al centro (donaciones, insumos, alimentos, voluntariado, etc).
3.3.7	Mecanismos de rendición de cuentas de la organización ejecutora a los distintos actores interesados.
3.3.8	Reuniones con la contraparte de la SEREMI para la gestión de financiamiento alternativo.
3.3.9	Registro presupuestario que incluya la identificación detallada de necesidades de financiamiento para la mejora del centro al corto y mediano plazo.

## Indicadores Estándares Tangibles

Estándar	Indicador
<b>Normativa de servicios básicos</b>	Agua
	Gas
	Electricidad
<b>Estado de conservación y mantenimiento</b>	Muros sin inclinación ni grietas
	Cañerías de agua sin filtraciones ni llaves con goteras
	Instalaciones eléctricas embutidas y con cajas de enchufes intactas
	Cielos sin grietas o goteras
	Tablas, cerámicos o cemento sin roturas ni baches (si están parchados cumple)
	Puertas cierran correctamente
	WC con puerta, tazas con tapa y descargas funcionando
<b>Calefacción, ventilación e iluminación</b>	Sistema de calefacción con certificación y mantención correspondiente
	Temperatura interior mínima de 16 grados (en zona centro y sur)
	Posee ventilación natural con ventanas de fácil apertura y cierre
	Baños con sistema de extracción forzada (extractor de aire)
	Duchas con sistema de extracción forzada
	Iluminación de tipo fluorescente (tubos) en baños y duchas
	Cocina con sistema de extracción forzada (campana o ventilador)
	El calefont está ubicado en el exterior
<b>Seguridad, salud y limpieza</b>	Ventanas de tamaño adecuado y/o tragaluces en espacios comunes para ingreso de luz natural de día
	Extintor de incendio
	Detectores de humo
	Señalética de las vías de evacuación y escape en caso de emergencias
	Botiquín de primeros auxilios con elementos de curación, termómetro y medicamentos básicos (analgésicos, antiespasmódicos)
	Instalaciones aseadas, sin malos olores y sin basura fuera de los depósitos
	Sin mascotas o animales al interior del inmueble
	Depósitos de desechos tapados y en áreas distantes de alimentos
	Control de sanitización reciente (de realizarse indicar periodicidad en los comentarios)
Elementos decorativos en algunos espacios (cuadros, macetas, cortinas, floreros, etc.)	
<b>Dependencias para participantes</b>	Sala de estar y comedor
	Patio al aire libre
	Armarios o closets con sistema de seguridad (candados)
	Áreas para carros, carretones y/o canil
	Teléfono disponible para los participantes
	Computador con acceso a internet
	Biblioteca o sector de lectura
	Buzón o libro de sugerencias
Diario mural o similar	

Estándar	Indicador
<b>Dependencias administrativas</b> (No aplica para Casas Compartidas)	Oficina particular del coordinador/a o encargado/a
	Sala u oficina del equipo técnico
	Sala de reunión o multiuso (ej: espacio para entrevistas)
	Baños del equipo
	Conexión estable a internet
<b>Otras instalaciones</b>	Cocina equipada (muebles, refrigerador, utensilios, etc.)
	Sala de enfermería
	Área o pieza de lavado
	Bodega para alimentos
	Bodega general
	Huerto



**Focus.**

---

Asesoría y capacitación para la mejora continua  
de los Centros Temporales para la Superación  
del Programa Noche Digna