

REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES



**APRUEBA MANUAL DE ORIENTACIONES
TÉCNICAS PARA INICIATIVA CÓDIGO AZUL DEL
PROGRAMA NOCHE DIGNA.**



RESOLUCIÓN EXENTA N°: 0105

SANTIAGO, 25 MAR 2025

VISTO:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado; en la ley N°19.880, que establece las 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 la ley N°21.722, de presupuestos del sector público correspondiente al año 2025; en el decreto N°15, de 2012, del 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 sus modificaciones; en la resolución exenta N°41 de 2025 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba manual de Orientaciones y Estándares Técnicos para el componente Plan Protege Calle del Programa noche Digna; en la ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada; y en la resolución N°36, de 2024 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y demás normas pertinentes, y;

CONSIDERANDO:

1° Que, la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 03 Asignación 998, de la ley N°21.722 de presupuestos del sector público correspondiente al año 2025, asigna recursos para el Programa Noche Digna.

2° Que, el inciso quinto de la Glosa N°11 de la asignación presupuestaria mencionada, indica que ésta incluye recursos para la implementación del Código Azul, ante la ocurrencia de fenómenos climáticos determinados que pongan en riesgo la vida de las personas en situación de calle, incluidos niños, niñas y adolescentes. La transferencia de estos recursos se podrá realizar a través de convenios directos, de acuerdo con lo que establece el articulado de esta ley. Para lo anterior, el Subsecretario de Servicios Sociales dictará una o más resoluciones exentas que regularán la implementación y activación del Código Azul.

3° Que, es por lo anterior, que resulta necesario dictar la resolución que regule la implementación de la iniciativa y permita contar con normas de carácter técnico que sirvan como estándar mínimo y referente obligatorio para los ejecutores de los dispositivos del Código Azul del Programa Noche Digna, por tanto;

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE el Manual de Orientaciones Técnicas para la Iniciativa Código Azul del Programa Noche Digna, cuyo texto es el siguiente:

“MANUAL DE ORIENTACIONES TÉCNICAS

“CÓDIGO AZUL”

**OFICINA NACIONAL DE CALLE
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL**

1.- ¿Qué es el Código Azul?

Es una estrategia destinada a coordinar los servicios de atención a personas en situación de calle, en días de severidad climática de invierno y así salvaguardar la vida de ellas. Esta iniciativa busca fortalecer el sistema de atención del Plan Protege Calle durante el invierno, aumentando los cupos diarios para lograr acoger a las personas en situación de calle que lo requieran

Los servicios del Código azul, así como los dispositivos y las prestaciones que se entregan son los siguientes:

Servicio	Dispositivo	Prestaciones
Atención en calle	Operativo Móvil	Alimentación Higiene y Abrigo Traslados Orientación Social
Alojamiento	Refugio Código Azul	Alojamiento Alimentación Higiene y Abrigo Orientación Social
Alojamiento	Sobrecupo Código Azul	Alojamiento adicional Alimentación Higiene y abrigo Orientación social

2. ¿Dónde y cuándo se activa el Código Azul?

Para determinar las comunas y regiones en que se activará el Código Azul, se toman en consideración dos criterios. El primero, es el criterio climatológico, seleccionando aquellos territorios en donde se presentan condiciones climáticas adversas con bajas temperaturas. El segundo criterio que se utiliza considera la diferencia existente entre la oferta de dispositivos que entregan servicios a las personas en situación de calle en la comuna y la cantidad de personas en situación de calle, según datos que se encuentran en el Anexo Calle del Registro Social de Hogares y del registro de prestaciones Calle Cero. Para lo anterior, es decir, para determinar la brecha existente en la atención a esta población, se consideran dispositivos del Plan Protege Calle, presentes o proyectados, y los de otras instituciones.

Aplicando lo anterior, se determinó que las comunas y regiones que se señalan en la tabla siguiente, serán aquellas que contarán con la estrategia mencionada.

El Código Azul se activará a través de una resolución exenta que dictará el/la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente, en la o las comunas que a continuación se indican, una vez que se le informe acerca de la ocurrencia de las condiciones climáticas que se describen:

REGIÓN	COMUNAS	EVENTO ¹
Valparaíso	Los Andes San Felipe	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0°C Evento 2: temperatura igual o inferior a 5°C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
O'Higgins	Rancagua	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperatura igual o inferior a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o aguanieve
Maule	Talca Curicó	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperatura igual o inferior a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o aguanieve
Ñuble	Chillán	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperatura igual o inferior a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Biobío	Los Ángeles	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperatura igual o inferior a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o aguanieve.
RM	Puente Alto Santiago Estación Central La Pintana Pudahuel Recoleta Maipú San Bernardo Quinta Normal	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperatura igual o inferior a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Araucanía	Temuco	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C

3. ¿Cómo se activa Código Azul?

El proceso de activación del Código Azul es el siguiente:

1. Envío del informe de la Dirección Meteorológica de Chile, vía correo electrónico, a la Oficina Nacional de Calle, de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, sobre el pronóstico durante los próximos cinco días de las condiciones climáticas en las regiones donde se podría activar el Código Azul.

¹ De acuerdo con la definición de la RAE, validado por la Dirección Meteorológica de Chile, se entenderá por precipitación: "Agua procedente de la atmósfera y que en forma sólida o líquida se deposita sobre la superficie de la tierra". Se incluyen, por tanto, como parte del concepto general categorías como: lluvia, llovizna, chubasco, nieve, granizo, aguanieve, entre otras.

2. La Oficina Nacional de Calle revisará el informe y analizará si conforme al pronóstico enviado se presentarían los eventos climáticos determinados en la presente resolución para la activación. En caso de cumplirse con lo señalado, el/la Jefe/a de la Oficina Nacional de Calle o quien éste designe deberá informar en tal sentido, vía correo electrónico, a él/la Jefe de la División de Promoción y Protección Social de esta Subsecretaría.
3. El/La Jefa de la División de Promoción y Protección Social de esta Subsecretaría enviará un correo electrónico a las SEREMI respectivas, comunicando acerca de la ocurrencia del evento climático en las comunas que correspondan, recomendando activar el Código Azul. En dicho correo y en función de la situación y las particularidades existentes en el territorio, indicará qué dispositivos se recomienda implementar ante la activación del Código Azul, con el fin de prevenir y mitigar situaciones de emergencia para las personas en situación de calle, considerando también el presupuesto disponible. El correo electrónico se enviará entre las 24 y 48 horas previas a la ocurrencia del evento climático que se informa.
4. Con la información anterior, el/la SEREMI deberá dictar la resolución exenta en la que declara la activación del Código Azul. Asimismo, dispondrá la activación de los dispositivos que corresponda, por el periodo indicado y considerando la situación específica de cada territorio. Los ejecutores de los dispositivos que funcionarán durante la activación, deberán habilitarlos según disponga la resolución del/la SEREMI referida.

4. Servicios del Código Azul

Para la ejecución del dispositivo descrito a continuación, se celebrarán los respectivos convenios directos de transferencias y/o colaboración con las instituciones correspondientes, según lo dispuesto en la glosa 11 de la asignación presupuestaria del Programa Noche Digna. La SEREMI respectiva determinará, previa recomendación de la Jefatura de la División de Promoción y Protección Social y conforme a la disponibilidad de recursos, necesidades de la región y oferta permanente existente en cada territorio, los dispositivos que se implementarán en las regiones ya señaladas.

Los servicios del Código Azul se entregan a través de tres dispositivos, uno de ellos referido al Servicio de Atención en Calle, el Operativo Móvil, mientras los otros dos entregan Servicios de Alojamiento, tales son el Refugio Código Azul y el Sobrecupo Código Azul.

4.1 Operativo Móvil:

Este dispositivo consta de equipos que recorren un territorio en vehículos, entregando a las personas en situación de calle prestaciones básicas de alimentación, higiene y abrigo. Además, deberán informar acerca de las alternativas de hospedaje en los distintos dispositivos del Plan Protege Calle y derivar a un centro de atención de salud, si fuese pertinente.

En casos excepcionales y de común acuerdo entre ejecutor y contraparte regional, se podrá utilizar alguno de los vehículos como móviles de traslado, con el objeto de facilitar el traslado de personas en situación de calle hacia los distintos dispositivos del Programa Noche Digna con cupos disponibles, siempre y cuando exista consentimiento de la persona en situación de calle.

4.1.1 Población objetivo:

Personas mayores de 18 años, con o sin hijos, que se encuentren en situación de calle en la vía pública².

4.1.2. Horario de atención:

Los operativos móviles deberán estar disponibles durante el período de activación del Código Azul indicado por la SEREMI en la resolución que dicte para tal efecto, debiendo dar cumplimiento a la cobertura que se estipule en el respectivo convenio y atendiendo las alertas derivadas desde la Central de Coordinación y Reportabilidad, CCR.

4.1.3. Acciones de trabajo en Operativo Móvil:

El monitor deberá presentarse a la persona en situación de calle, indicando su nombre, institución que representa y motivo por el cual la está visitando.

Si cuenta con su permiso, el monitor del Operativo Móvil deberá evaluar las condiciones generales de la persona, en especial las físicas y de salud. Posterior a ello, el monitor deberá evaluar qué servicio y/o asistencia corresponderá entregar a la persona visitada, esto es: alimentación, abrigo y/o traslado a centros de salud u otros.

Una vez realizado el contacto y entregadas las prestaciones a las personas, el monitor deberá ingresar inmediatamente en la plataforma, Sistema de Registro Calle Cero (SICC) u otra que la reemplace, los datos y los servicios o asistencias entregadas. Si la cantidad de personas en un mismo punto calle es alta y no es posible ingresar la información de inmediato, deberá hacerlo previo a continuar el recorrido, antes de llegar al siguiente punto calle.

Una vez entregadas las prestaciones del Operativo Móvil, el/la Monitor/a debe 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 Central de Coordinación y Reportabilidad si existe disponibilidad; si es así, debe informar al usuario/a y, de ser necesario, proceder al traslado previa coordinación con la Central referida.

En caso de que en ese momento no existan cupos, y la persona quiera ser trasladada a algún albergue, el/la Monitor/a entregará los datos a la Central de Coordinación y Reportabilidad para que se gestione el cupo y su traslado a la brevedad posible.

4.1.4. Estándar de Operativo Móvil:

Corresponderá a la contraparte técnica de la Seremi MDSF la supervisión de los estándares establecidos para este dispositivo. Las condiciones materiales son:

VEHÍCULO	
Descripción	Características
Vehículo debidamente acondicionado para realizar un Operativo Móvil, según las características descritas en este Manual, de acuerdo con los estándares de rendimiento máximo autorizado	Furgón, camioneta o van
	Capacidad para transportar pasajeros (equipo del dispositivo) y carga (kit de alimentos y kit higiene-abrigo) de manera separada.
	GPS ³

² En caso de presentarse niños, niñas o adolescentes en situación de calle, se deberá actuar según lo dispuesto en los protocolos que regulan la atención de NNA, descritos en la resolución exenta N°44 de 2025 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 año 2025.

³ Se puede considerar el uso de algún celular que posea GPS.

(asociado al consumo por kilómetro) y que se indicarán por parte de la SEREMI respectiva, junto la forma de rendición de dicho insumo.	Debe cumplir con normativa vigente para circular.
--	---

EQUIPAMIENTO	
Descripción	Características
Teléfono, computador portátil o Tablet que permita mantener una comunicación fluida para hacer llamadas, enviar mensajería WhatsApp e ingresar a las plataformas informáticas ministeriales.	Teléfono celular <i>Smartphone</i> , computador portátil o Tablet con plan de datos suficiente, para que los equipos ingresen a las plataformas ministeriales en terreno y suban la información requerida que señalan los convenios suscritos.

4.1.5. Estándar de Prestaciones de Operativo Móvil:

Los operativos móviles deberán entregar durante su implementación las siguientes prestaciones, de acuerdo a los porcentajes que se indican, en relación a la cobertura diaria de personas en situación de calle exigida a cada ejecutor. Deberán entregarse a cada participante algunos de los ítems señalados **según su necesidad**, sin perjuicio de tener que cumplir con los porcentajes de entrega en relación a la cobertura diaria.

PRESTACIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (En relación a la cobertura)
MEJORA PERNOCTACIÓN	
Sacos de dormir	40%
Frazada	60%
Carbón, Leña o Plástico	50%
ROPA DE ABRIGO	
Cuello polar Gorro Calcetines Guantes Orejas Ropa interior nueva (camisetas, calzoncillos, calcetines, entre otros)	50%
ELEMENTOS DE HIGIENE	
Un kit de higiene: Shampoo	100%

Papel Higiénico	
Cepillo y pasta dental	
Máquina de afeitar	
Kit Menstrual ⁴	
ALIMENTACIÓN	
Alimentación Caliente (desayuno y/o Cena)	100%

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 las presentes Orientaciones Técnicas, debiendo requerir en estos casos toda la documentación pertinente a fin de realizar la respectiva rendición de cuentas.

4.1.6. Estándar Intangible:

El estándar de Recursos Humanos de cada Operativo Móvil es el siguiente:

CARGO	FUNCIONES	PERFIL
Coordinador/a de Operativo Móvil	- Responsable de coordinar y planificar todas las actividades del quehacer diario del Operativo Móvil (mapeo de puntos de calle, comunicación con la CCR, entre otras). - Ser la contraparte técnica y administrativa directa ante la SEREMI correspondiente, así como también ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros, administrativos y comunicacionales del dispositivo. - Administrar el convenio con la SEREMI correspondiente, y de acuerdo con las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes - Asistir a las reuniones de coordinación fijadas por la SEREMI correspondiente, por la CCR o por la contraparte técnica del Programa Noche Digna. - Gestionar el trabajo con la red de servicios públicos, para la participación efectiva de	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 equipos de trabajo, 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 NNA, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.

⁴ Este deberá ser entregado al 100% de las mujeres en ruta, siguiendo lo descrito en el anexo N°19 Protocolo gestión menstrual para personas en situación de calle, descrito en la resolución exenta N°44 de 2025 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 año 2025.

	los/las participantes del dispositivo en dicha red. • 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.). • Realizar el registro de los participantes en el Sistema de Registro, plataforma Calle Cero SICC u otra informada por MDSF, digitando los datos de cada usuario/a al ingreso de este y las prestaciones entregadas cuando se realicen.	
Monitor/a social	• Responsable de ejecutar las actividades de trato directo con los participantes, de preparación y entrega de las prestaciones, derivaciones y coordinaciones, contención emocional e intervención en crisis cuando sea necesario, entre otras. • Realizar las acciones y gestiones necesarias para dar cumplimiento a los protocolos contenidos en los anexos del presente manual y que resulten aplicables a la ejecución del dispositivo. • Planificar, junto al/la coordinador/a, el recorrido del Operativo Móvil (mapa de ruta). • Realizar el registro inmediato de las personas atendidas y prestaciones entregadas en el Sistema de Registro Calle Cero (SICC) u otro que disponga el Ministerio. • Comunicar a la CCR la planificación del recorrido, el inicio y término de cada turno y el total de prestaciones entregadas en cada uno de ellos. • Actualizar e informar el mapeo de puntos de calle y realizar recorridos para detectar nuevos focos de atención. • Gestionar la derivación de casos sociales o necesidades de los/las participantes, siempre que el equipo del Operativo tenga capacidad para ello. • Dar respuesta prioritaria a las alertas informadas por la CCR en los plazos estipulados	Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales o afín, 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. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNA, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.

Conductor/a	• Velar por el cumplimiento de las normas básicas de seguridad durante el recorrido (uso de cinturones de seguridad, entre otros). • Apoyar al/la monitor/a social en la atención directa de los/las participantes. • Conducir el vehículo durante el recorrido del operativo. • Mantener el vehículo en condiciones apropiadas para realizar los recorridos. • Mantener toda la documentación personal (licencia de conducir) y del vehículo, al día. • Planificar junto al/la monitor/a social, el recorrido del operativo.	Persona con licencia de conducir según corresponda al tipo de vehículo a utilizar, con conocimiento del territorio donde funciona el Operativo Móvil. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNA, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.
Manipulador/a de alimentos	• Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad nutricionales. • Clasificar, almacenar y realizar el inventario de los alimentos y utensilios para la elaboración de las comidas. • Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina. • Realizar minutas con el menú para el desayuno y cena, siguiendo las referencias del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA)⁵	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 podrá atender a NNA, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.

Consideraciones relevantes:

- 1- Eventualmente el ejecutor podrá realizar ajustes a las tablas de RRHH antes descritas, atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado y cuente con una aprobación formal previa (vía oficio) por parte de la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.
- 2- En los convenios de transferencia que se celebren con el ejecutor, se establecerá en la distribución económica, los montos destinados a solventar los gastos en recursos humanos. Para el correcto funcionamiento e inmediata instalación de los dispositivos al activarse el Código Azul, el ejecutor podrá contar con personal en su equipo de carácter fijo o variable.

4.2 Refugio Código Azul:

El Refugio Código Azul es un dispositivo que tiene por objetivo entregar prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene, abrigo y derivaciones, con la finalidad de proteger la vida y disminuir los riesgos a los que están expuestas las personas en situación de calle. Este dispositivo es de carácter excepcional y se podrá implementar solo entre los meses de mayo y septiembre, considerando las bajas temperaturas que caracterizan este período.

En virtud de la necesidad de fortalecer el sistema de atención del Plan Protege Calle y poder contar con una mayor oferta, a fin de pueda proteger la vida de las personas en situación de calle de manera oportuna, pertinente y robusta frente a condiciones meteorológicas

⁵ Conforme a lo dispuesto en el anexo N°22 del manual de orientaciones y estándares técnicos para el Componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna año 2025, aprobado por la resolución exenta N°44 de 2025 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, los cuales serán aplicables a los dispositivos del Código Azul.

adversas que la pongan en riesgo, se ha detectado la necesidad de contar como parte de la oferta, con el dispositivo Refugio Código Azul, el cual considera diversas acciones logísticas para su instalación y desinstalación, así, la activación del Código Azul permitirá la instalación rápida del Refugio por un periodo de tiempo razonable que garantice la protección de las personas que requieran acceder a sus prestaciones. De esta forma, el periodo de activación del Refugio será de un máximo de 30 días corridos, sin perjuicio del término de ejecución y vigencia dispuesto en el convenio respectivo.

La Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia, al declarar la activación del Código Azul, luego de dar cumplimiento al proceso de activación descrito en el numeral 3 del presente acto, por cumplirse alguno de los criterios de activación descritos en la tabla del numeral 2 precedente, podrá disponer la implementación del Refugio Código Azul, el cual podrá entregar servicios por el período consignado

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.

4.2.1 Estándares y prestaciones del Refugio Código Azul

Corresponderá a la contraparte técnica de la Seremi MDSF la supervisión de los estándares establecidos para este dispositivo.

4.2.2 Estándares tangibles:

a) Infraestructura:

El inmueble en que funcione el dispositivo deberá contar con una infraestructura adecuada para cubrir la prestación de servicios a las personas en situación de calle (PSC). Dada la naturaleza de la iniciativa, está autorizado el uso de gimnasios municipales, colegios, escuelas u otros, que faciliten 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 para cada una de las personas del refugio 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 estos espacios

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

INSTALACIONES GENERALES		
Dependencia	Descripción	Consideraciones mínimas
Área central del recinto	Estufa	De 1 a 15 cupos: Mínimo 1 estufa De 16 a 30 cupos: Mínimo 2 estufas De 31 a 45 cupos: Mínimo 3 estufas De 46 a 60 cupos: Mínimo 4 estufas
	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 de que se requiera calentar una ración de alimentos)	En cantidad suficiente para cupos.
	Vasos desechables, revolvedores, té y/o café; azúcar y/o endulzante; termos.	En cantidad suficiente para cupos.
	Útiles de aseo (escobillones, bolsas de basura, traperos, guantes de aseo, otros).	En cantidad suficiente para cupos.
Área de Servicios higiénicos	Jabón líquido	En cantidad suficiente para cupos.
	Toalla de papel.	
	Papel higiénico.	
	Guantes, mascarillas y alcohol gel	
	Útiles de aseo (escobillones, traperos, cloro, aromatizador, otros).	
	Duchas con agua caliente.	
Área administrativa	Computador/Notebook.	1 para el dispositivo.
	Teléfono	1 para el dispositivo.

4.2.3 Prestaciones:

En cada uno de los Refugios Código Azul 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 6		
Descripción	Detalle por persona	Consideraciones mínimas
El dispositivo deberá proveer un espacio adecuado para pernoctar.	1 cama o colchón.	Dicho estándar deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución.
	2 frazadas.	

PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN	
Descripción	Detalle por persona
El dispositivo dispondrá de la cena, desayuno y almuerzo.	1 ración de desayuno.
	1 ración de cena.
	1 ración de almuerzo.

PRESTACIÓN DE ABRIGO		
Descripción	Detalle	Composición
Los dispositivos deberán disponer de un set de ropa de abrigo personal, según corresponda.	1 kit de abrigo.	Ropa interior y/o ropa de abrigo para los/as usuarios/as (camiseta, calcetines, calzoncillos, calzones, gorro de invierno, polerón, zapatos o zapatillas, etc.).

4.2.4 Estándares intangibles:

El equipo de recurso humano de un Refugio Código Azul debe estar compuesto por los cargos que se describen en el cuadro siguiente.

Cargo	Cantidad por cargo	Principales funciones
Coordinador/a de Refugio Código Azul: Profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afín, con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle u otros grupos vulnerables; así como en la coordinación de equipos de trabajo, en la gestión de proyectos y en administración de convenios; y con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones	1 por Refugio	• Coordinar todas las actividades del quehacer diario del dispositivo, tales como el ingreso de los participantes, el registro, la entrega de prestaciones. • Realizar el registro de los participantes en el Sistema de Registro, plataforma Calle Cero SICC u otra informada por MDSF, digitando todos los datos de cada usuario/a al ingreso de este y las prestaciones entregadas cuando se realicen. • Mantener contacto permanente con la Central de Coordinación y Reportabilidad para efectos de la estadística de ocupación y gestión de alertas • Entregar contención emocional y realizar intervención en crisis a los participantes del dispositivo, en los casos que sea necesario.

6 Será responsabilidad de la institución ejecutora proporcionar un acceso preferente para mujeres, de modo de asegurar disponibilidad para este grupo.

interpersonales. 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.		• 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 y aplicables. • Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los participantes. • Ser la contraparte técnica y administrativa directa ante la SEREMI correspondiente, así como también ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros, administrativos y comunicacionales del dispositivo. • Administrar el convenio con la SEREMI correspondiente, y de acuerdo con las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes • Asistir a las reuniones de coordinación fijadas por la SEREMI correspondiente, por la CCR o por la contraparte técnica del Programa Noche Digna.
Monitor/a Social Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales o afín, educación o salud o, en su defecto, persona mayor de 18 años con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle u otros grupos vulnerables. Además, deberá contar con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. 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.	De 1 a 10 cupos: Mínimo 1 Monitor social Sobre 10 cupos: Mínimo un monitor social por cada 10 cupos adicionales	Realizar las actividades del quehacer diario del dispositivo, tales como el ingreso de los participantes en el sistema de registro, Plataforma Calle Cero (SICC) u otra informada por MDSF, incluyendo todos los datos de cada usuario/a al ingreso de este y las prestaciones entregadas cuando se realicen. Entrega de prestaciones y coordinación de las actividades recreativas. Realizar atención directa a los participantes. Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los participantes. Organizar y realizar la entrega de raciones de alimentación. Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos aplicables a este dispositivo.
Personal de Aseo Persona mayor de 18 años, con experiencia en la realización de aseo. Considerando que potencialmente se podría atender a NNASC, la persona contratada para	De 1 a 30 cupos: Mínimo 1 personal de aseo.	Responsable del aseo y ornato general del dispositivo. Realizar limpieza y desinfección de los baños y duchas diariamente. Colaborar con los requerimientos de mantención que indique el responsable del recinto.

este cargo no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.	De 31 a 60 cupos: Mínimo 2 personal de aseo.	
Manipulador de Alimentos: 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 contratada para este cargo no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.	De 1 a 30 cupos: Mínimo 1 personal manipulador de alimentos. De 31 a 60 cupos: Mínimo 2 personal manipulador de alimentos	Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, que avalan su certificación profesional. Preparar, dosificar y servir los alimentos diariamente. Clasificar, almacenar y realizar el inventario de los alimentos y utensilios para la elaboración de las comidas. Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina. Realizar minutas con el menú, siguiendo las referencias del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) ⁷ De externalizarse el servicio, no se requerirá el cargo.

Consideraciones relevantes:

- 1.- El dispositivo, durante su activación, deberá operar las 24 horas, durante los días que permanezca abierto
- 2.- 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 presente Manual, debiendo requerir en estos casos toda la documentación pertinente a fin de realizar la respectiva rendición de cuentas.
- 3.- Eventualmente el ejecutor podrá realizar ajustes a las tablas de RRHH antes descritas, atendiendo a la realidad local, siempre y cuando se encuentre debidamente justificado y cuente con una aprobación formal previa (vía oficio) por parte de la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.
- 4.- El Dispositivo 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 Calle Cero u otra informada por MDSF, todos los datos de cada usuario/a en el ingreso de este y las prestaciones entregadas cuando se realicen. Además, debe permitir comunicarse fluidamente desde el Refugio Código Azul 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) por período de 1 a 30 días para efectos de rendición de cuentas.

⁷ Conforme a lo dispuesto en el anexo N°22 del manual de orientaciones y estándares técnicos para el Componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna año 2025, aprobado por la resolución exenta N°44 de 2025 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, los cuales serán aplicables a los dispositivos del Código Azul.

5.- El ejecutor deberá informar a la contraparte técnica las donaciones recibidas para el funcionamiento del refugio.

6.- Con el fin de que todas las PSC estén informadas del periodo de funcionamiento del dispositivo, el ejecutor deberá comunicar a los/as usuarios/as en todo momento su duración, ya que por su naturaleza tendrá un periodo acotado de operación.

7.- El ejecutor deberá pesquisar, derivar e informar oportunamente otras alternativas de alojamiento o de servicios psicosociales en caso de requerir otro tipo de dispositivo.

4.3 Sobrecupo Código Azul

Dispositivo consistente en disponer de camas adicionales instaladas en recintos de hospedaje existentes, que vienen a complementar dicha oferta, y en que se entregan prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene y abrigo para personas en situación de calle. Este dispositivo es de carácter excepcional y se podrá implementar solo entre los meses de mayo y septiembre, considerando las bajas temperaturas que caracterizan este período. Además, puede tener una cobertura de hasta 20 personas, debiendo establecerse en el respectivo convenio.

En virtud de la necesidad de contar con una oferta que pueda proteger la vida de las personas en situación de calle de manera oportuna, pertinente y robusta frente a condiciones meteorológicas adversas que la pongan en riesgo y a la naturaleza del dispositivo Sobrecupo Código Azul, que considera diversas acciones logísticas para su instalación y desinstalación, la activación del Código Azul permitirá la instalación del Sobrecupo por un periodo de tiempo razonable que garantice la protección de las personas que requieran acceder a sus prestaciones. De esta forma, el periodo de activación del Sobrecupo será de un máximo de 30 días corridos.

La Secretaría Regional Ministerial al declarar la activación del Código Azul, luego de dar cumplimiento al proceso de activación descrito en el numeral 3 del presente acto, por cumplirse alguno de los criterios descritos en la tabla del numeral 2 precedente, podrá sugerir la implementación del sobrecupo Código Azul, el cual se mantendrá por el período ya consignado.

4.3.1.-Estándares y prestaciones de Sobrecupo Código Azul

Los estándares tangibles, intangibles y de las prestaciones del dispositivo, serán los mismos señalados previamente para el Refugio de Código Azul, exceptuando la obligación de contar con un/a coordinador/a que no será exigible para el caso de Sobrecupo Código Azul. Con todo, **corresponderá a la contraparte técnica de la Seremi la supervisión de los estándares establecidos para este dispositivo.**

4.4. Normas comunes respecto de los dispositivos del Código Azul.

1.- En la eventualidad de que existan diferencias entre las activaciones del Código Azul del periodo de ejecución del convenio correspondiente y los pronósticos realizados por la Subsecretaría de Servicios Sociales; y además la institución cuente con insumos ya comprados y almacenados, la Oficina Nacional de Calle podrá solicitar vía correo electrónico a las SEREMI respectivas, que estas a su vez, autoricen a las instituciones ejecutoras a entregar estos insumos almacenados una vez finalizado el período de activación de Código Azul a personas en situación de calle. Para lo anterior, la SEREMI deberá levantar un acta con los insumos existentes y acordar con el ejecutor por escrito, la forma y entrega de estos a personas en situación de calle. Toda la entrega de estos insumos deberá cumplir con las acciones pertinentes señaladas en el convenio y la información respectiva deberá ser completada en el Sistema de Registro Calle Cero (SICC).

2.- En caso de existir emergencia sanitaria y/o estado de catástrofe declarada por la autoridad competente, la Oficina Nacional de Calle podrá realizar ajustes a los estándares respectivos de los tres dispositivos del Código Azul, lo que deberá ser informado oportunamente tanto a las Seremis correspondientes, como a los ejecutores. Además, en las situaciones antes señaladas, el ejecutor deberá procurar contar con todos los elementos necesarios y adoptar las medidas que se establezcan oportunamente, para resguardar la salud de las personas, ya sea de su equipo, colaboradores y/o usuarios/as; deberá observar especialmente aquellas medidas de higiene y aseo que permitan cumplir con los requerimientos y sugerencias de la autoridad sanitaria, así como a todo Protocolo o Instrucción que emane de la autoridad sanitaria y/o del Ministerio de Desarrollo Social y Familia para la atención y derivación de los usuarios.

5.- Estándares de Coordinación, Derivación y Comunicación entre los dispositivos del Código Azul con los del Plan Protege Calle:

5.1. Coordinación Oportuna

Para la correcta ejecución del dispositivo descrito en el presente instrumento, resulta fundamental efectuar una coordinación eficiente y pertinente con todos los actores involucrados en la operación del Código Azul y los otros dispositivos que operan el Plan Protege Calle en el territorio. Para materializar lo anterior, la respectiva SEREMI, con el apoyo de la Central de Coordinación y Reportabilidad, será la encargada de coordinar a los actores y las actividades del territorio, así como de informar oportuna y correctamente al nivel central del Ministerio como a los actores involucrados acerca de dicha coordinación.

5.2. Comunicación y derivación:

La comunicación entre los dispositivos del Plan Protege Calle y Código Azul deberá ser fluida y de ese modo favorecer la intervención adecuada y de calidad. Para ello, la Central de Coordinación y Reportabilidad, CCR, será la responsable de articular y coordinar la oferta regional, manteniendo contacto y comunicación directa con los distintos dispositivos en la región, además de proporcionar los reportes de cada uno de ellos.

En ese sentido, el/la coordinador/a del dispositivo, o bien quien sea designado por éste/a, deberá asegurar la continua reportabilidad en plataforma, informando permanentemente el número de personas atendidas y las prestaciones entregadas, con la finalidad de que la

Central de Coordinación y Reportabilidad pueda realizar una óptima gestión de los casos en caso de requerirse.

5.3. Sistema de Registro Calle Cero (SICC)

El Sistema de Registro Calle Cero, permite consignar, recoger y gestionar adecuadamente la información que surge de las acciones y procedimientos internos de los dispositivos, por lo cual cada ejecutor deberá, obligatoriamente, registrar en los tiempos establecidos en estas Orientaciones, al menos, lo siguiente:

- Cada persona que se atiende diariamente.
- Las prestaciones entregadas a cada persona atendida diariamente.

Para acceder al SICC, la contraparte técnica de la SEREMI debe solicitar al Nivel Central del Ministerio, la creación del usuario y la habilitación de las claves, para cada una de las personas que tendrán acceso al Sistema.

Los nombres de usuario y las claves de acceso son intransferibles, quedando estrictamente prohibido la generación de claves distintas a las autorizadas por el MDSF, o que éstas sean entregadas, o sea permitido su uso, a personas distintas de las autorizadas por la SEREMI MDSF.

Asimismo, se deberá informar a la SEREMI, sobre cualquier modificación que se efectúe respecto de las personas autorizados para ingresar al SICC, con la finalidad de cancelar las claves de acceso de que dispusieren los reemplazados y generar las nuevas que correspondan.

Las personas que tengan acceso al SICC, no podrán divulgar bajo ninguna circunstancia la información de que tomen conocimiento, la cual deberá ser utilizada exclusivamente para los fines descritos en el presente Manual.

Adicionalmente, cada Operativo Móvil debe contar con un **Libro de Novedades**, el cual será una bitácora de registro de hechos acontecidos durante el turno a cargo. En dicho libro el ejecutor deberá dejar constancia de la hora en que se inicie el funcionamiento del dispositivo cada vez que se active el Código Azul. Asimismo, puede usarse planilla de Registro de Ingreso en papel para facilitar la labor del ejecutor y luego traspasar, el mismo día, la información a la plataforma.

La información ingresada en la plataforma será el registro oficial y la planilla de registro en papel servirá solo de respaldo, si llegara a presentarse una falla en los sistemas informáticos.

ANEXOS

ANEXO 1: PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN CALLE (OPERATIVO MÓVIL).

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN CALLE (OPERATIVO MÓVIL)
Ejecutor: Monitor/a social del Operativo Móvil
Responsable: Coordinador/a del Operativo Móvil
Material necesario: • Acceso al SICC o al sistema que disponga el Ministerio • Bitácora o libro de novedades • Kits de higiene-abrigo • Alimentos
Objetivo: Brindar una adecuada atención básica en puntos de calle
Consideraciones: • Todo el equipo del dispositivo que compone el Operativo Móvil deberá entregar un servicio de calidad, basado en el respeto y dignidad de las personas. • El recorrido diario que realizará el Operativo Móvil se deberá planificar anticipadamente priorizando aquellos puntos de calle donde se encuentren personas con mayor nivel de vulnerabilidad. • En cada recorrido deberán participar como mínimo dos (2) integrantes del equipo del dispositivo.
Lineamientos: El trabajo del Operativo Móvil está orientado a proteger la vida y la salud de las personas en situación de calle que, por múltiples razones, no acceden o no se acercan a los diferentes dispositivos del Programa Noche Digna u otros programas sociales. A los/las participantes de la Operativo Móvil se entregarán las prestaciones de: • Alimentación: kit de alimentación (desayuno y/o cena). • Apoyo material: kit de abrigo, kit de aseo, mejoramiento de pernoctación, entre otros
Procedimiento N°1: Primera acogida • El/la monitor/a social o coordinador/a del Operativo Móvil, deberá saludar formal y cortésmente a las personas y pedir permiso para ingresar al lugar donde estén pernoctando, aun cuando los/las conozca. En un lenguaje claro y sencillo, se debe presentar y preguntar si desean conversar y recibir apoyo del Operativo Móvil. • Se deberá preguntar el nombre de la persona (no llamarlo por su apodo).
Procedimiento N°2: Indagar en necesidades El/la monitor/a social deberá indagar, a través de breves preguntas y observación, si la persona requiere alimento, higiene-abrigo y/o derivación de salud.
Procedimiento N°3: Entregar prestaciones e informar sobre oferta de servicio de alojamiento Según indagación, el/la monitor/a social deberá entregar al/a la participante, las prestaciones que sean necesarias. Asimismo, debe entregar información acerca de albergues u otras prestaciones a los que pudieran optar los/las participantes.
Procedimiento N°4: Registrar antecedentes Quien esté de turno deberá registrar las prestaciones entregadas y los datos del/de la participante en el SICC, además de mantener actualizada la bitácora

ANEXO 2: PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ACOGIDA DE PARTICIPANTES EN REFUGIO CODIGO AZUL O SOBRECUPU CÓDIGO AZUL

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ACOGIDA DE PARTICIPANTES EN REFUGIO CODIGO AZUL O SOBRECUPU CÓDIGO AZUL
Ejecutor: Monitor/a Social
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material necesario: • Acceso al SICC o al sistema que disponga el Ministerio • Mesa y sillas • Computador • Internet
Objetivo: Brindar acogida inicial, basada en el buen trato, a las personas que solicitan el servicio de alojamiento.
Consideraciones: Todo el equipo del dispositivo deberá acoger y dar la bienvenida a los/las participantes, al momento en que ingresen al albergue, y deberán velar por mantener un clima de respeto y una atención de calidad.
Procedimiento N°1: Acoger demanda inicial de la persona Saludar formal y cortésmente, llamando al/la participante por su nombre, demostrando atención e interés durante la recepción.
Procedimiento N°2: Verificar requisitos de entrada El/la Monitor/a Social deberá hacer las preguntas necesarias para determinar si la persona que demanda el servicio se encuentra en situación de calle. Para esto, podrá preguntar dónde ha dormido durante la última semana, o cuánto tiempo lleva viviendo en la calle. En el caso de constatar que la persona no está en situación de calle, el/la monitor/a social debe informar amablemente a esta, que el dispositivo está orientado a personas en situación de calle y que no es posible atender a su requerimiento; sin embargo, el/la monitor/a social deberá informar a la persona sobre las alternativas existentes en el territorio, que puedan dar una respuesta pertinente a su solicitud.
Procedimiento N°3: Registrar información Se deben registrar los datos del/de la participante en el SICC.
Procedimiento N°4: Impresión diagnóstica Realizar una pesquisa inicial de las condiciones de salud física y mental a través del/la Monitor/a Social, quien deberá evaluar el caso y, de ser necesario, coordinar su traslado a un centro de salud.
Procedimiento N°5: Registrar la información en la bitácora Se deberá registrar toda acción realizada en la bitácora.
Procedimiento N°6: Encuadre general Se deberá informar al/a la participante sobre las normas de funcionamiento del albergue, los horarios y las prestaciones a las que puede optar.

SEGUNDO: APLÍQUESE en la ejecución de los dispositivos regulados en el Manual que se aprueba en el primer resuelvo, los anexos N°6 al 8; 11 al 20; 22 y 24 descritos en el acápite numeral VIII, del Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos para el componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna año 2025, aprobado por la resolución exenta N°044, de 2025, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, en todo aquello que resulte aplicable, ajustando la denominación para los dispositivos de la iniciativa Código Azul.

TERCERO: 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 de Valparaíso, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule, de Ñuble, del Biobío y de la Región Metropolitana y de la Araucanía; a la Fiscalía, y copia impresa a Oficina de Partes.

CUARTO: 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

