



APRUEBA MANUAL DE ORIENTACIONES Y ESTÁNDARES TÉCNICOS ESPECÍFICO PARA EL COMPONENTE PLAN PROTEGE CALLE DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA PARA DISPOSITIVOS EJECUTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0102

SANTIAGO, 27 MAR 2024

VISTO:

Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile; en la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en el decreto N°15, de 2012, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social, que aprueba reglamento del artículo 4° de la ley N°20.530 que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en la ley N°21.640, de presupuestos del sector público correspondiente al año 2024; en ley N°19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional cuyo texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1 de 2005 del Ministerio del Interior; en la ley N°18.695 Orgánica Constitucional de las Municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el decreto con fuerza de ley N°1 de 2006 del Ministerio del Interior; en la resolución exenta SSS N°041 de 2023, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que delega facultades que indica en los(as) Secretarios(as) Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia para la ejecución del programa Noche Digna y su modificación efectuada por la resolución exenta SSS N°01425 de 2023, de la misma Subsecretaría; en la resolución exenta N°041 de 2024 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba el manual de orientaciones y estándares técnicos para el componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna; en el memorándum electrónico SSS N°1085/2024, de 23 de febrero de 2024, del Jefe de la División de Promoción y Protección Social (S) de la Subsecretaría de Servicios Sociales; en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; en las demás normas aplicables, y;

CONSIDERANDO:

1° Que, la partida 21, capítulo 01, programa 01, subtítulo 24, ítem 01, asignación 998, de la ley N°21.640, de presupuestos del sector público correspondiente al año 2024, asigna recursos para el "Programa Noche Digna".

2° Que, el inciso primero de la glosa 07 de dicha asignación establece que "La transferencia de estos recursos se efectuará sobre la base de los convenios que suscriba el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales y los organismos ejecutores, en los que se estipularán las acciones a desarrollar y los demás procedimientos y modalidades que se consideren necesarias."

3° Que, el "Plan Protege Calle" es uno de los componentes del "Programa Noche Digna", el cual tiene como objetivo general que las personas en situación de calle, sean protegidas de los riesgos para la salud y mortalidad en la época invernal y en condiciones ambientales adversas, para lo cual ofrece cuatro tipos de servicios entregados mediante los denominados dispositivos, los que proporcionan una serie de prestaciones dirigidas a las personas en situación de calle para la satisfacción de sus necesidades de alimentación, higiene, abrigo y salud.

4° Que, en ese contexto, la Subsecretaría de Servicios Sociales aprobó el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos para el componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna, dictándose la Resolución Exenta N°041 de 2024, con el fin de contar con normas de carácter técnico que sirvan como estándar mínimo y referente obligatorio para los ejecutores participantes de los concursos que se realicen en marco de dicho Programa.

5° Que, por su parte, el Jefe de la División de Promoción y Protección Social (S) de esta Subsecretaría, solicitó la aprobación de las orientaciones técnicas del albergue de emergencia, dispositivo que, según indica el memorándum SSS N°1085/2024, forma parte de la oferta del Plan Protege Calle, lo que posteriormente fue ampliado a la regulación de las orientaciones de los dispositivos que han sido diseñados por la División de Promoción y Protección Social para que sean ejecutados por entidades públicas.

6° Que, se espera que los dispositivos del componente Plan Protege Calle sean ejecutados por municipalidades, gobernaciones o delegaciones presidenciales provinciales o regionales, considerando la relación que tienen con un territorio específico y las necesidades de su población.

7° Así, la ley N°19.175 señala que serán funciones del delegado presidencial regional, el velar porque en el territorio de su jurisdicción se respete la tranquilidad, orden público y resguardo de las personas y bienes, así como ejercer la coordinación, fiscalización o supervigilancia de los servicios públicos creados por ley para el cumplimiento de la función pública que operen en la región y que dependan o se relacionen con el Presidente de la República a través de un Ministerio. Por su parte, el delegado presidencial provincial, tendrá como funciones aquellas encomendadas o delegadas por el Delegado Regional, y además aquellas destinadas a mantener en la provincia el orden público y la seguridad de sus habitantes y bienes, y la vigilancia de los bienes del Estado, especialmente los nacionales de uso público, y por último, podrán disponer de las medidas de coordinación necesarias para el desarrollo provincial.

8° Que, respecto del Gobierno regional, la ley N°19.175 ya citada, indica que tendrá por objeto el desarrollo social, cultural y económico de la región; a su turno, el artículo 19 establece las funciones que tiene el gobierno regional en materia de desarrollo social y cultural, estipulando que le corresponderá principalmente establecer prioridades para la erradicación de la pobreza, proponer proyectos con énfasis en grupos vulnerables o en riesgo social, participar en coordinación con las autoridades competentes en acciones destinadas a facilitar el acceso de la población de escasos recursos a beneficios y programas en el ámbito de la salud, educación, entre otros.

9° Que, en cuanto a las Municipalidades, su ley orgánica constitucional, citada en el visto de la presente resolución, establece que la finalidad de las municipalidades es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural; y luego señala que estos organismos podrán ejercer funciones relacionadas con la asistencia social y jurídica.

10° Que, lo descrito anteriormente se realiza con el fin de dar cumplimiento al Principio de Coordinación que debe existir entre organismos públicos consagrado en el artículo 5° de la ley N°18.575 citada en el visto del presente acto. Este principio, siguiendo lo dispuesto por la Contraloría General de la República en el dictamen E35073 de 2020, se refiere a un deber jurídico y no una mera recomendación que el legislador impone a los entes públicos y que, en consecuencia, es un principio general que informa la organización administrativa. La Administración del Estado constituye un todo armónico que debe propender a la unidad de acción, por lo que es necesario que los diversos órganos que la componen funcionen ajustando las acciones que llevan a cabo al principio de coordinación, lo que no solo implica evitar la duplicidad de sus labores, sino también concertar medios y esfuerzos con una finalidad común y que dicho objetivo se traduce en facilitar el acceso a la ciudadanía a las distintas prestaciones de las entidades públicas mediante el mecanismo de la coordinación y con ello dar cumplimiento al deber de servicialidad del Estado,

11° Que, dada la particularidad de los dispositivos se ha estimado necesario elaborar un manual que contenga las orientaciones y estándares específicos para aquellos dispositivos diseñados por esta Subsecretaría considerando la participación de instituciones públicas en su implementación, y por tanto;

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos Específico para el Componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna, para dispositivos ejecutados por entidades públicas; cuyo texto es el siguiente:

**“MANUAL DE ORIENTACIONES Y ESTÁNDARES TÉCNICOS ESPECÍFICOS
PARA LOS DISPOSITIVOS EJECUTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS, DEL
COMPONENTE PLAN PROTEGE CALLE DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA”**

El Plan Protege Calle tiene como objeto general que las personas en situación de calle, en adelante PSC, sean protegidas de los riesgos para la salud y mortalidad en la época invernal y en condiciones ambientales adversas.

Este componente tiene como objetivos específicos el garantizar techo, cama, abrigo, alimentación, higiene y atenciones básicas de salud a PSC disminuyendo su riesgo de fallecer a consecuencia de la vida en calle; además, busca asegurar la entrega oportuna de servicios a esta población contribuyendo a disminuir los factores de riesgo de fallecer en situación de calle y garantizando el uso eficiente de los recursos mediante la optimización de la capacidad instalada de atención.

En ese contexto, con fecha 25 de enero de 2024 se aprobó por medio de la Resolución Exenta N°041 de 2024 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos para el componente Plan Protege Calle, en el cual se indica la población objetivo del Plan Protege Calle, los Servicios sociales y prestaciones que se entregan, así como los dispositivos existentes.

Considerando que la División de Promoción y Protección Social ha diseñado dispositivos que deben ser ejecutados solo por entidades públicas, en atención a la gestión de redes, atención u otras condiciones o coordinaciones que se exige que se realicen, ha resultado necesario elaborar un manual específico para estos dispositivos, con el fin de que sirvan para describir los dispositivos, su funcionamiento, estándares, de manera que sirvan de estándar mínimo y referente obligatorio a las entidades que participarán en la ejecución de estos dispositivos.

Los organismos públicos, como parte de la Administración del Estado, se encuentran al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley, según dispone el artículo 3° de la ley N°18.575 de bases generales de la Administración.

Es por lo anterior, que el diseño de estos dispositivos que deben ser ejecutados por entidades públicas, principalmente municipalidades, gobernaciones o delegaciones presidenciales, se basa en que, éstas dentro de su competencia, procuran dar respuesta a necesidades de la población relativas a la asistencia social, seguridad y orden en el territorio de su competencia, por lo que naturalmente es de su interés involucrarse directamente en la provisión de ciertos servicios como aquellos ligados a la atención de personas en situación de calle.

Es así como, ante situaciones de emergencia o de atención a personas en situación de calle, los diferentes servicios públicos están llamados a trabajar de manera conjunta para brindar protección social adecuada y oportuna a las personas en extrema pobreza.

En particular, las Municipalidades que se convocarán para participar en este programa, se espera que cuenten con capacidad instalada para articular la oferta programática social en el territorio, lo que permitirá generar una mayor integración de los servicios, no solo de alojamiento y atención en calle, sino que también de accesibilidad a la red de protección social, que va desde la inscripción de las personas en situación de calle en el Registro Social de Hogares Anexo Calle, la posibilidad de

realizar actividades o talleres de interés, acciones de apoyo y desarrollo personal que ofrecen otros programas sociales, además de la participación en programas de emprendimiento, inserción laboral y apresto cuando amerite, de corresponder según el dispositivo a ejecutar.

Los organismos públicos, específicamente los municipios, deben responder a las legítimas demandas de la ciudadanía, como la promoción del desarrollo comunitario, la tranquilidad, la seguridad y el orden público, además de la prevención y reacción ante emergencias. Para dar cumplimiento a dicho mandato, cuentan en su mayoría con programas especializados, que permiten la implementación de políticas sociales destinadas a resolver los problemas en el territorio.

Por su parte, a las delegaciones presidenciales regionales y las provinciales, así como los gobiernos regionales, les corresponde velar por la seguridad de sus habitantes y su bienestar, y para ello deben realizar acciones de coordinación con los servicios públicos creados por ley para el cumplimiento de las funciones administrativas que operen en la región o provincia, según corresponda. Es por ello que, resulta de manifiesto el interés que tienen estas instituciones en participar en acciones destinadas a proteger la vida de las personas que se encuentra en situación de calle, siendo un colaborador importante para la implementación de las políticas públicas de protección de dicha población.

Por último, en razón del deber de coordinación que rige el actuar de la Administración, se establecen estos tres dispositivos ejecutados por estos organismos públicos lo cual permitirá propender a la unidad de acción entre el Ministerio de Desarrollo Social y las autoridades locales, provinciales o regionales, y así evitar la duplicación de funciones y fortalecerá las gestiones de coordinación necesarias para que se desarrollen de mejor manera estos dispositivos en pos de la población que se encuentra en situación de calle.

I.- DEL ALBERGUE DE EMERGENCIA.

1.- Descripción:

El Albergue Emergencia es un dispositivo que tiene por objetivo entregar prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene, abrigo, atención básica de salud y derivaciones con la finalidad de proteger la vida y disminuir los riesgos a la salud de las personas en situación de calle. Este dispositivo es de carácter excepcional y que ofrecerá las prestaciones ya señaladas solo durante el periodo de activación de los mismos, el cual tendrá una duración máxima de 30 días, sin perjuicio del término de ejecución y vigencia del convenio respectivo. Además, la capacidad de este dispositivo podrá ser de entre 20 y 60 personas y deberá contar con un espacio para mujeres y/o familias, asegurando un dormitorio por familia.

El funcionamiento de este albergue se activará frente a una situación de emergencia, por lo que tendrá un período de operación acotado y definido. Así, frente a condiciones climáticas adversas, en caso de catástrofe, emergencia sociosanitaria, falta de capacidad en albergues regulares u otra circunstancias que sea determinada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y que requiera reforzar la oferta existente para salvaguardar la vida y la salud de las personas en situación de calle, operará el albergue de emergencia.

2.- ¿Cómo se activa el Albergue de Emergencia?

Será el/la Jefa/e de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, quien solicitará a los Secretarios Regionales Ministeriales, vía correo electrónico, la apertura y operación de estos albergues por el período señalado en dicho correo. Estos albergues de emergencia podrán extender su duración de requerirse por la misma autoridad en caso de contar con recursos para su ejecución. El correo electrónico se enviará entre las 24 y 48 horas antes de la apertura. Los ejecutores de los dispositivos deberán funcionar desde la activación de la emergencia, debidamente notificada en los términos expuestos precedentemente.

El proceso de activación del Albergue de Emergencia es el siguiente:

- i. Será el/la Jefa/e de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, quien comunicará a los Secretarios Regionales Ministeriales, vía correo electrónico, la ocurrencia de un evento o condiciones por las que este dispositivo

- se debe aperturar por el periodo señalado en dicho correo. El correo electrónico se enviará a la SEREMI entre las 24 y 48 horas antes de la apertura
- ii. Luego será el SEREMI o quien este designe, quien comunicará al ejecutor la necesidad de disponer del albergue señalando el periodo de duración. Los ejecutores de los dispositivos deberán funcionar desde la activación de la emergencia, debidamente informada a través del correo electrónico o el medio que se indique en el convenio celebrado al efecto.
 - iii. Estos albergues de emergencia podrán extender su duración por una sola vez, por un máximo de 30 días adicionales, de así requerirlo la misma autoridad regional, siempre que se cuente con los recursos suficientes para su ejecución.
 - iv. Posteriormente, el/la SEREMI deberá dictar la resolución exenta en la que declara la activación del Albergue de Emergencia. Los ejecutores de los dispositivos que deberán funcionar durante la activación, deberán habilitarlos según dicte la resolución del SEREMI referida.

Durante la ejecución de los convenios suscritos para efectos de la implementación de los albergues de emergencia, podrán activarse más de 1 vez, conforme a la ocurrencia de situaciones de emergencia según la descripción ya entregada y la disponibilidad presupuestaria.

3.- Términos mínimos del convenio de transferencia de los albergues de emergencia

Debido a la naturaleza específica de estos dispositivos, en cuanto a la excepcionalidad de su operación, toda vez que se implementará con el fin de aperturar frente a una emergencia, en los términos descritos anteriormente, se ha determinado que las entidades que pueden realizar estas gestiones de mejor manera son instituciones públicas, tales como municipalidades, gobernaciones o delegaciones presidenciales. Lo anterior se debe a la calidad de institución pública de la misma y al interés que tiene la organización en atender la emergencia declarada en la localidad de su competencia; así como en la aplicación del principio de coordinación que existen las instituciones públicas del Estado.

Cabe mencionar que para la implementación del dispositivo en comento se deberán celebrar los correspondientes convenios de transferencias, según lo dispuesto en la glosa 07 que informa la asignación presupuestaria del Programa Noche Digna, la cual estipula que "La transferencia de estos recursos se efectuará sobre la base de los convenios que suscriba el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales y los organismos ejecutores, en los que se estipularán las acciones a desarrollar y los demás procedimientos y modalidades que se consideren necesarias". Además, en estos convenios se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto a la ley de presupuesto vigente y su articulado, en cuanto a las disposiciones que deben contener los convenios de transferencia.

Se espera que los convenios sean celebrados con los ejecutores correspondientes previo a la ocurrencia de las situaciones de emergencia descritas, con el fin de que al ocurrir o constatarse algunas de las circunstancias referidas anteriormente como situaciones de emergencia, el ejecutor disponga de los recursos para entregar de manera rápida y eficiente las prestaciones comprometidas.

Las menciones mínimas que debe contener los convenios de transferencia que se suscriban para la ejecución de los dispositivos de albergue de emergencia son las siguientes:

- Indicación de la comuna o territorio en el cual se implementará el albergue.
- Definición de contrapartes técnicas del convenio y formas de comunicarse entre estas.
- Transferencia de recursos
- Rendición de cuentas a través del Sistema de rendición de cuentas de la Contraloría General de la República, debiendo dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la resolución N°30 de 2015, del órgano de control señalado.
- Disposiciones de la ley N°21.640 de presupuestos para el sector público para el año 2024, que resulten aplicables.

4.- Estándares y prestaciones del albergue de emergencia

El estándar de alojamiento de estos albergues será regulado en el respectivo convenio y en lo que corresponda, a lo regulado en estas reglas.

4.1. ESTÁNDARES TANGIBLES:

a) Infraestructura

El inmueble en que funcione deberá contar con una infraestructura adecuada para cubrir la prestación de servicios a las personas en situación de calle (PSC). En relación con el Albergue de Emergencia, está autorizado el uso de gimnasios municipales, colegios, escuelas u otro que facilite la labor y acogida de las PSC en un evento de emergencia.

Así, los estándares mínimos de calidad del inmueble serán los siguientes:

- Construcciones cerradas que otorguen condiciones mínimas de alojamiento.
- Suministro de servicios básicos, tales como agua potable y luz eléctrica.
- Servicios higiénicos y red de alcantarillado en óptimas condiciones.
- Vías de evacuación expeditas y medidas de seguridad acorde.
- Cama, colchón o catre de campaña para cada una de las personas del Albergue de Emergencia y las respectivas frazadas.
-
-
- Respecto a las consideraciones mínimas de higiene y seguridad:

Para el diseño de las condiciones mínimas de higiene y seguridad, se ha considerado como estándar la orientación entregada por el Ministerio de Salud acerca de la habilitación de espacios para albergues de emergencia:

- No está permitido fumar al exterior ni al interior del Albergue de Emergencia.
- Las dependencias del Albergue de Emergencia deben estar aseadas.
- Los servicios higiénicos deberán ser desinfectados.

El Coordinador del Albergue de Emergencia deberá velar por dar cumplimiento a las condiciones mínimas de salud establecidas.

| INSTALACIONES GENERALES | | |
|------------------------------|--|--|
| Dependencia | Descripción | Consideraciones mínimas |
| Área central del recinto | Estufa | 1 desde 1 a 15 cupos instalados |
| | Gas/combustible | En proporción a las estufas |
| Área de alimentación | Cocina implementada (en el caso que se cocine en el recinto) y/o horno microondas (en caso que se requiera calentar una ración de alimentos) | En cantidad suficiente para cupos de Albergue |
| | Vasos desechables, revolvedores, te y/o café; azúcar y/o endulzante; termos. | En cantidad suficiente para cupos de Albergue |
| | Útiles de aseo (escobillones, bolsas de basura, traperos, guantes de aseo, otros). | En cantidad suficiente para cupos de Albergue |
| Área de Servicios higiénicos | Jabón líquido. | En cantidad suficiente para cupos de Albergue. |
| | Toalla de papel. | |
| | Papel higiénico. | |
| | Guantes y mascarillas. | |

| | | |
|---------------------|--|----------------------------------|
| | Útiles de aseo (escobillones, traperos, cloro, aromatizador, otros). | |
| | Duchas con agua caliente. | |
| Área administrativa | Computador/Notebook. | 1 para el Albergue. |
| | Teléfono | 1 para el Albergue. ¹ |

- Respecto del horario de funcionamiento:

El albergue de emergencia durante su activación deberá operar un mínimo de 12 horas diarias, durante los días que permanezca abierto. Se deberá acordar entre la SEREMI y el Ejecutor los horarios definitivos de funcionamiento, considerando como base el funcionamiento mínimo que se exige.

4.2.- PRESTACIONES:

En cada uno de los Albergues de Emergencia se entregarán las siguientes prestaciones, las cuales deben cumplir con los estándares que a continuación se describen, sin perjuicio que ciertos elementos sean obtenidos por concepto de donaciones o convenios que suscriba el Ministerio para estos efectos:

| PRESTACIONES DE ALOJAMIENTO | | |
|--|--------------------------------------|--|
| Descripción | Detalle por persona | Consideraciones mínimas |
| El Albergue deberá proveer un espacio adecuado para pernoctar. | 1 cama o colchón o catre de campaña. | Dicho estándar deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución. |
| | 2 frazadas. | |

| PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN | |
|--|-----------------------|
| Descripción | Detalle por persona |
| El Albergue dispondrá de la cena, desayuno y almuerzo, dependiendo el horario de funcionamiento. | 1 ración de desayuno. |
| | 1 ración de cena. |
| | 1 ración de almuerzo. |

En caso de externalizar los servicios de alimentación, persiste la responsabilidad del Ejecutor ante la SEREMI de Desarrollo Social y Familia que corresponda, en el cumplimiento de todos los estándares mínimos de alimentación y aseo exigidos en el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicas del Plan Protege Calle, aprobados mediante resolución exenta N°041 de 2024 de la

¹ El Albergue de Emergencia deberá contar con un teléfono celular con plan de datos, que eventualmente permita compartir internet con el computador, y así ingresar al Sistema de Registro, Plataforma Noche Digna SND u otra informada por MDSF todos los datos de cada usuario en el ingreso de este y las prestaciones entregadas cuando se realicen. Además, debe permitir comunicarse fluidamente desde el Albergue de Emergencia hacia la Central de Coordinación y Reportabilidad para entregar los reportes diarios de ocupación, así como también poder comunicarse con otros dispositivos y estar en contacto con el Plan Cuadrante y Carabineros. Para este ítem se aceptará un monto máximo de hasta sesenta mil pesos (\$60.000) mensuales para efectos de rendición de cuentas.

Subsecretaría de Servicios Sociales, debiendo requerir en estos casos toda la documentación pertinente a fin de realizar la respectiva rendición de cuentas.

| PRESTACIÓN DE ABRIGO (Podrá ser gestionada a través de donaciones) ² | | |
|--|------------------|--|
| Descripción | Detalle | Composición |
| Los Albergues de Emergencia podrán disponer de un set de ropa de abrigo personal, según corresponda. | 1 Kit de abrigo. | Ropa interior y/o ropa de abrigo para los usuarios (camiseta, calcetines, calzoncillos, calzones, gorro de invierno, polerón, zapatos o zapatillas, etc.). |

Adicionalmente, se deberá comunicar en todo momento la característica de funcionamiento del albergue de emergencia, ya que por su naturaleza tendrá un periodo acotado de operación, con el fin de que todas las PSC estén informadas del periodo de funcionamiento. También el equipo deberá pesquisar, derivar e informar oportunamente otras alternativas de alojamiento o de servicios psicosociales en caso de requerir otro tipo de dispositivo.

4.3.- ESTÁNDARES INTANGIBLES:

El equipo de recursos humanos de un Albergue de emergencia debe estar compuesto por los cargos que se describen en el cuadro siguiente.

| Cargo | Cantidad por cargo | Principales funciones |
|--|--------------------|---|
| <p>Coordinador de Albergue de Emergencia:</p> <p>Perfil profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afín, con experiencia en la atención de personas en situación de calle u otros grupos vulnerables. Considerando que potencialmente se podría atender a NNASC, la persona contratada para este cargo no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.</p> | 1 por Albergue | <p>Coordinar todas las actividades del quehacer diario del dispositivo, tales como el ingreso de los participantes, el registro, la entrega de prestaciones.</p> <p>Realizar el registro de los participantes en el Sistema de Registro, plataforma Noche Digna SND u otra informada por MDSF todos los datos de cada usuario al ingreso de este y las prestaciones entregadas cuando se realicen.</p> <p>Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos contenidos en los anexos del presente documento.</p> <p>Informar diariamente la ocupación del Albergue de Emergencia a la Central de Coordinación y Reportabilidad.</p> <p>Entregar contención emocional y realizar intervención en crisis a los participantes del dispositivo, en los casos que sea necesario.</p> <p>Coordinar con servicios especializados de atención para aquellos participantes que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, Carabineros, etc.), en concordancia con los protocolos establecidos.</p> <p>Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los participantes.</p> |

² Se deberá informar a la contraparte técnica las donaciones recibidas para el funcionamiento del albergue.

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| <p>Monitor/a Social</p> <p>Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, o, en su defecto, persona mayor de 18 años con experiencia en la atención de personas en situación de calle u otros grupos vulnerables. Considerando que potencialmente se podría atender a NNASC, la persona contratada para este cargo no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.</p> | <p>1 cada 10 participantes</p> | <p>Realizar las actividades del quehacer diario del dispositivo, tales como el ingreso de los participantes, el sistema de registro, Plataforma Noche Digna SND u otra informada por MDSF todos los datos de cada usuario al ingreso de este y las prestaciones entregadas cuando se realicen.</p> <p>Entrega de prestaciones y coordina las actividades recreativas</p> <p>Realizar atención directa a los participantes</p> <p>Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los participantes.</p> <p>Organizar y realizar la entrega de raciones de alimentación</p> |
| <p>Personal de Aseo</p> <p>Persona mayor de 18 años, con experiencia en la realización de aseo. Considerando que potencialmente se podría atender a NNASC, la persona contratada para este cargo no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.</p> | <p>1 cada 30 participantes</p> | <p>Responsable del aseo y ornato general del dispositivo</p> <p>Realizar limpieza y desinfección de los baños y duchas diariamente.</p> <p>Colaborar con los requerimientos de mantención que indique el responsable del recinto.</p> |
| <p>Manipulador de Alimentos:</p> <p>Técnico/a del área de la alimentación, o en su defecto persona con experiencia en la preparación de alimentos a grupos masivos. Considerando que potencialmente se podría atender a NNASC, la persona</p> | <p>1 cada 30 participantes</p> | <p>Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, que avalan su certificación profesional.</p> <p>Preparar, dosificar y servir los alimentos diariamente.</p> <p>Clasificar, almacenar y realizar el inventario de los alimentos y utensilios para la elaboración de las comidas.</p> <p>Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina.</p> <p>De externalizarse el servicio, no se requerirá el cargo.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>contratada para este cargo no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.</p> | | |
|--|--|--|

En caso de externalizar los servicios de alimentación y/o aseo, el ejecutor será el responsable ante la SEREMI de Desarrollo Social y Familia que corresponda, respecto del cumplimiento de todos los estándares mínimos de alimentación y aseo exigidos en el presente manual, debiendo requerir en estos casos toda la documentación pertinente a fin de realizar la respectiva rendición de cuentas.

Por otra parte, eventualmente el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado y cuente con una aprobación formal (vía oficio) por parte de la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.

II. DEL ALBERGUE PÚBLICO

1.- Descripción

Dispositivo cuyo objetivo es entregar prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene, abrigo, atención básica de salud y derivaciones con la finalidad de proteger la vida y disminuir los riesgos a la salud de las personas en situación de calle. Además por la naturaleza pública de su ejecutor se espera coordinar la entrega de otro tipo de prestaciones o servicios que dependerán de la competencia de la institución pública, como por ejemplo acceso a: ofertas laborales coordinadas por la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL) o programas de microemprendimiento local, atención de salud en los centros de salud municipal, operativos de vacunación, oferta cultural y deportiva del territorio y otros planes o programas de alcance local.

El Albergue Público está diseñado para ser ejecutado por municipios, gobernaciones o delegaciones presidenciales, y se espera que tenga una capacidad hasta 20 personas, que ofrezca atención las 24 horas del día, los siete días de la semana, y además que disponga de un espacio destinado para mujeres y/o familias. En caso de presentarse un grupo familiar con niños, niñas y adolescentes, se deberá asignar un dormitorio de uso exclusivo para dicho grupo.

2.- Términos mínimos del convenio de transferencia de los albergues públicos

Cabe mencionar que para la implementación del dispositivo en comento se deberán celebrar los correspondientes convenios de transferencias, según lo dispuesto en la glosa 07 que informa la asignación presupuestaria del Programa Noche Digna, la cual estipula que "La transferencia de estos recursos se efectuará sobre la base de los convenios que suscriba el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales y los organismos ejecutores, en los que se estipularán las acciones a desarrollar y los demás procedimientos y modalidades que se consideren necesarias". Además, en estos convenios se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto a la ley de presupuesto vigente y su articulado, en cuanto a las disposiciones que deben contener los convenios de transferencia.

Las menciones mínimas que debe contener los convenios de transferencia que se suscriban para la ejecución de los dispositivos de Albergue Público son las siguientes:

- Indicación de la comuna o territorio en el cual se implementará el albergue público.
- . Contrapartes técnicas de la SEREMI y el ejecutor.
- Transferencia de recursos
- Rendición de cuentas a través del Sistema de rendición de cuentas de la Contraloría General de la República, debiendo dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la resolución N°30 de 2015, del órgano de control señalado.
- Disposiciones de la ley N°21.640 de presupuestos para el sector público para el año 2024, que resulten aplicables.

3.- Etapas de trabajo en el Albergue

En cada etapa, se realizarán una serie de acciones y procedimientos que tienen por objeto entregar un servicio oportuno y de calidad a las PSC, según el detalle que se indica a continuación:

| PRIMERA ETAPA: CONTACTO INICIAL E INGRESO | |
|--|---|
| TAREAS | RESPONSABLE |
| <p>Acogida:</p> <p>Dar la bienvenida y realizar una acogida inicial a la persona que solicita por primera vez el servicio.</p> <p>Debe considerar el protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del Programa Noche Digna considerando la variable identidad de género</p> | Monitor/a social o profesional afín |
| <p>Registro:</p> <p>Solicitar cortésmente, los datos (nombre, RUN y/o pasaporte) de la persona, para registrarlos en el Sistema de Registro Noche Digna (SND) u otro que disponga el Ministerio, en el momento que el/la participante haga su ingreso.</p> <p>Verificar que la persona efectivamente se encuentre en situación de calle, a través de algunas preguntas que permitirán confirmar la información, las cuales se encuentran contenidas en el "Protocolo de acción para acogida de participantes en albergue".</p> <p>Observar a la persona y chequear las condiciones de salud física y mental con las que llega. Derivar a la persona inmediatamente con el/la TENS del dispositivo, en caso de sospechar que la persona padece alguna enfermedad y dejar registro de esto último en la bitácora o libro de novedades del dispositivo.</p> | Monitor/a social y TENS |
| <p>Inducción:</p> <p>A continuación, deberá realizarse una pequeña inducción a la persona e informarle sobre las prestaciones que se entregan en el dispositivo, los horarios y las normas de convivencia.</p> | Monitor/a social o profesional afín |
| SEGUNDA ETAPA: ENTREGA DE PRESTACIONES Y ACTIVIDADES | |
| TAREAS | RESPONSABLE |
| <p>Alimentación:</p> <p>Entregar los alimentos diariamente y en el horario establecido para esto.</p> <p>El/la manipulador/a de alimentos o monitor/a deberá preparar las raciones de comida de los/las participantes. Eventualmente, podrá contar con el apoyo de algunos/as voluntarios/as o bien de los/as mismos/as participantes.</p> <p>En caso de que el servicio de alimentación sea externalizado, la labor del/la monitor/a social será la de coordinar la entrega.</p> | Monitor/a social y Manipulador/a de Alimentos |
| <p>Limpieza y orden:</p> <p>Mantener todas las dependencias del dispositivo limpias y ordenadas, pudiendo solicitar, para estos efectos, el apoyo voluntario de los/as participantes.</p> | Auxiliar de aseo |
| <p>Actividades lúdicas:</p> <p>El dispositivo deberá contar con una oferta de actividades de socialización u otras para los/las participantes.</p> <p>También, será posible coordinar con la red local, voluntarios/as o estudiantes en práctica, la realización de charlas o talleres psicosociales con temáticas de interés para los/las participantes (prevención de enfermedades, información para el acceso al servicio de eliminación de antecedentes penales, acceso a subsidios, etc.).</p> | Coordinador/a y/o Monitor/a social |

| | |
|--|---|
| <p>Horario:</p> <p>El equipo deberá planificar los horarios al interior del dispositivo para establecer rutinas previamente coordinadas e informadas a los/las participantes, y así garantizar un ambiente ordenado y respetuoso promoviendo una cultura participativa en el dispositivo.</p> <p>Mantener disponibles los teléfonos del servicio de salud del territorio, en caso de que alguna persona presente una complicación de salud y existan síntomas de agravamiento. El/la monitor/a deberá cumplir a cabalidad con el "Protocolo de derivación a un centro de salud de urgencia" (Anexo N°8 del Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos aprobado por Resolución Exenta Nno ° 041 del 25 de enero 2024).</p> | <p>Coordinador/a y/o Monitor/a social</p> |
| <p>Coordinación:</p> <p>Mantener durante toda esta etapa, una constante comunicación con la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR), informando dentro de los horarios establecidos, respecto a la capacidad utilizada del dispositivo. Deberá, además, registrarse obligatoriamente la información relativa a los/as participantes en la plataforma Sistema Noche Digna (SND).</p> | <p>Coordinador/a y/o Monitor/a social</p> |
| <p>TERCERA ETAPA: CIERRE</p> | |
| <p>TAREAS</p> | <p>RESPONSABLE</p> |
| <p>Despedida:</p> <p>Albergues: Tendrá lugar el cierre del dispositivo, cuando el/la participante lo abandona definitivamente.</p> <p>Deberá considerarse un plazo mínimo de 30 días de anticipación al cierre del respectivo dispositivo, para comunicar oportunamente a los/las participantes el término de su funcionamiento, a través de la realización de asambleas. Asimismo, el equipo deberá informar respecto a otras alternativas de alojamiento o de servicios psicosociales que se presten en la comuna y sus alrededores.</p> <p>Cabe considerar que, en el evento que al cierre del albergue, tenga lugar alguna agresión física y/o verbal de carácter grave de parte de una persona hacia los/las miembros del equipo u otros/as participantes, deberá requerirse la presencia de Carabineros en el lugar y suspender el servicio de alojamiento para dicha persona por un período determinado de tiempo, atendido a que las situaciones de agresión no son permitidas dentro de los dispositivos. A fin de evitar dichas situaciones, el equipo del dispositivo respectivo deberá estar preparado para realizar contención emocional e intervención en crisis de manera oportuna.</p> | <p>Equipo albergue y/o Monitor/a social</p> |

4. Estándares y prestaciones del albergue público

4.1.- ESTÁNDARES TANGIBLES

- Infraestructura

El inmueble en que funcione deberá contar con una infraestructura adecuada y exclusiva para la prestación de los servicios del Plan Protege Calle para cubrir la prestación de servicios a las PSC. Así, los estándares mínimos de calidad del inmueble serán los siguientes:

Excepcionalmente, si el dispositivo en el cual se instaló el albergue, dispone de un área adicional en donde opera otro dispositivo o programa, este deberá estar diferenciado del albergue tanto de manera física como administrativa, contando así con un dispositivo exclusivo para los servicios del Plan Protege Calle.

| ESTÁNDAR MÍNIMO DE CALIDAD | |
|---|---|
| Ubicación | El inmueble deberá estar ubicado en un territorio de fácil acceso para las PSC. Asimismo, se situará cerca de instituciones que permitan asegurar la accesibilidad a los servicios básicos, tales como centros de salud, con los que deberá coordinarse correctamente en casos de emergencia; y acceso al transporte público para la realización de actividades laborales y ocupacionales. |
| Mantenimiento | El inmueble o la parte de éste destinada al funcionamiento del dispositivo, tendrá las siguientes condiciones estructurales: Muros aplomados (sin inclinación) y sin grietas. Cañerías de agua sin filtraciones ni llaves con goteras. Instalaciones eléctricas embutidas y con cajas de enchufes intactas. Cielos sin grietas ni roturas. Techumbres sin planchas o tejas quebradas. Pisos sin roturas ni baches en las tablas, cerámicos o cemento (no importa si está parchado). Puertas que cierran correctamente. WC con tapas en buen estado, las que son repuestas por la institución ejecutora en caso de encontrarse dañadas. WC con estanques con descargas funcionando. |
| Calefacción | El dispositivo contará con un sistema de calefacción adecuado que no pone en riesgo la salud de los/las participantes cada vez que, por sensación térmica y debido al frío, humedad o precipitaciones, sea requerido. |
| Ventilación | El dispositivo contará con ventilación natural, con ventanas de fácil apertura y cierre, especialmente en los dormitorios, los que deberán ser ventilados diariamente. |
| Iluminación | El inmueble deberá contar con iluminación con luz natural a través de ventanas de tamaño adecuado y/o tragaluces, como también con iluminación eléctrica en toda su infraestructura. |
| Agua potable | El inmueble deberá cumplir con la normativa correspondiente. |
| Alcantarillado | El inmueble deberá cumplir con la normativa correspondiente. |
| Gas | La instalación deberá cumplir con la normativa correspondiente. |
| Implementos de seguridad anti incendios | El dispositivo deberá contar con extintores instalados, suficientes y vigentes, de acuerdo con la normativa de seguridad. |
| Vías de evacuación | El Ejecutor deberá contar con un plan de emergencia según las características de infraestructura y de funcionamiento del albergue, que deberá comunicarlo con los/as participantes. |
| Botiquín de primeros auxilios | El contenido del botiquín definido por el/la TENS del albergue, considerará al menos lo siguiente: elementos de protección personal; jabón antiséptico; alcohol gel al 70%; algodón; guantes de procedimiento desechables; suero fisiológico; pinza; gasas; apósitos adhesivos o parche curitas; apósitos estériles; venda elástica; termómetro; tijeras de punta roma. |

Instalaciones en el inmueble

El estado general del albergue deberá ser el siguiente:

| INSTALACIONES DE SOPORTE | | |
|---|---|---|
| Dependencia | Descripción | Estándar mínimo de calidad |
| Espacio de enfermería y primeros auxilios | Espacio destinado a la atención de salud | Deberá ser higienizado diariamente y contar al menos con: Una camilla Un botiquín de primeros auxilios Un escritorio Una silla Un estante Un teléfono celular Mural con números telefónicos de emergencia |
| Baño del equipo del dispositivo | Espacio destinado para el uso del equipo | Deberá ser higienizado diariamente y contener los servicios básicos sanitarios y de higiene. |
| Cocina | Espacio destinado para la preparación y/o entrega de los alimentos para los/as participantes del albergue | Deberá mantener las condiciones higiénicas adecuadas de forma diaria. El material de los pisos, paredes, ventanas y cielos deberá ser fácil de limpiar. Deberá contar con un espacio que permita la organización pertinente cuando la comida sea entregada mediante un proveedor externo. |
| Bodega de alimentos | Área en la cual se almacenan adecuadamente alimentos | Deberá tener y mantener las condiciones higiénicas, de seguridad, de iluminación y de ventilación adecuadas. También deberá contar con un stock suficiente de alimentos. No deberá tener evidencia de haber almacenado materiales peligrosos, o alimentos en descomposición. |
| Bodega de ropa | Área adecuada para almacenar ropa y ropa de cama | Deberá tener un espacio para ropa, ropa de cama y/o de abrigo. |

| INSTALACIONES DE SERVICIO | | |
|---------------------------|--|---|
| Dependencia | Descripción | Estándar mínimo de calidad |
| Dormitorios | Espacio destinado a la pernoctación de los/las participantes | Deberá contar con un espacio por persona que evite condiciones de hacinamiento ³ . Además, los dormitorios deberán estar diferenciados para el resguardo de mujeres y padres o madres con hijos. En caso de presentarse un grupo familiar con NNA, se deberá asignar un dormitorio de uso exclusivo para dicho grupo. Cada participante contará con una cama. |

³ 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.

| INSTALACIONES DE SERVICIO | | |
|----------------------------------|--|---|
| Dependencia | Descripción | Estándar mínimo de calidad |
| | | <p>En los dormitorios del Albergue Protege, todas las camas serán bajas, dado el perfil de movilidad reducida de los usuarios. Los dormitorios tendrán una capacidad de máximo 5 participantes, siendo un espacio adecuado para el desplazamiento del personal de cuidado y de los participantes según el nivel de valencia. En cada dormitorio deberá ser posible que circule una silla de ruedas sin dificultad y que cuente con pasamanos y apoyo para evitar caídas.</p> <p>Los dormitorios deberán contar con un timbre tipo continuo.</p> |
| Sala de estar (living) y comedor | Área multifuncional que permite entregar la prestación de alimentación y el encuentro para las personas, y que permite descansar y permanecer durante el tiempo de ocio y recreación | El espacio deberá contar con mobiliario suficiente que permita entregar la prestación de alimentación, procurando un distanciamiento social adecuado. |
| Baños para los/las participantes | Área cerrada y bien ventilada que permite entregar los servicios higiénicos pertinentes | <p>Deberá contar con baños exclusivos y separados para hombres y mujeres, incluyendo el uso de turnos para el caso de las familias</p> <p>Deberá contar con espacio suficiente que permita la adecuada circulación de personas.</p> <p>Deberá contar con artefactos de baño (WC y lavatorios) que:</p> <p>Considere el número mínimo⁴ detallado en la tabla de más abajo</p> <p>Estén en buen estado de conservación y funcionamiento</p> <p>Los WC tengan tapas en buen estado y estanques con descargas funcionando</p> |
| Duchas | Espacio para ducharse, que puede estar o no incluido dentro de los baños | <p>Deberá contar con duchas exclusivas y separadas para hombres y mujeres.</p> <p>Deberá contar con:</p> <p>El número mínimo detallado en la tabla de más abajo</p> <p>Agua caliente.</p> <p>Buen estado de conservación y funcionamiento</p> <p>Cortinas u otro sistema de separación</p> |

| N° de personas | Excusados con taza de WC | Lavatorios | Duchas |
|----------------|--------------------------|------------|--------|
| 1-10 | 1 | 1 | 1 |

⁴ Decreto N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

| N° de personas | Excusados con taza de WC | Lavatorios | Duchas |
|----------------|--------------------------|------------|--------|
| 11-20 | 2 | 2 | 2 |
| 21-30 | 2 | 2 | 3 |
| 31-40 | 3 | 3 | 4 |

Condiciones mínimas de higiene

| HIGIENE | |
|---|---|
| Dependencia | Estándar mínimo de calidad |
| Espacios generales | <p>Deberá estar aseado.</p> <p>Debe contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> extractor de aire aromatizantes ambientales depósitos para desechos tapados y en áreas distantes de los alimentos <p>No deberá tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> malos olores basura fuera de los depósitos presencia de vectores suciedad adherida a las paredes |
| Dormitorios | <p>Ventilación suficiente para evitar malos olores.</p> <p>Los pisos deben estar limpios.</p> |
| Baños | <p>El área, los artefactos y papeleros deberán estar limpios y ser higienizados diariamente con cloro, detergente, paños y mopas limpias.</p> <p>Deberá contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> papeleros plásticos con bolsa en su interior dispensadores de jabón, de papel higiénico y de toallas desechables |
| Duchas y camarín | <p>El área respectiva, deberá estar limpia y ser higienizada diariamente con cloro, detergente, paños y mopas limpias.</p> <p>Las duchas deberán contar con gomas antideslizantes</p> |
| Espacio de enfermería y atención de salud | <p>Deberá ser desinfectado cada vez que sea utilizado, e higienizado de acuerdo a lo establecido por la autoridad sanitaria.</p> <p>Los insumos usados deberán ser desechados en bolsas separadas de la demás basura del dispositivo.</p> |

Mobiliario mínimo

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

| MOBILIARIO MÍNIMO | |
|----------------------|---------------------|
| Insumos | Características |
| Una cama por persona | 1 plaza o 1 ½ plaza |

| MOBILIARIO MÍNIMO | |
|--|---|
| Un colchón por cada cama | 1 plaza o 1 ½ plaza, por 15 cm; densidad 21 |
| Una almohada por cada cama | 1 unidad |
| Un juego de sábanas por cama (Incluye funda de almohada) | 1 plaza o 1 ½ plaza |
| Tres frazadas por cama | 1 plaza o 1 ½ plaza |
| Un cobertor o plumón por cada cama | 1 plaza o 1 ½ plaza |
| Mesas | Para la totalidad de los/las participantes |
| Sillas | Para la totalidad de los/las participantes |
| Computador o notebook | 1 para el equipo 1 para los/las participantes |
| Teléfono | Fijo y/o celular para el equipo |
| Escritorio y sillas | Para recibir a los/as participantes |
| Camilla de enfermería | Según características generales |
| Extintores | Según decreto N°594, de 1999, del Ministerio de Salud |
| Lavadora | Para el uso de los participantes y ropa de cama |

Normas de seguridad

Los albergues deberán contar con condiciones de seguridad mínimas que permitan resguardar la salud y el bienestar de los/las participantes y del equipo del dispositivo, según se detalla a continuación, junto con esto equipos del dispositivo deberán ser capacitados en el uso y protocolos correspondientes

Extintores de incendio: Deberán ser del tipo adecuado a los materiales combustibles o inflamables que se encuentren o manipulen en el inmueble. El número total de extintores dependerá de la superficie a proteger y deberá ser determinado en función a lo señalado en el párrafo III, del título III, del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud. 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 |

Así, respecto de los extintores:

Su número mínimo deberá 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.

Deberán 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.

Deberán ubicarse en sitios de fácil acceso y clara identificación, libre de cualquier obstáculo, estar en condiciones de funcionamiento máximo e instalado a una altura máxima de 1,30 metros, medidos desde el suelo hasta la base del extintor y estar debidamente señalizados (artículos 45 y siguientes del decreto N°594, de 1999, del Ministerio de Salud).

El equipo del dispositivo deberá tener instrucción y entrenamiento sobre el uso y manejo de los extintores en caso de emergencia.

Visita de un profesional o técnico/a en electricidad y de gas: El albergue deberá contar con certificación según la normativa técnica vigente.

Plan de emergencia y evacuación: El dispositivo deberá contar con un plan de emergencia y evacuación, en donde se establezcan los procedimientos que permiten desarrollar actividades para protegerse de desastres o amenazas colectivas que puedan poner en peligro su integridad.

4.2.-ESTÁNDARES DE PRESTACIONES DE ALBERGUE

Durante el período de ejecución del dispositivo Albergue, se deberán entregar a los/las participantes las prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene-abrigo y atención básica de salud.

Al respecto, es necesario tener presente que la modalidad de atención del Albergue Público es de 24 horas, por lo tanto, para la prestación de alimentación se deberá considerar desayuno, almuerzo y cena para cada participante.

En cada uno de los albergues se entregarán prestaciones básicas, según se detalla a continuación:

| Prestación de Alojamiento | Consideraciones mínimas |
|---|--|
| Cama Colchón Almohada Juego de sábana Frazadas Cobertor o plumón | Deberá ser cambiado/a cada vez que se encuentre sucio/a, en malas condiciones o mojado/a |

| Prestación de Alimentación | Composición mínima |
|----------------------------|---|
| Una ración de desayuno | 2 unidades de pan, con al menos un ingrediente cada uno Té y/o café y/o leche Azúcar o endulzante |
| Una ración de cena | Sopa y/o ensalada Plato de fondo Fruta y/o postre Jugo y/o té |

| | |
|--|--|
| Una ración de almuerzo (Sólo para albergues en modalidad 24 horas) | Sopa y/o ensalada Plato de fondo Fruta y/o postre Jugo y/o té |
|--|--|

| | |
|---------------------------|---|
| Prestación Higiene-Abrigo | Composición Mínima |
| Un kit de higiene | Shampoo y acondicionador Toalla, preferentemente de papel desechable. En caso de usar toallas de tela, éstas deberán ser lavadas diariamente Cepillo y pasta dental Máquina de afeitar Kit Menstrual (Anexo 23) |
| Stock de Abrigo | Ropa interior nueva (camisetas, calzoncillos, calcetines, entre otros) Vestimenta En caso de recibir donación de ropa y calzado ésta debe estar en buenas condiciones. No se puede recibir como donación ropa interior usada. |

| | |
|---|--|
| Prestaciones de Salud | Consideraciones Mínimas |
| Atención básica de salud | Atención directa de salud a los/las participantes que lo requieran. Atención en caso de complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestar en general. El/la TENS deberá coordinar la derivación al centro de salud más cercano y, posteriormente, realizar un acompañamiento al participante, en los casos que sea necesario. Registrar en la bitácora, las atenciones realizadas en el turno. |
| Vinculación con la red de salud pública | Generar la re vinculación social de los participantes. Coordinar la derivación al centro de salud más cercano y, posteriormente, realizar un acompañamiento al participante, en los casos que sea necesario. |

4.3.-ESTÁNDARES INTANGIBLES

- Equipo del dispositivo

El equipo del dispositivo deberá ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad de sus miembros⁵, cuya salud sea compatible con el cargo.

Cargos, funciones y perfil del equipo del dispositivo

⁵ Todas las personas deberán contar con certificado de antecedentes y respaldo que compruebe que no existe de inhabilidad para trabajo con NNASC según ley N° 20.594.

| CARGO | PRINCIPALES FUNCIONES | PERFIL |
|---|--|--|
| <p>Coordinador/a del Albergue</p> | <p>Responsable de la gestión técnica y administrativa del Albergue.</p> | <p>Profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afin, con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad, en la coordinación de los equipos del dispositivo, en la gestión de proyectos y en administración de convenios; y con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</p> |
| | <p>Responsable de la planificación, coordinación y supervisión de todas las actividades del quehacer diario en el Albergue.</p> | |
| | <p>Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa directa ante la SEREMI MDSF correspondiente, así como también ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros, administrativos y comunicacionales.</p> | |
| | <p>Administrar el convenio con la SEREMI MDSF correspondiente, en el marco del presente manual y de acuerdo con las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes.</p> | |
| | <p>Asistir a las reuniones de coordinación fijadas por la SEREMI MDSF correspondiente, por la CCR o por la contraparte técnica del programa Noche Digna.</p> | |
| | <p>Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas, actividades, protocolos e indicadores establecidos.</p> | |
| | <p>Gestionar el trabajo con la red de servicios públicos, para la efectiva derivación de los/las participantes a dicha red.</p> | |
| | <p>Coordinar con servicios especializados de atención para aquellos/as participantes que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, Carabineros de Chile, etc.).</p> | |
| | <p>Realizar acciones de coordinación con actores relevantes del territorio. Responsable de realizar reuniones de coordinación con actores barriales como Juntas de Vecinos, Comisarias, Consultorios, etc.</p> | |
| | <p>Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del dispositivo en conjunto con el equipo, de acuerdo con el manual y en las respectivas bases del concurso.</p> | |
| <p>Realizar la atención directa a participantes, dentro del horario de funcionamiento del Albergue.</p> | | |
| <p>Monitor/a social</p> | <p>Responsable de ejecutar las actividades de trato directo con los/las participantes, tales como el ingreso de los/las participantes, el registro, la entrega de prestaciones y las actividades recreativas.</p> | <p>Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, educación o salud o, en su defecto persona con experiencia demostrable de al</p> |

| CARGO | PRINCIPALES FUNCIONES | PERFIL |
|----------------------------|--|---|
| | <p>Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos contenidos en los anexos del presente manual y en las bases de concurso.</p> <p>Realizar la atención directa a los/las participantes, entregando contención emocional e intervención en crisis, en los casos que sea necesario</p> <p>Velar por el cumplimiento de los protocolos de acción establecidos en las presentes orientaciones técnicas (ver anexos).</p> <p>Realizar el registro diario de las personas atendidas, prestaciones entregadas en el SND.</p> <p>Supervisar la limpieza y el cambio de la ropa de cama.</p> <p>Mantener permanente contacto con la CCR.</p> <p>Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los/las participantes.</p> <p>Apoyar la mantención de la higiene de los/as usuarios, en caso de ser necesario.</p> | <p>menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad y con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores y es deseable que tenga experiencia en intervención en crisis</p> |
| TENS | <p>Responsable de atender las necesidades de salud que presenten los/las participantes del dispositivo y pesquisar aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro de salud.</p> <p>Realizar atención directa de salud a los/las participantes.</p> <p>Atender complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestares en general.</p> <p>Ejercer un rol de promotor de salud, educando en buenas prácticas y mecanismos para evitar enfermedades propias del invierno y bajas temperaturas.</p> <p>Registrar en la bitácora las atenciones y derivaciones realizadas en el turno.</p> <p>Apoyar y colaborar en todas las funciones del/la monitor/a social.</p> <p>Apoyar la higiene de los/as usuarios, en caso de ser necesario.</p> | <p>TENS o profesional de área de la salud con deseable experiencia en el trabajo con personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</p> |
| Manipulador/a de alimentos | <p>Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad</p> | <p>Técnico/a del área de la alimentación, o en su defecto persona con experiencia en la preparación de alimentos a</p> |

| CARGO | PRINCIPALES FUNCIONES | PERFIL |
|------------------|--|--|
| | <p>nutricionales, que avalan su certificación profesional.</p> <p>Preparar, dosificar y servir los alimentos diariamente.</p> <p>Clasificar, almacenar y realizar el inventario de los alimentos y utensilios para la elaboración de las comidas.</p> <p>Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina.</p> <p>Realizar minutas semanales con el menú para el desayuno y cena, siguiendo las referencias del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) (anexo N°21 del Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos aprobado por Resolución Exenta N° 041 del 25 de enero 2024).</p> | <p>grupos masivos y que cuente con capacitación. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA</p> |
| Auxiliar de aseo | <p>Realizar limpieza y desinfección de los baños y duchas diariamente.</p> <p>Colaborar con los requerimientos de mantención que indique el responsable del recinto.</p> <p>Responsable del aseo y ornato general del dispositivo.</p> | <p>Persona con experiencia en la realización de aseo. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA</p> |

En caso de externalizar los servicios de alimentación y/o aseo, la institución ejecutora será la responsable ante la SEREMI MDSF que corresponda, respecto del cumplimiento de todos los estándares mínimos de alimentación y aseo exigidos en el presente manual, debiendo requerir en estos casos toda la documentación pertinente a fin de realizar la respectiva rendición de cuentas.

Composición del equipo y horarios⁶

Para el funcionamiento del albergue, se requiere la conformación de los equipos que se señalan en las tablas siguientes, lo que deberá informarse en los respectivos informes técnicos de instalación y final. Eventualmente, la institución ejecutora podrá realizar ajustes a esta conformación, atendiendo a la realidad local y frente a una eventual emergencia sanitaria o de otro tipo, siempre y cuando el ajuste se encuentre debidamente justificado y cuente con una aprobación formal de la contraparte técnica de la SEREMI MDSF correspondiente, mediante un oficio:

⁶ Respecto al albergue de emergencia, atendida su naturaleza, lo requerido a la composición del equipo y horarios de atención, quedará estipulado en el convenio que se suscriba para tales efectos.

| ALBERGUE | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------|
| CAPACIDAD ALBERGUE: HASTA 20 PERSONAS | | | |
| Cargo | Horas semanales | Integrantes por rol | Horas diarias |
| Coordinador/a dispositivo | 45 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 9 |
| TENS | 45 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 9 |
| | 18 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 9 |
| Monitor/a social (diurno) | 45 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 9 |
| | 18 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 9 |
| Monitor/a social (vespertino) | 45 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 9 |
| | 18 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 9 |
| Monitor/a social (nocturno) | 45 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 9 |
| | 18 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 9 |
| Manipulador/a de alimentos | 45 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 9 |
| | 18 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 9 |
| Auxiliar de aseo (diurno) | 45 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 9 |
| | 18 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 9 |

III .- RUTAS SOCIALES PÚBLICAS

1. Descripción

Dispositivo que consiste en la entrega de prestaciones de alimentación, higiene –abrigo y atención básica de salud y derivaciones a las PSC, a través de equipos móviles en aquellos lugares en los que habitan o transitan. Se preferirá que la entidad ejecutora sea un municipio, con el fin de que inscriba a las PSC en el Registro Social de Hogares Anexo Calle para el registro oficial de estas personas.

La visita de la Ruta Social Pública NO debe limitarse a la mera entrega de un kit, sino que, además, la entidad ejecutora deberá propiciar el establecimiento de un vínculo de confianza con las personas en situación de calle. Para ello, durante la visita y dentro de lo posible, el equipo del dispositivo deberá generar un clima de apertura que permita progresivamente que las personas en situación de calle vayan superando sus niveles de exclusión, además, deberá coordinar redes de apoyo locales, institucionales o con aquellas que entreguen prestaciones y servicios para esta población, tales como albergues, centros de salud u otros, según sea la necesidad y las posibilidades de articulación y coordinación con otros actores en comunicación con la SEREMI MDSF.

Tipos de Rutas Sociales

Se considerarán los siguientes tipos:

- Ruta Social de hasta 20 personas.
- Ruta Social entre 21 y 30 personas.
- Ruta Social entre 31 y 50 personas.

Mapeo de puntos de calle

Puntos de calle

El paso inicial para la entrega de servicios y prestaciones por parte de la ruta es la identificación de los “**puntos de calle**”, esto es, los lugares donde pernoctan o transitan las personas en situación de calle, los que pueden ser calles, plazas, esquinas, sitios eriazos, paraderos o estaciones de metro, cajeros automáticos, centros comerciales, malls, supermercados, mercados, puertos, líneas y estaciones de trenes, puentes, túneles, campos, vehículos abandonados, alrededor de los servicios de salud, entre otros. En muchos de estos lugares las personas instalan los denominados rucos, los cuales son utilizados como lugar de hábitat.

Cabe mencionar, que los Rucos son habitaciones de emergencia habilitadas principalmente con colchones, frazadas, nylon, cartones o similares y utilizadas como habitación nocturna en la vía pública, que se encuentran en los puntos de calle.

Mapeo de los puntos de calle

En consideración a lo anterior, el equipo del dispositivo, antes de iniciar el servicio, deberá conocer los puntos de calle de su territorio y las características de la población que los habita o transita, por lo que, para lograr un conocimiento acabado del territorio, la institución ejecutora deberá realizar un mapeo de los puntos de calle, identificando, registrando y actualizando los sectores donde se reúnen las personas en situación de calle, lo que también permitirá conocer y comprender a otros actores relevantes para el trabajo en red.

A fin de mejorar la planificación diaria del recorrido, el mapeo deberá actualizarse constantemente.

Registro de puntos de calle

Para la identificación y actualización de los puntos de calle, es necesario contar con un registro detallado, el que deberá informarse en el siguiente formato:

REGISTRO ACTUALIZADO DE PUNTOS DE CALLE

| Región | Comuna | Tipo de Vía | Nombre de la Vía | N° | Referencia | Categoría de Punto |
|--------|--------|-------------|------------------|-----|--|--|
| Maule | Molina | Calle | Merced | 116 | Ruco con una pareja, generalmente se encuentra en el punto calle desde las 15 hrs. | Crítico, Seguridad Prioritario Organizaciones |

Para completar de manera correcta el registro, se debe informar lo siguiente:

- Región: Nombre de la región
- Comuna: Nombre de la comuna
- Tipo de vía: Calle, avenida, pasaje, ruta etc.
- Nombre de la vía: Identificador nominal con que se reconoce o identifica a la calle o camino en donde se encuentra ubicado el punto de calle, por ejemplo, Las Magnolias, Camino a Rapel km 20.
- Número (de domicilio adyacente): Identificador numérico del lugar o domicilio más cercano donde se encuentra ubicado el punto de calle.
- Referencias: Características del lugar y/o de las personas que ahí se encuentran, por ejemplo “bajo el puente Carrascal en la ribera sur del río Mapocho, se encuentra un ruco con una pareja y un adulto mayor”, entre otras cualidades que hacen identificable en lugar y el tipo o cantidad de personas que en él se encuentre. También, puede servir para incorporar observaciones relevantes, tales como: horarios adecuados para la visita y rutinas asociadas al punto de calle o dispositivo.

Clasificación de los puntos de calle

A fin de que la institución ejecutora pueda establecer prioridades en la planificación, y determinar la frecuencia en las asistencias, se deberá clasificar en el mapeo los puntos de calle identificados en el territorio según se señala a continuación:

- Puntos críticos: Lugares peligrosos y/o de difícil acceso. Para acceder a estos se deberá solicitar colaboración a seguridad municipal o a Carabineros de Chile, a no ser que el equipo del dispositivo tenga la dinámica y el conocimiento acabado del lugar y se encuentre validado por el grupo que transita por este.
- Puntos de seguridad: Lugares de alto tránsito, iluminados y que tienen resguardo policial y/o de seguridad municipal.
- Puntos prioritarios: Lugares donde se encuentran adultos mayores o adultos con condiciones de fragilidad; mujeres; niños, niñas y jóvenes y que no son asistidos por otras organizaciones sociales. La frecuencia de la visita a estos puntos deberá ser diaria o día por medio.
- Puntos de organizaciones que trabajan con personas en situación de calle: Lugares donde variadas organizaciones sociales o grupos de voluntarios asisten a las personas en situación de calle, motivo por el que dicho punto no es considerado prioritario. La ruta social no debería acudir más de una vez a la semana, a menos que por demanda del Fono Calle se requiera su asistencia.

Planificación diaria del recorrido

A fin de conocer la cantidad de los puntos de calle en la vía pública, y la cantidad de personas en situación de calle presentes en estos, y de mejorar el servicio en el territorio, el equipo del dispositivo deberá realizar una planificación diaria del recorrido.

Esta planificación deberá ser constantemente actualizada, pudiendo incorporar a aquellas PSC que se encuentren en territorios adyacentes a la ruta planificada.

Horario de atención

El dispositivo deberá funcionar de lunes a domingo, en dos turnos (mañana y tarde-noche), por un mínimo de horas diarias, de acuerdo con la cantidad de personas atendidas diariamente según se señala en la tabla inserta a continuación, considerando lo siguiente:

- La hora de inicio diaria del dispositivo, deberá ser definida entre la institución ejecutora y la contraparte técnica de la SEREMI MDSF, considerando las características de la población de calle de la comuna o el sector asignado, y deberá considerar un máximo de 30 minutos para la preparación de los kits y planificación del recorrido, entre otras acciones.
- La hora de término de la ruta, será aquella determinada en el recorrido y no en el punto de encuentro inicial, a excepción del conductor que debe guardar el vehículo.

Cuadro 4: Horas mínimas de funcionamiento rutas sociales públicas

| N° de personas distintas atendidas diariamente | N° horas diarias | N° de horas por turno |
|--|------------------|-----------------------|
| Hasta 20 personas | 8 | 4 |
| Entre 21 y 30 personas | 11 | 5.5 |
| Entre 31 y 50 personas | 16 | 8 |

En días de bajas temperaturas y/o precipitaciones, la contraparte técnica de la SEREMI MDSF podrá solicitar, previo acuerdo con la institución ejecutora, el reforzamiento de la cantidad de personas a atender y prestaciones a entregar.

Cualquier variación **en la cantidad de personas a atender, así como también, el número de prestaciones** a entregar deberá ser previamente acordada con la contraparte técnica de la SEREMI MDSF correspondiente.

Otras consideraciones respecto al funcionamiento de la Ruta Social Pública

Las atenciones deberán ser reportadas diaria y obligatoriamente en el Sistema Noche Digna (SND) u otro sistema que lo reemplace. Adicionalmente, deberá mantenerse una comunicación fluida con la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR), al inicio y al término del recorrido de manera formal y dar respuesta a las alertas derivadas desde la CCR.

Dada su urgencia, la ruta social pública deberá priorizar sus visitas con los casos derivados desde la CCR, aun cuando la ruta tenga un recorrido trazado con anterioridad, entendiendo que dichas derivaciones **siempre serán prioritarias**.

En aquellos horarios disponibles, el equipo del dispositivo debe coordinarse con sus redes de apoyo (otros dispositivos, redes de salud, entre otros) según sea la necesidad del territorio, y realizar gestiones con otros actores en permanente comunicación con la SEREMI MDSF.

En caso de no haber nuevos focos, el equipo del dispositivo podrá volver al punto de encuentro, pero en ningún caso terminará el turno, debiendo quedar a la espera de una posible alerta desde la CCR.

Acciones en el trabajo de la Ruta Social Pública

Al llegar al punto de calle, el/la monitor/a social:

- Deberá presentarse al encontrarse con la persona en situación de calle, señalando su nombre, la institución a que representa y el motivo de su visita.
- Si cuenta con el permiso de la persona en situación de calle, deberá evaluar, según su experiencia, las condiciones generales de la persona, en especial su condición física y de salud.
- Luego, deberá evaluar qué servicio y/o asistencia correspondería entregar a la persona visitada, esto es, abrigo, mejoramiento de ruco, alimentación, y/o derivación a centros de salud u otros.

Una vez realizado el contacto, deberán consignarse los datos del/de la participante y las prestaciones entregadas en el SND inmediatamente. Si la cantidad de personas es mucha y no es posible realizarlo de inmediato, deberán consignarse los datos y posteriormente, al término de la entrega de las prestaciones en ese punto calle, se procederá completar los datos en el SND. Si una vez entregadas las prestaciones, el/la participante desea información sobre un albergue o lugar de protección, el/la monitor/a social deberá revisar el listado de albergues y cupos de invierno, e identificar aquel que se encuentre más cercano a su punto de calle y consultar a la CCR si existe disponibilidad de cupo. En caso de haber cupo, deberá informarlo al/a la participante, de lo contrario, deberá informarle sobre las direcciones de los albergues más cercanos. En caso de necesitar traslado, este podrá ser brindado por la ruta previa coordinación con la CCR, solicitando pueda completarse el "Consentimiento de Traslado" (documento que consta en el Anexo 24 del manual aprobado por la resolución exenta N°041, de 2024 de la Subsecretaría de Servicios Sociales).

2.- Términos mínimos del convenio de transferencia de la Ruta Social Pública

Cabe mencionar que para la implementación del dispositivo en comento se deberán celebrar los correspondientes convenios de transferencias, según lo dispuesto en la glosa 07 que informa la asignación presupuestaria del Programa Noche Digna, la cual estipula que "La transferencia de estos recursos se efectuará sobre la base de los convenios que suscriba el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales y los organismos ejecutores, en los que se estipularán las acciones a desarrollar y los demás procedimientos y modalidades que se consideren necesarias". Además, en estos convenios se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto a la ley de presupuesto vigente y su articulado, en cuanto a las disposiciones que deben contener los convenios de transferencia.

Las menciones mínimas que debe contener los convenios de transferencia que se suscriban para la ejecución de los dispositivos de Ruta Social Pública son las siguientes:

- Indicación de la comuna o territorio en el cual se implementará la ruta Social Pública.
- Contrapartes técnicas de la SEREMI y del ejecutor.
- Transferencia de recursos
- Rendición de cuentas a través del Sistema de rendición de cuentas de la Contraloría General de la República, debiendo dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la resolución N°30 de 2015, del órgano de control señalado.
- Disposiciones de la ley N°21.640 de presupuestos para el sector público para el año 2024, que resulten aplicables.

3.- Estándares de la Ruta Social Pública

Estándares tangibles

| VEHÍCULO | |
|---|---|
| Descripción | Características |
| Vehículo debidamente acondicionado para realizar una ruta social, de acuerdo con los estándares de rendimiento máximo autorizado (asociado al consumo por kilómetro) y se indicará por parte de la SEREMI respectiva la forma de rendición de dicho insumo. | Furgón, camioneta o van. |
| | Capacidad para transportar pasajeros (equipo del dispositivo) y carga (kit de alimentos y kit higiene-abrigo) de manera separada. |
| | GPS ⁷ |
| | Deberá cumplir con normativa vigente para circular. |

| TELEFONÍA | |
|--|--|
| Descripción | Características |
| Teléfono que permita mantener una comunicación fluida para hacer llamadas, enviar mensajería whatsapp e ingresar a las plataformas informáticas ministeriales. | Teléfono celular <i>smartphone</i> con plan de datos |

Estándares de prestaciones

En cada una de las rutas sociales públicas se deberán entregar la totalidad de las prestaciones básicas de alimentación, higiene-abrigo y atención básica de salud, y supone la entrega diaria del total de la **cobertura comprometida en el convenio**, la que se cuenta de manera semanal, atendido a que pueden existir días en los que se necesite ampliar la cobertura, considerando entonces que en otros días se disminuya. Así por ejemplo en la ruta para 20 personas, se considera que diariamente debe entregar 40 prestaciones de alimentación, esto es, 20 desayunos en el turno de la mañana, y 20 cenas en el turno de noche; o un total semanal de 280 prestaciones de alimentación, correspondiendo esto último al cálculo que se utilizará para **determinar el cumplimiento por parte de la institución ejecutora**, atendido a que podrían generarse diferencias en las atenciones diarias que haya de entregar la ruta social.

Las prestaciones básicas que entrega la Ruta Social Pública son homologables a las del dispositivo Albergue, subtítulo "Estándares de prestaciones" según lo descrito en el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos para el componente Plan Protege Calle, aprobado por medio de la Resolución Exenta N°041, de 2024 de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

Estándares intangibles

Cargo, funciones y perfil del equipo de la Ruta Social Pública

| CARGO | FUNCIONES | PERFIL |
|---|--|--|
| Coordinador/a de la ruta social Pública | Responsable de coordinar y planificar todas las actividades del quehacer diario de la ruta social (mapeo de puntos de calle, comunicación con la CCR, entre otras) | Profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afín, con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad, en la coordinación de equipos de trabajo, en la gestión |
| | Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa directa ante la SEREMI MDSF correspondiente, así como también ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros, administrativos y comunicacionales | |

⁷ Se puede considerar el uso de algún celular que tenga GPS.

| CARGO | FUNCIONES | PERFIL |
|------------------|---|--|
| | <p>Administrar el convenio con la SEREMI MDSF correspondiente, en el marco del presente manual y de acuerdo con las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes.</p> <p>Asistir a las reuniones de coordinación fijadas por la SEREMI MDSF correspondiente, por la CCR o por la contraparte técnica del Programa Noche Digna.</p> <p>Gestionar el trabajo con la red de servicios públicos, para la participación efectiva de los/las participantes en dicha red</p> <p>Coordinar con servicios especializados de atención, para aquellos/aquellas participantes que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, Carabineros de Chile, etc.).</p> | <p>de proyectos y en administración de convenios; y con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.</p> <p><i>Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</i></p> |
| Monitor/a social | <p>Responsable de ejecutar las actividades de trato directo con los participantes preparación y entrega de las prestaciones, derivaciones y coordinaciones, entre otras.</p> <p>Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos contenidos en los anexos del presente manual, y las bases del concurso aplicables a la ruta social</p> <p>Realizar la atención directa a los/las participantes, entregando contención emocional e intervención en crisis, en los casos que sea necesario</p> <p>Planificar, semanalmente, junto al coordinador el recorrido de la ruta social (mapa de ruta)</p> <p>Realizar el registro inmediato de las personas atendidas y prestaciones entregadas en el SND u otro que disponga el Ministerio</p> <p>Comunicar a la CCR, el inicio y término de cada turno, la planificación semanal y diaria del recorrido de la ruta, además del total de prestaciones entregadas en cada turno</p> <p>Actualizar e informar mapeo de puntos de calle y realiza recorridos para detectar nuevos focos de atención</p> <p>Gestionar la derivación de casos sociales o necesidades de los/las participantes, siempre que el equipo de la ruta tenga capacidad para ello</p> | <p>Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, educación o salud o en su defecto, con experiencia demostrable de al menos 2 años, en el trabajo directo con personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad, con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.</p> <p><i>Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</i></p> |
| Conductor/a | <p>Velar por el cumplimiento de las normas básicas de seguridad durante el recorrido (uso de cinturones de seguridad, entre otros)</p> <p>Apoyar al/la monitor/a social calle en la atención directa de los/las participantes.</p> <p>Conducir el vehículo durante el recorrido de la ruta.</p> <p>Mantener el vehículo en condiciones apropiadas para realizar los recorridos.</p> | <p>Persona con licencia de conducir según corresponda al tipo de vehículo a utilizar, que conoce el territorio donde funciona la ruta social. <i>Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá</i></p> |

| CARGO | FUNCIONES | PERFIL |
|----------------------------|--|---|
| | Planificar junto al/la monitor/a social, los recorridos diarios. | <i>estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</i> |
| Manipulador/a de alimentos | Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, que avalan su certificación profesional. | Técnico/a del área de la alimentación, o en su defecto persona con experiencia en la preparación de alimentos a grupos masivos y que cuente con capacitación. <i>Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</i> |
| | Preparar y dosificar los alimentos diariamente. | |
| | Clasificar, almacenar y realizar el 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 el desayuno y cena, siguiendo las referencias del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) (anexo N°21). | |
| TENS | Responsable de atender las necesidades de salud que presenten los/las participantes de la ruta social y pesquisar aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro de salud. | TENS o profesional de área de la salud con deseable experiencia en el trabajo con personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad. <i>Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</i> |
| | Realizar atención directa de salud a los/las participantes. | |
| | Atender complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestares en general. | |
| | Ejercer un rol de promotor de salud, educando en buenas prácticas y mecanismos para evitar enfermedades propias del invierno y bajas temperaturas. | |
| | Registrar en la bitácora las atenciones y derivaciones realizadas en el turno. | |
| | Apoyar y colaborar en todas las funciones del/la monitor/a social. | |
| | Apoyar la higiene de los/as usuarios, en caso de ser necesario. | |

Composición del equipo y horarios

| RUTA SOCIAL PÚBLICA HASTA 20 PERSONAS | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|---------------|
| Cargo | Horas semanales | Integrantes por rol | Horas diarias |
| Coordinador/a dispositivo | 22,5 hrs. semanales, de lunes a viernes | 1 | 4,5 |
| Monitor/a social | 40 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 8 |
| | 16 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 8 |

| RUTA SOCIAL PÚBLICA HASTA 20 PERSONAS | | | |
|--|--|----------------------------|----------------------|
| Cargo | Horas semanales | Integrantes por rol | Horas diarias |
| TENS | 40 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 8 |
| | 16 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 8 |
| Manipulador/a de alimentos | 22,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 4,5 |
| | 9 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 4,5 |
| Conductor | 40 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 8 |
| | 16 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 8 |

| RUTA SOCIAL PÚBLICA ENTRE 21 Y 30 PERSONAS | | | |
|---|--|----------------------------|----------------------|
| Cargo | Horas semanales | Integrantes por rol | Horas diarias |
| Coordinador/a dispositivo | 22,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 4,5 |
| Monitor/a social | 27,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 5,5 |
| | 11 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 5,5 |
| TENS | 27,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 5,5 |
| | 11 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 5,5 |
| Manipulador/a de alimentos | 22,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 4,5 |
| | 9 hrs semanales, sábado y domingo | 1 | 4,5 |
| Conductor | 27,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 5,5 |
| | 11 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 5,5 |

| RUTA SOCIAL PÚBLICA ENTRE 31 Y 50 PERSONAS | | | |
|---|--|----------------------------|----------------------|
| Cargo | Horas semanales | Integrantes por rol | Horas diarias |
| Coordinador/a dispositivo | 22,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 1 | 4,5 |
| Monitor/a social calle | 40 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 8 |
| | 16 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 8 |
| TENS | 40 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 8 |
| | 16 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 8 |
| Manipulador/a de alimentos | 22,5 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 4,5 |
| | 9 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 4,5 |
| Conductor | 40 hrs semanales, de lunes a viernes | 2 | 8 |

| RUTA SOCIAL PÚBLICA ENTRE 31 Y 50 PERSONAS | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Cargo | Horas semanales | Integrantes por rol | Horas diarias |
| | 16 hrs semanales, sábado y domingo | 2 | 8 |

IV. NORMAS COMUNES PARA LOS ALBERGUES DE EMERGENCIA, ALBERGUES PÚBLICOS Y RUTAS SOCIALES PÚBLICAS.

Para estos dispositivos les serán exigibles la aplicación de los protocolos aprobados en la Resolución Exenta N°041 de 2024, de la Subsecretaría de Servicios Sociales que aprueba manual de orientaciones y estándares técnicos para el componente Plan Protege Calle, del programa Noche Digna, así en particular se deberá dar cumplimiento a los anexos N°6 al N°24 contenidos en la Resolución señalada, en lo que sean aplicables a los dispositivos albergues y rutas sociales, según corresponda.

Asimismo, a estos dispositivos ejecutados por entidades públicas, les se les exigirá el cumplimiento de las siguientes directrices relativas a la Coordinación, derivación y comunicación.

COORDINACIÓN, DERIVACIÓN Y COMUNICACIÓN

COORDINACIÓN OPORTUNA

La eficiente y pertinente coordinación resulta fundamental para la correcta ejecución de los albergues, especialmente con consultorios, juntas de vecinos, carabineros, bomberos, servicios de salud correspondientes y otros servicios e instituciones territoriales que permitan articular una red territorial y barrial del dispositivo, a fin de favorecer un trabajo intersectorial.

COORDINACIÓN ENTRE DISPOSITIVOS DEL PLAN PROTEGE CALLE

A fin de favorecer la intervención adecuada y de calidad, la comunicación entre los diferentes dispositivos del Plan Protege Calle debe ser fluida. Para estos efectos, la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR) será la responsable de articular y coordinar la oferta nacional disponible, manteniendo contacto y comunicación directa con los distintos dispositivos del país.

De esta manera, cada profesional que ejerza como contraparte regional de la SEREMI MDSF deberá:

Coordinar una reunión inicial de dispositivos del plan del territorio, para acordar acciones y un calendario de reuniones durante la ejecución de éste.

Poner en contacto a la CCR (teléfonos, email, personal, etc.) con cada uno de los/las coordinadores/as de los dispositivos del plan. Así, cada coordinador/a y/o monitor/a social del dispositivo debe mantener contacto frecuente con la CCR.

Para la comunicación con la CCR u otros dispositivos, los equipos deberán contar con servicios de telefonía celular, los que deberán estar disponibles las 24 horas del día y podrán ser contratados. Además, en los dispositivos de Albergue, se podrán contratar adicionalmente, los servicios de triple pack (telefonía, internet y televisión).

COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Una de las funciones del/de la coordinador/a de cada dispositivo, consiste en establecer alianzas de trabajo con servicios de salud, Carabineros de Chile y todas las instituciones locales que permitan obtener beneficios para los/las participantes y facilitar los procesos de derivación. De esta manera, deberán estar disponibles para participar en mesas de coordinación a nivel regional y local, convocadas para la ejecución del programa.

Además, los/las coordinadores/as de los dispositivos que entregan el servicio de alojamiento y de atención en calle, deberán convocar a lo menos:

- Una reunión con la municipalidad o delegación según corresponda, estableciendo acuerdos de colaboración a través de actas de compromisos, que deberán ser enviadas a la contraparte técnica de la SEREMI MDSF correspondiente.
- Una reunión con la unidad policial a cargo del plan cuadrante de Carabineros de la comuna respectiva.
- Una reunión con el Centro de Salud Familiar (CESFAM) y/o SAMU más cercano.
- Una reunión con el equipo ejecutor del programa de "Apoyo a personas en situación de calle", del Subsistema de Protección y Promoción Social "Seguridades y Oportunidades", en caso de que exista cobertura en el territorio.
- Una reunión con el equipo de algún dispositivo público y/o privado para PSC (centros para la superación, hospederías solidarias, u otros) que funcione en la comuna o lugares aledaños, en caso de corresponder.
- Una reunión de coordinación barrial con las distintas instituciones que operan en el territorio, tales como Juntas de Vecino, Comisarías, Consultorio, Bomberos y otros. Esta reunión deberá efectuarse antes de la operación del dispositivo y en una segunda oportunidad, durante la operación de este.

Todo lo anterior, será debidamente consignado en un acta de reunión, la que deberá ser entregada a la contraparte técnica de la SEREMI MDSF correspondiente, la que, a su vez, la adjuntará en la plataforma SIGEC, en la pestaña denominada "Supervisiones".

DERIVACIONES

Para efectuar las derivaciones de PSC, el equipo a cargo del dispositivo contará con un protocolo, a través del cual se establecerán los canales de comunicación, flujos de procedimientos y derivación entre entidades que ofrecen servicios para esta población.

Resulta indispensable que las instituciones que participen en las derivaciones, realicen un seguimiento responsable de éstas, con el fin de que sean efectivas.

COMUNICACIONES

Sobre este punto, cabe señalar que en todo documento escrito formal e informal, se deberá consignar el nombre del dispositivo y a continuación, la frase "del Plan Protege Calle, Ministerio de Desarrollo Social y Familia", de acuerdo al siguiente ejemplo, quedando prohibido el uso de un nombre o marca distinta a ésta:

"Albergue de Emergencia o Albergue Público o Ruta Social Pública del Plan Protege Calle, Ministerio de Desarrollo Social y Familia"

Asimismo, toda publicación en los sitios y páginas web institucionales, deberán insertar el logo del Ministerio, los que serán proporcionados por la contraparte técnica de la SEREMI MDSF correspondiente.

Toda difusión, plan comunicacional, nota de prensa o uso de los espacios físicos del dispositivo para actividades comunicacionales, deberá ser coordinada con la SEREMI MDSF correspondiente, haciendo alusión a una iniciativa gubernamental. No cumplir con este estándar, puede constituirse como una causal de término anticipado del convenio suscrito.

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

SISTEMA DE REGISTRO NOCHE DIGNA (SND)

Los registros se realizarán de forma obligatoria en el "Sistema de Registro Noche Digna" (SND) u otro que lo reemplace y sea comunicado por parte de MDSF.

Este sistema permitirá consignar, recoger y gestionar adecuadamente la información que surge de las acciones y procedimientos internos del dispositivo respectivo.

Para acceder al SND, la contraparte técnica de la SEREMI MDSF deberá solicitar al Nivel Central del Ministerio, la creación del usuario y la habilitación de las claves, las que tendrán el carácter de intransferibles.

Será responsabilidad de cada Ejecutor garantizar la conectividad a la red permitiendo el uso diario de la plataforma.

En dicho sistema, deberá registrarse al menos lo siguiente:

- Individualización de cada persona que se atiende diariamente
- Prestaciones asociadas a cada persona atendida diariamente.

SEGUNDO: REMÍTASE copia digital de la presente resolución, al Gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a la División de Administración y Finanzas y a la División de Promoción y Protección Social, ambas de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia; a la Fiscalía, y a la Oficina de Partes.

TERCERO: INCORPÓRESE por Oficina de Partes, copia digital de la presente resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social y Familia denominado SocialDOC.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (SIGEC)



FRANCISCA GALLEGOS JARA
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES