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

LBR/MFB/MAC

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



RESOLUCIÓN EXENTA Nº: 042

SANTIAGO,

n 7 MAR 2023

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.530 que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que Indica; en la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.516, de Presupuesto de Ingresos y Gastos del Sector Público para el año 2023; y 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; y;

CONSIDERANDO:

Que, la Partida 21, Capítulo 01, Programa 01 Subsecretaría de Servicios Sociales, Subtítulo 24, Ítem 03 Asignación 998, de la Ley N° 21.516 de Presupuesto de Ingresos y Gastos del Sector Público para el año 2023, asigna recursos para el Programa Noche Digna.

Que, la Glosa N° 15 de la asignación presupuestaria mencionada, indica que ésta incluye recursos que se podrán destinar 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, incluido niños, niñas y adolescentes. Asimismo, señala en lo pertinente, que el Subsecretario de Servicios Sociales dictará una o más resoluciones exentas que regularán la implementación y activación del Código Azul.

Que, es necesario 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 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 ampliamente utilizada a nivel internacional para coordinar los servicios de atención a personas en situación de calle, en días de severidad climática de invierno y así salvaguardar la vida de estas personas. 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 y comprometiendo formalmente a actores públicos y privados para contribuir al objetivo que nadie muera de frío en la calle.

El Código Azul implica la coordinación de distintos actores para la implementación del siguiente dispositivo:

Dispositivo	Descripción
Operativo Móvil	Dispositivo que consta de un equipo que realiza un <u>recorrido por los</u> <u>puntos calle,</u> entregando alimentación, higiene, abrigo, traslados y orientación social a las personas que desean permanecer en su lugar de hábitat.

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

El Código Azul se activará a través de una resolución exenta que dictará el/la SEREMI 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
Valparaíso	Los Andes San Felipe	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0°C Evento 2: temperaturas inferiores 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: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Maule	Talca	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Ñuble	Chillán	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores 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: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve.
RM	Puente Alto Santiago Estación Central La Pintana Pudahuel Recoleta Maipú San Bernardo	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve.

3. ¿Cómo se activa Código Azul?

El proceso de activación del Código Azul es el siguiente:

- 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.
- La Oficina Nacional Calle revisará el informe y analizará si conforme al pronóstico enviado se presentarían los eventos climáticos determinados en la presente resolución para la activación.
- 3. En caso de cumplirse con lo señalado, deberá informar vía correo electrónico a el/la Jefe de la División de Promoción y Protección Social de esta Subsecretaria, con el fin de que éste/a envíe 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. El correo electrónico se enviará entre las 24 y 48 horas previas a la ocurrencia del evento climático que se informa.
- 4. Posteriormente, el/la SEREMI deberá dictar la resolución exenta en la que declara la activación del Código Azul. Los ejecutores de los dispositivos que deberán funcionar durante la activación, deberán habilitarlos según dicte la resolución del SEREMI referida.

4. Servicio 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 15 de la asignación presupuestaria Programa Noche Digna. La Subsecretaría de Servicios Sociales determinará 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.

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, se podrá utilizar alguno de los vehículos como móviles de traslado, cuyo objetivo es facilitar el traslado de personas en situación de calle hacia los distintos dispositivos del Programa Noche Digna con cupos disponibles, siempre y cuando éstas lo deseen. Lo anterior será previo acuerdo con la Central de Coordinación y Reportabilidad¹.

4.2. Población objetivo:

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

4.3. 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.

4.4 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 lo 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 los datos y los servicios o asistencias entregadas. Si la cantidad de personas en un mismo punto calle es mucha 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 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.

¹ Todos los servicios de Coordinación Territorial y atribuciones de la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR), serán ejecutadas por esta u otro dispositivo o servicio de que lo reemplace de ser determinado por MDSF

² En caso de presentarse niños, niñas o adolescentes en situación de calle, se deberá actuar según lo dispuesto en el protocolo descrito en el anexo N° 5 del presente documento.

Durante la ejecución del Operativo Móvil el equipo deberá cumplir con los Protocolos contenidos en el Numeral N° 6 del presente Manual, salvo aquellas indicaciones que dicen relación con medidas que se deben tomar en dispositivos que entreguen Alojamiento.

4.5 Estándar de Operativo Móvil:

Las condiciones materiales son:

V	EHÍCULO
Descripción	Características
Vehículo debidamente acondicionado	Furgón, camioneta o van
para realizar un Operativo Móvil según las características descritas en este Manual, de acuerdo con los estándares de rendimiento máximo autorizado (asociado al consumo por kilómetro) y	Capacidad para transportar pasajeros (equipo del dispositivo) y carga (kit de alimentos y kit higiene-abrigo) de manera separada. GPS ³
que se indicarán por parte de la SEREMI respectiva junto la forma de rendición de dicho insumo.	Debe cumplir con normativa vigente para circular.

EQU	JIPAMIENTO		
Descripción	Características		
Teléfono, computador portátil o tablet que permita mantener una comunicación fluida para hacer llamadas, enviar mensajería whatsaap 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 subar la información cual lo señalan los convenios suscritos.		

4.6 Estándar de Prestaciones de Operativo Móvil:

Los operativos móviles deberán entregar durante su implementación las siguientes prestaciones y en las cantidades señaladas de acuerdo a la cobertura diaria exigida a cada ejecutor. Deberán entregarse a cada participante algunos de los ítems señalados **según su necesidad**.

PRESTACIONES	% COBERTURA DIARIA			
ME	JORA PERNOCTACIÓN			
Sacos de dormir	40%			
Frazada	60%			

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

Carbón, Leña o Plástico	50%
ROPA DE	ABRIGO
Cuello polar Gorro Calcetines Guantes orejeras	50%
Ropa interior nueva (camisetas, calzoncillos, calcetines, entre otros)	
ELEMENTOS Un kit de higiene:	DE HIGIENE
Shampoo Papel Higiénico Cepillo y pasta dental Máquina de afeitar Toallas higiénicas	100%
ALIMEN'	TACIÓN
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.

Eventualmente, y en caso de existir emergencia sanitaria y/o Estado de catástrofe declarada por la autoridad competente, la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, podrá realizar ajustes a los estándares antes descritos, lo que deberá ser informado oportunamente tanto a las SEREMI correspondientes, como a los ejecutores.

4.7 Estándar Intangible:

El estándar de Recursos Humanos de cada Operativo Móvil es:

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 	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 de proyectos y en administración de convenios; y con capacidad de liderazgo,
Monitor/a social	 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 los/las participantes 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.). 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 cumplir con las actividades comprometidas y protocolos contenidos en los anexos del presente manual. Planificar, junto al coordinador, el recorrido Operativo Móvil (mapa de ruta). 	

- Realizar el registro inmediato de las personas atendidas y prestaciones entregadas en el SND 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.
- Actualizar e informar mapeo de puntos de calle y realiza 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.

Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, educación o salud o en su defecto. 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 potencialmente se podrá atender a NNA. persona no podrá estar inhabilitada para trabajo con menores de edad.

atención direc	•	Apoyar	al/la
		atención	direc

- Velar por el cumplimiento de las normas básicas de seguridad durante el recorrido (uso de cinturones de seguridad, entre otros)
- monitor/a social calle en la ta de los/las participantes.
- Conducir el vehículo durante el recorrido del operativo.
- Mantener el vehículo en condiciones apropiadas para realizar los recorridos.
- 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 Operativo Móvil. Considerando aue potencialmente se podrá atender a NNA. persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores de edad.

Manipulador/a de alimentos

Conductor/a

- 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 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) (anexo N°10).

Técnico/a del área de la alimentación, o en su defecto persona experiencia la preparación de alimentos a grupos masivos. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNA, la persona no podrá estar inhabilitada para trabajo con menores de edad.

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 (vía oficio) por parte de la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.

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.

5 Estándares de Coordinación, Derivación y Comunicación de los dispositivos del Código Azul y 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, por esto será la SEREMI correspondiente la encargada de coordinar los actores y actividades del territorio, así como de informar oportuna y correctamente al nivel central del Ministerio como a los actores involucrados.

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 será 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 Coordinador del dispositivo, o bien quien sea designado por éste, deberá mantener contacto frecuente con la Central de Coordinación y Reportabilidad, informando permanentemente el número de personas atendidas y las prestaciones entregadas.

5.3. SISTEMA DE REGISTRO NOCHE DIGNA (SND)

El Sistema de Registro Noche Digna, u otro que lo reemplace, permite consignar, recoger y gestionar adecuadamente la información que surge de las acciones y procedimientos internos de los dispositivos y por tanto cada ejecutor deberá, obligatoriamente, registrar en los tiempos establecidos en esta Orientaciones al menos lo siguiente:

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

Para acceder al SND, 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 y por tanto cada ejecutor será responsable de velar porque solo tengan acceso a la Sistema quienes cuenten con

ellas, las que deberán ser solicitadas a Nivel Central a través de la SEREMI correspondiente.

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 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 servirá solo de respaldo y así facilitar la labor del ejecutor o si llegara a presentarse una falla en los sistemas informáticos.

En caso de existir emergencia sanitaria o Estado de Catástrofe declarada por el organismo competente, el ejecutor deberá procurar contar con todos los elementos necesarios y adoptar las medidas que se establezcan para resguardar la salud de las personas, ya sea de su equipo, colaboradores y/o usuarios/as; dando cumplimiento a las medidas de higiene y aseo que permitan cumplir con los requerimientos y sugerencias de la autoridad sanitaria así como dar cumplimiento 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.

6 ANEXOS

ANEXO 1: PROTOCOLO ANTE FALLECIMIENTO DE UN PARTICIPANTE.

PROTOCOLO ANTE FALLECIMIENTO DE UN/UNA PARTICIPANTE

Ejecutor: Monitor/a social y/o TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Material necesario:

- Números de emergencia del territorio (urgencia, Carabineros, entre otros)
- Teléfono habilitado
 - Documentos o registro accesible del/de la difunto/a (RUN, antecedentes médicos)

Objetivo: Cumplir la normativa ante el fallecimiento de un/una participante

Procedimiento Nº1: Llamar al centro de salud más cercano

El/la monitor/a social, deberá contactar telefónicamente al centro de salud más cercano y solicitar la presencia de un profesional de la salud en el lugar para constatar el fallecimiento.

El/la monitor/a social deberá recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación del/de la difunto/a (nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).

Procedimiento Nº2: Llamar a Carabineros de Chile

El/la monitor/a social deberá contactar telefónicamente a la unidad de Carabineros de Chile más cercana al dispositivo y solicitar presencia policial en el lugar. Además, puede solicitar apoyo para la ubicación de los familiares del/de la difunto/a

Procedimiento №3: Informar a la contraparte SEREMI MDSF correspondiente

El/la coordinador/a del dispositivo o la contraparte institucional, deberá informar sobre el fallecimiento, telefónicamente y vía correo electrónico, a la contraparte ministerial, entregando la mayor cantidad de detalles de la situación (hora del fallecimiento, nombre y RUN del/de la difunto/a, posibles causas, etc.).

Procedimiento Nº4: Avisar a los familiares

Una vez confirmado el fallecimiento, el/la monitor/a social o coordinador/a del dispositivo deberá contactar personal o telefónicamente a los familiares de la persona, siempre que sea posible. Para estos efectos, puede solicitar apoyo a Carabineros de Chile.

Procedimiento №5: Avisar a la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR)

El/la monitor/a social deberá avisar telefónicamente a la CCR sobre el fallecimiento.

Procedimiento Nº6: Registrar la información en bitácora

Quien esté de turno deberá registrar con detalle la información sobre el fallecimiento (hora, datos del/de la difunto/a, posible causa de muerte, antecedentes de enfermedad, entre otras) y acciones realizadas.

Procedimiento Nº7: Trámites funerarios

En caso de que el/la difunto/a no tenga redes familiares o personas significativas que se hagan cargo de sus funerales, la institución ejecutora debe coordinar dichas acciones. Para estos efectos, hay un ítem en el plan de cuentas del Plan Protege Calle al que se pueden imputar dichos gastos.

ANEXO 2: PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ATENCIÓN DE PARTICIPANTES EN CALLE.

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ATENCIÓN DE PARTICIPANTES EN CALLE (RUTA SOCIAL)

Ejecutor: Monitor/a social de la Ruta Social

Responsable: Coordinador/a la Ruta Social

Material necesario:

- Acceso al SND 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 la Ruta Social deberá entregar un servicio de calidad, basado en el respeto y dignidad de las personas.
- El recorrido diario que realizará la Ruta Social 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 de la Ruta Social 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 Ruta Social se entregarán las prestaciones de:

- Alimentación: kit de alimentación (desayuno y/o cena).
- Apoyo material: kit de abrigo, kit de aseo, mejoramiento de ruco, entre otros
- Atención básica de salud

Procedimiento Nº1: Primera acogida

- El/la monitor/a social o coordinador/a de la Ruta Social, 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 de la Ruta Social.
- Se deberá preguntar el nombre de la persona (no llamarlo por su apodo).

Procedimiento Nº2: 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 №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 Nº4: Registrar antecedentes

Quien esté de turno deberá registrar las prestaciones entregadas y los datos del/de la participante en el SND, además de mantener actualizada la bitácora.

ANEXO 3: PROTOCOLO ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL.

PROTOCOLO ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL

Ejecutor: Monitor/a social y/o TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo u Orientador de Cuidados Sanitarios en Albergue Protege

Material necesario:

- Teléfono
- Antecedentes del/de la participante (nombre, RUN, edad, etc.)

Objetivo:

- Actuar ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas
- Descartar dependencia y actuar ante necesidad de internación

Consideraciones:

- Se debe utilizar en situación de emergencia, cuando las personas se encuentren en contextos que ponen en riesgo su propia integridad debido a intoxicaciones.
- Se deben entregar los primeros auxilios correspondientes.

Procedimiento Nº1: Analizar brevemente el contexto de la emergencia

- El/la monitor/a social en conjunto con el/la TENS, deberán indagar sobre los antecedentes de la intoxicación por parte de la persona afectada y otros actores involucrados.
- Se deberá evaluar la gravedad del caso, prestando especial atención a aquellos elementos que informen de la situación actual de la persona afectada (respiración, pulso, latidos).

Procedimiento Nº2: Identificar causa de la intoxicación

- Se deberá identificar la causa de la intoxicación para permitir un mejor manejo de la crisis.
- En caso de ser necesario, se deberá llamar, solicitar orientación, y entregar la mayor cantidad de información al Centro de Información Toxicológica UC (CITUC) al número 22 6353800, y procurar seguir las instrucciones entregadas por el especialista.

Procedimiento №3: Realizar primeros auxilios, si corresponde

En caso de ser requerido, el/la TENS deberá brindar los primeros auxilios correspondientes.

Procedimiento №4: Trasladar a un centro de salud psiquiátrica, si corresponde

De mantenerse en riesgo la integridad de la persona afectada, se le deberá trasladar al centro de urgencia psiquiátrico que corresponda.

Procedimiento Nº5: Registrar las acciones en la bitácora

El/la monitor/a social deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

Procedimiento N°6: Seguimiento a la situación de salud

El/la coordinador/a del dispositivo deberá realizar el seguimiento de la situación de salud de la persona derivada.

ANEXO 4: PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA PRESENCIA DE MUJERES GESTANTES Y/O FAMILIAS CON NNA EN DISPOSITIVOS PARA ADULTOS.

PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA PRESENCIA DE MUJERES GESTANTES Y/O FAMILIAS CON NNA EN **DISPOSITIVOS PARA ADULTOS** Fase o actividad en el que se inserta el protocolo: ETAPA DE CONTACTO INICIAL Ejecutor: Coordinador/a y/o monitor/a social Responsable: Coordinador/a del dispositivo Objetivos: Brindar protección oportuna a las mujeres gestantes y/o familias con niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de calle. Favorecer procedimientos de acogida del grupo familiar y mujeres gestantes que ingresan a los dispositivos de Plan Protege Calle, asegurando un encuentro basado en el buen trato, la calidez y la entrega efectiva de atención. Otorgar los apoyos necesarios a las familias que les permitan evitar rupturas provocadas por su vulnerabilidad social u otras situaciones que puedan impactar negativamente en el desarrollo de los NNA. Vincular a las mujeres gestantes y familias con los servicios y programas a los que no han accedido por la situación de exclusión social en la que se encuentran. Velar por el respeto y protección de los derechos de los NNA. Material necesario: Datos de contacto de la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR) Datos de contacto de la contraparte de la SEREMI MDSF Datos de contacto de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) u OLN correspondiente al territorio y/o de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.4 Datos de contacto de la unidad policial de Carabineros de Chile del territorio Teléfono habilitado Diagrama de acción: A continuación, se grafican los procedimientos a seguir: Al recibir a las familias y/o mujeres gestantes se debe crear un clima de confianza, buen trato, respeto, aceptación, acogida, comprensión y orientación al servicio. Luego de que los/las participantes sean acogidos y acomodados se debe proceder a una conversación y entrevista 4 Familias con NNA Mujeres Gestantes

Para contar con esta información el Ejecutor cuenta con el apoyo y colaboración de la Secretaría Regional Ministerial que corresponda, la cual deberá coordinar con los distintos encargados de los programas pertinentes la entrega oportuna de estos datos.

Solicitar documentación que acredite el parentesco o, en su defecto, el cuidado personal del NNA

Confirmar que la mujer sea mayor de edad y observar su estado general de salud

T

En caso de contar con la documentación solicitada, informar a la familia sobre el funcionamiento del dispositivo

En caso de que la mujer sea mayor de edad y se encuentre en condiciones de salud adecuadas, informar sobre el funcionamiento del dispositivo. Si la persona es menor de edad, aplica Protocolo de NNA no acompañado.

En caso de mujeres gestantes y/o familias con niños/as menores de 9 años, deberá contactarse a la CCR y a la contraparte de la SEREMI MDSF.

Ψ

La contraparte de ChCC en la SEREMI MDSF, deberá informar al encargado/a comunal de Fortalecimiento Municipal, quien deberá visitar a la brevedad el dispositivo para tomar contacto con el caso e iniciar plan de trabajo



Realizar coordinación con la OPD u OLN de la comuna para informar la presencia de la adolescente gestante y/o NNA, por constituir la situación de calle una vulneración de derechos



Asignar prestaciones e ingresar al Sistema de Registro Noche Digna (SND)

Procedimiento N°1: Acoger y escuchar los requerimientos de la familia y mujeres gestantes

- En primera instancia, se deberán recibir a las personas, acogerlas y acomodarlas, para luego invitarla a iniciar una conversación que permita recabar información básica sobre la situación en la que se encuentra y sus requerimientos, actividad que se realizará en una oficina que propicie una atención privada.
- Siempre se debe asegurar a las familias con NNA, la presencia de otro profesional o monitor/a, que pueda apoyar en el cuidado de éstos/as durante la conversación con los adultos, ya que pueden existir relatos inadecuados para su edad.
- En el momento de realizar la primera acogida, es importante que los/las monitores/as o
 profesionales observen las condiciones de salud física y mental en la que se encuentran
 tanto los adultos como los NNA del grupo familiar.
- En este momento se debe solicitar al adulto responsable, inclusive madre o padre, presentar algún documento que lo identifique a él/ella y a su hijo/a y que acredite su parentesco o, en su defecto, que acredite el cuidado personal sobre el NNA.
- Durante esta conversación se debe confirmar que las mujeres gestantes sean mayores de edad, y que se encuentren en condiciones de salud para pernoctar en el dispositivo.

Procedimiento N°2: Derivaciones a centros de salud

- En los casos en que se requiera que la mujer gestante y/o el/la NNA reciban atención de salud, se deberá realizar la derivación al centro o dispositivo de salud más cercano.
- Para el caso de los NNA, se deberá explicar amable y cortésmente a su padre, madre o la persona que tenga su cuidado personal, la necesidad de su derivación, entregándole toda la información necesaria para generar tranquilidad en su cuidador/a.

La mujer gestante o el/la NNA deberá ser inmediatamente trasladada/o al servicio de salud más cercano en caso de las siguientes situaciones:

- Alto consumo de drogas y/o alcohol
- Adolescentes en estado avanzado de embarazo
- Problemas de salud evidentes tales como, bronquitis, heridas abiertas de gravedad, entre otras.

Necesidad de constatación de lesiones

En paralelo, el dispositivo deberá comenzar las gestiones con la OPD o la Oficina Local de la Niñez de la comuna respectiva, de acuerdo con el diagrama. Si el evento ocurre en un horario en que la OPD u OLN se encuentra cerrada, la gestión quedará pendiente debiéndose concretar dentro de las próximas horas hábiles siguientes.

En el caso de que los adultos responsables se encuentren con problemas de salud evidentes o no se encuentran en condiciones de cuidar a sus hijos/as, requiriendo ser trasladados a un centro de salud, se debe considerar que, en ninguna circunstancia, el NNA puede quedar a cargo de un tercero, sin que una resolución judicial así lo ordene. En este caso, se debe utilizar el protocolo de acción frente a la presencia de NNA no acompañados en dispositivos del Plan Protege Calle, contenido en este manual.

Procedimiento N°3: Ingreso de la familia y mujeres gestantes, si corresponde

Una vez realizada la acogida inicial, se le debe señalar a la familia o mujer gestante:

- Que pueden hacer uso del dispositivo.
- Que la intención del equipo del dispositivo es apoyarlos en lo que necesiten.
- Que se les harán algunas preguntas para llenar una ficha.
- Se les preguntarán por cuánto tiempo necesitan alojamiento.
- Que en el dispositivo se les entregará el servicio de alojamiento de emergencia y podrán acceder a los servicios higiénicos.
- Que, si así lo desean, pueden recibir la visita de un profesional del programa Chile Crece Contigo y/o de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) u OLN, para ofrecerles alternativas de apoyo que les permita mejorar su situación.

Procedimiento N°4: Registrar en el SND

Toda la información debe ser registrada en el SND y bitácora o libro de novedades.

ANEXO 5: PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA PRESENCIA DE NNASC NO ACOMPAÑADOS POR ADULTOS RESPONSABLES EN DISPOSITIVOS PARA ADULTOS DE ALOJAMIENTO O RUTA.

PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA PRESENCIA DE NNASC NO ACOMPAÑADOS POR ADULTOS RESPONSABLES EN DISPOSITIVOS PARA ADULTOS DE ALOJAMIENTO O RUTA

Fase o actividad en el que se inserta el protocolo: ETAPA DE CONTACTO INICIAL

Ejecutor: Coordinador/a y/o monitor/a social

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Material necesario:

- Datos de contacto de la Unidad Policial de Carabineros de Chile del territorio.
- Datos de contacto Policía de Investigaciones de Chile del territorio.
- Datos de Centros de Salud correspondientes al territorio
- Datos Tribunales de Familia del territorio.
- Datos de contacto de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) y las Oficinas Locales de Niñez (OLN) según corresponda al territorio y/o de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia,
- Datos de contacto de la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR)
- Datos de contacto de la contraparte en la SEREMI de Desarrollo Social y Familia
- Datos de dispositivos de atención habilitados para NNASC⁵

⁵ Para contar con esta información, la SEREMI MDSF correspondiente deberá apoyar al ejecutor, coordinando la colaboración que deben entregar los encargados de los programas del Ministerio correspondientes, así como toda información que resulte de utilidad para la mejor y pronta atención de los NNA.

Teléfono habilitado

Diagrama de acción: A continuación, se grafican los procedimientos a seguir

Al recibir a los NNA se debe crear un clima de confianza, buen trato, respeto, aceptación, acogida, comprensión y orientación al servicio. Cualquier acción que se realice debe ser siempre considerando el interés superior del NNA, es decir, que prime el bienestar del NNA por sobre cualquier otro interés

Acoger y escuchar las demandas del NNA, informando que, si bien el dispositivo no está orientado para recibir o atender NNA sin un adulto responsable, se gestionarán las acciones correspondientes ante los órganos competentes para garantizar la protección de sus derechos.

Se debe efectuar denuncia en Carabineros y solicitar que se tome contacto con el juez de Familia de turno, a través del medio más expedito, dándole a conocer los antecedentes del caso, a objeto de solicitar se decrete la medida cautelar que corresponda, y en caso de resultar procedente, se adopte una medida de protección en favor del NNA sin acompañamiento, a fin garantizar el ejercicio de sus derechos.

Es el tribunal el que resolverá la situación proteccional en la que quedará el NNA.

Si el hecho tuviera lugar en horario hábil para tribunales de justicia (08.00 a 14.00 hrs) se deberá solicitar por quien corresponda, una medida de protección en favor del NNA ante el Juzgado de Familia competente, solicitando se adopten las medidas cautelares necesarias para proteger sus derechos.

Informar a OPD y OLN según corresponda en el territorio.

Coordinar con dispositivos de salud en caso de ser necesario

En estos casos, se deberá efectuar la denuncia en forma inmediata ante Carabineros en los términos expuestos precedentemente, y solo en el caso que resulte indispensable, se podrá acoger al NNA por la noche, sin perjuicio de efectuar las gestiones respectivas ante los órganos competentes, para garantizar la protección del NNA sin acompañamiento.

Informar cortés y amablemente al NNA del procedimiento de derivación que se está llevando a cabo

Procedimiento Nº1: Acoger y escuchar la demanda del NNA

El/la monitor/a o coordinador del dispositivo:

- Saludará al NNA, amable y cortésmente, favoreciendo el buen trato
- Se presentará informando su nombre y rol en el dispositivo NNA
- Preguntará al NNA su nombre y si se encuentra solo o acompañado
- Tratará al NNA por su nombre
- Establecerá un primer espacio de confianza y buen trato al/a la participante, y lo invitará a pasar a la sala de recepción o de monitores/as, para poder conversar de manera más tranquila
- Observará al NNA, con el fin de identificar rápidamente las condiciones de salud física y mental en las que se encuentra
- Confirmará si el NNA se encuentra o no acompañado por adulto responsable, para iniciar procedimiento indicado en el protocolo

- Independiente del procedimiento que se realice y en todos los casos, informará amable y
 cortésmente al NNA, con un lenguaje acorde a su edad, de las responsabilidades y
 obligaciones del dispositivo con respecto a la atención de niños, niñas o adolescentes, y la
 necesidad de solicitar apoyo a otras instituciones, para otorgarle las alternativas de
 protección más oportunas para su situación, explicándole:
- Que hay distintas instituciones encargadas de brindar protección a los NNA que se encuentran en su situación
- Que dichas instituciones están constituidas por un equipo de profesionales que buscan la mejor alternativa para ayudarle
- Que la mejor solución a su situación es contactarse con dichas instituciones
- Que mientras llegan los profesionales de la institución, puede permanecer en el lugar, informándole que se realizará la denuncia en Carabineros para que el juez de turno adopte la medida de protección adecuada.

Procedimiento Nº2: Definir el procedimiento de acuerdo con el caso

• En todos los casos de NNA no acompañados por un adulto responsable, se deberá realizar una denuncia en Carabineros de Chile, solicitando que tomen contacto con juez de turno y se adopte una medida de protección por parte del Tribunal de Familia. Junto con esto se deberá verificar si hay cupos disponibles para estos en algún dispositivo o establecimiento orientado a la atención de NNA, para poner todos los antecedentes en conocimiento del tribunal. Para esto, contará con la colaboración de la SEREMI MDSF que corresponda.

Siempre se debe poner en antecedente a las instituciones mencionadas

En ninguna circunstancia, un NNA puede quedar a cargo de un tercero, sin que una resolución judicial así lo ordene.

Procedimiento Nº3: Derivar a Centros de Salud

En los casos en que el NNA necesite recibir atención de salud, se le deberá explicar amable y cortésmente:

- Que es necesaria su derivación al centro de salud más cercano, y si está de acuerdo en que su estado de salud no es el mejor en esos momentos
- Que el equipo del dispositivo hará todo lo que esté a se alcance para ayudarle de la mejor manera posible.
- Que, dado que su estado de salud es de cuidado, se realizará una coordinación con personas especializadas para que lo/la atiendan en el centro de salud más cercano

El NNA deberá ser inmediatamente trasladado al centro de salud más cercano en caso de las siguientes situaciones:

- Encontrarse en una situación que haga presumir que se encuentra bajo los efectos de drogas y/o alcohol.
- Adolescentes en estado avanzado de embarazo.
- Problemas de salud evidentes: tales como, bronquitis, tos, heridas abiertas de gravedad, entre otras.
- Si el NNA reporta haber sido víctima de abuso o violencia*

*En caso de NNA reporte haber sido víctima de vulneración en la esfera de su sexualidad, se deberá realizar la denuncia en Carabineros de Chile de manera inmediata, y deberá tomarse el relato. sin indagar más allá de lo que el propio NNA quieran señalar

En paralelo el dispositivo deberá tomar contacto con la CCR para realizar el procedimiento de acuerdo con el flujograma y dentro de ese mismo procedimiento, coordinar el traslado del NNA.

Procedimiento Nº4: Registrar en el Sistema de Registro Noche Digna (SND)

Toda la información deberá ser registrada en el SND y en la bitácora de manera específica, indicando la identificación del NNASC trasladado/a, motivos del traslado, horario, quién acompañó al NNASC al centro de salud, u otras que se estimen relevantes.

ANEXO 6: PROTOCOLO ANTE VÍNCULOS NO CERTIFICADOS DE PARENTALIDAD 6

PROTOCOLO ANTE VINCULOS NO CERTIFICADOS DE PARENTALIDAD EN DISPOSITIVOS CALLE

Ejecutor: Profesionales y/o Encargados del equipo del dispositivo

Responsable: Coordinador/a Dispositivo

Objetivo:

- Asegurar la integridad y protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes que ingresan a Residencia Familiar, hostal, albergues u otros dispositivos que entregan alojamiento o trabajo en ruta a personas y familias en situación de calle.
- Asegurar la efectiva comprobación del vínculo o parentalidad de las personas adultas respecto de los NNA, a su cargo, a través de la documentación de identidad.

Consideraciones:

- Se debe determinar, con carácter prioritario, la condición de no acompañado o separado de su familia, del niño, niña o adolescente y su nacionalidad o, en su caso, de su condición de apátrida, inmediatamente tras su ingreso al dispositivo residencial.
- Al mantener dudas en cuanto a la edad del niño, niña o adolescente se considerará, en principio, la minoría de edad; deberá verificar los documentos que mantenga en su poder al momento de la primera entrevista, los que deben considerarse auténticos salvo prueba contraria, de igual forma consultar a sus familiares o bien, si no existe un documento, buscar otras formas para acreditar su edad, especialmente, guiarse por la cual el NNA manifieste.

En cualquier etapa de la primera acogida, es importante considerar indicios de trata, explotación sexual o consumo de sustancias ilícitas. En estos casos se deberán adoptar las medidas de protección inmediata que sean necesarias para protegerles contra un nuevo riesgo de victimización, intentando proteger su privacidad e identidad.

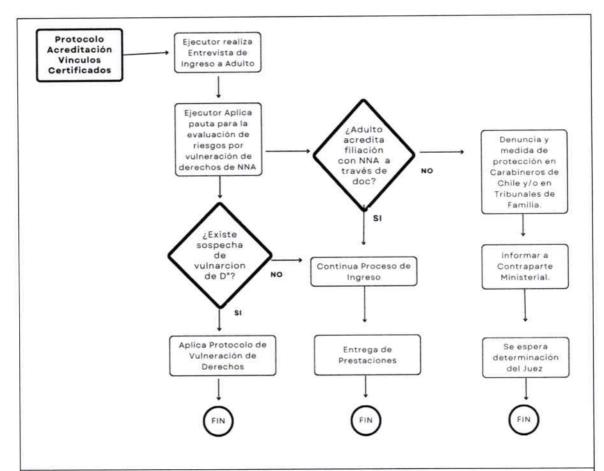
El equipo ejecutor, deberá asegurarse que existan vínculos certificados con los NNA. Para esto se deberá solicitar alguno de los siguientes comprobantes de cada NNA que ingresa:

- Cédula del país de origen
- Pasaporte
- Partida de Nacimiento
- RUN provisorio entregado por el registro civil
- En caso de robo o pérdida de estos documentos, constancia en Carabineros
- · Tutoría legal ante notario o resolución judicial.

Flujos de procesos:

-

⁶ Basado en el Protocolo para la protección de niños, niñas y adolescentes no acompañados y separados en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional del Poder Judicial.



Respecto a este punto, pueden darse las siguientes hipótesis:

- NNA acompañado de adulto y en ausencia de documentos
- NNA pareja de PSC adulta *
- NNA pareja de PSC adulta y progenitor de otros NNA
- Ambos Progenitores NNA y con NNA a cargo

En caso de NNA acompañados y en ausencia de los documentos señalados, activar los siguientes procedimientos:

Procedimiento N°1: Protección Inmediata:

En caso de no contar con ningún documento que permita reconocer la relación de parentalidad o tutoría del grupo completo según corresponda, el coordinador o profesional a cargo de la primera acogida, debe solicitar algún respaldo fotográfico de los mismos documentos. Se solicitará a todos los integrantes del grupo familiar para establecer los roles de parentesco.

De no contar con ningún tipo de respaldo, se debe entregar **protección inmediata al niño**, **niña o adolescente**, realizando todas aquellas actuaciones necesarias para proteger su vida, salud, integridad física y síquica y su seguridad, en coordinación con la contraparte de la Subsecretaria de la Niñez de la Seremi de Desarrollo Social y Familia respectiva.

Para lo anterior, el coordinador o profesional a cargo, deberá comunicarse de manera inmediata con la comisaría más cercana al dispositivo para interponer la denuncia y solicitar la apertura de medida de protección. Es importante que no solo se realice una denuncia ante carabineros, sino que se requiere además gestionar lo que corresponda ante el Juzgado de Familia respectivo en caso de horario hábil.

En forma paralela, se informará a la contraparte ministerial y a la OPD y/u OLN según corresponda en su territorio, y a la contraparte de la Subsecretaría de la Niñez de la Seremi de Desarrollo Social y Familia respectiva.

En caso de sospecha de delito de trata o tráfico de personas, deberá comunicarse inmediatamente con PDI.

Procedimiento 2: Informar al NNA respecto del proceso a seguir y sobre los derechos que tiene en este

El profesional que realiza la primera acogida informará al NNA, y a los adultos que lo acompañen, respecto a las acciones que se realizarán y los roles de las distintas personas que intervendrán en este procedimiento. Esta información, será proporcionada en el idioma o lengua del niño, niña o adolescente, para lo cual se realizarán las coordinaciones interinstitucionales pertinentes que permitan proveer los servicios de traductor y/o intérprete –, en tiempo oportuno y de una manera adaptada a él y apropiada a su edad.

En estos casos deberán desplegarse acciones que eviten que el grupo haga abandono del espacio, a fin de poder realizar seguimiento de la situación

Procedimiento N°3: Orientar a las Familias para la obtención de documentos que acrediten filiación ante los organismos correspondientes: trámite de pasaporte en el consulado, constancia de embajada o consulado, constancia de robo de documentos en Carabineros, fotografías de cartilla familiar del país de origen, etc.

Para lo anterior el dispositivo correspondiente deberá entregar orientación de a qué organismos contactar, facilitar servicio de internet y teléfono, así como de un espacio para hacer las gestiones en caso de requerir.

Pauta para la evaluación de riesgos por vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados

Luego de informar al NNA respecto del proceso en el que está participando y sobre sus derechos, el profesional que efectúa la primera acogida deberá entrevistar al niño, niña o adolescente con la finalidad de completar la

Pauta para la evaluación de riesgos

Esta entrevista será realizada por una persona especializada del equipo del ejecutor, debiendo disponer de las condiciones necesarias para una primera acogida, contando con un adecuado, utilizando lenguaje claro y sencillo, empleando servicio de traducción y/o intérprete si fuera necesario. Además, se deberá informar al niño, niña o adolescente que tiene derecho a no contestar las preguntas que se le harán si así lo quisiese o a terminar la entrevista en caso de que así lo estime pertinente.

En el evento que el NNA reporte haber sido víctima de vulneración de derechos en la esfera de su sexualidad, integridad física o psíquica, deberá realizarse la denuncia ante Carabineros de Chile y seguir los procedimientos que indique el Ministerio Público o el juez respectivo conforme a la normativa vigente. En este caso deberá tomarse el relato sin indagar más allá de lo que el propio NNA quiera señalar

La Pauta para la evaluación de riesgos por vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes no acompañados o separado de es la siguiente:

Datos de identificación del NNA:

NOMBRE COMPLETO ¿Cuál es tu nombre?	
¿CÓMO TE GUSTA QUE TE LLAMEN? El resto de la entrevista dirigirse al NNA de la forma que dijo que le gusta y utilizando lenguaje claro y palabras de uso común.	
FECHA DE NACIMIENTO ¿Cuándo es tu cumpleaños? ¿Cuántos años tienes?	

LUGAR DE NACII ¿Dónde naciste?	MIENTO									
NACIONALIDAD (Chequear con o que la tiene)	documentación	si es								
SEXO REGISTRA (Determinar el documentación)					MUJER					
IDENTIDAD DE GENE	RO	MASCULII	ON		FEMENIN	10		OTR	0	
(No preguntar, de acu	erdo a observación)								
DOCUMENTO IDE	NTIDAD	PASAPOR	TE				OTRO			
		N° REG.NAC				NINGUNO				
		DNI								
CORREO ELECTRÓNIO CONTACTO	CO O RED SOCIALI	DE								
ELNIÑO/AOADOLES	SCENTE ¿HABLAE	LIDIOMA ESPAÑOI	L?	SI	NO	CU	ÁL:			
Antecedentes gene	2000 2000									
EL NIÑO, NIÑA C (Marcar con x sol				0)						
	100 and 100 Medical and 100 an	CONTACTO ADULTO Completar a par respuestas preguntas suger	rtir de a	'NO	EI	N CH	IILE			L EX
		NOMBRE			P/	ARE	NTESCO			
NO ACOMP A- ÑADO										
(Sin el cuidado de adultos)		DOMICILIO								
		CIUDAD			T.E	ELÉF	FONO			
		CORREO								

DREGUNTAS SI	IGERIDAS	¿Tu madre vive actua Sí, ¿Dónde se encue ¿Tienes su teléfono o No sabe: No contesta:	ntra?): 	
PREGUNTAS SUGERIDAS		¿Tu padre vive actualmente? Sí, ¿dónde se encuentra? ¿Tienes su teléfono o dirección? No: No sabe: No contesta:				
		Otros Familiares Sí, ¿dónde se encuer No sabe: No contesta:	ntra?	No:		
	Marque X	PREGUNTAS PARA	EL ADU	LTO QUE AC	OMPAÑA AL NNA	
SEPARADO (Al cuidado de Familia extensa o terceros)		NOMBRE / DATOS E TACTO	E CON-			
terceros)		DECLARA PARENTE	sco	SI /CUAL		NO
		PORTA DOCUMENT	os	SI/ CUAL		NO
PREGUNTAS PA	RA EL NNA					
¿QUIÉN ES LA P	ERSONA CON	LA QUE ESTÁS VIAJ	ANDO? ¿	HACE CUÁN	ITO TIEMPO LA CONO	CES?
LOS PROGENI- TORES	NOMBRE MA- DRE: ¿Cómo se lla- ma tu madre? NOMBRE PA- DRE: ¿Cómo se lla- ma tu padre?					

	CARABINEROS REA CONTACTO CON PROGENITORES	ALIZA	SI	NO		
¿A DÓNDE SE EN	NCUENTRAN? ¿POR QUÉ NO EST	ÁS CON TUS	PADRES	5?		
¿TIENES HERMANOS?	SI: NO: NOMBRE: ¿DÓNDE ESTAN?: TELÉFONO DE CONTACTO: ¿Estás en contacto con ellos?	CARABINER REALIZA CONTACTO HERMANOS	CON	SI	NO	
c. Antecedentes e					lo. I	
CUI- DADOS	OLESCENTE REQUIERE ADOPTAR	R ALGUNA ME	EDIDA ES	SPECIAL DE	SI	NO
EL NNA PRESEN	ITA DISCAPACIDAD /					
¿DE QUE TIPO?						
ATENCIÓN MÉD ¿EL NNA HA ES	ICA TADO ENFERMO/A DESDE QUE IN	ICIÓ EL VIAJE	≣?			
¿DE QUÉ?:						
¿ESTÁ SIGUIEN	DO ALGÚN TRATAMIENTO? ¿REQ	UIERE MEDIC	CAMENT	OS?		

¿PRESENTA SIGNOS DE DESHIDRATACIÓN?		
¿PRESENTA SIGNOS DE MALNUTRICIÓN?		
¿NECESITA ROPA DE ABRIGO?		
ADOLESCENTE EMBARAZADA		
¿SABES O PRESUMES SI LA NNA ESTÁ EMBARAZADA?		
¿HA RECIBIDO ATENCIÓN MÉDICA?		
SEVISTE EVIDENCIA/SOSDECHA DE CONSUMO DE ALCOHOL O SUSTANCIAS DSICOACTIVASDELANIÑO		
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA DE CONSUMO DE ALCOHOL O SUSTANCIAS PSICOACTIVASDELNIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE?	. SI	NO
¿CUÁL/ES?		
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA DE CONSUMO DE ALCOHOL O SUSTAN	CIASSI	NO
PSICOACTIVAS DEL ADULTO A CARGO?		
¿CUÁL/ES?		
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA DE TRATA O EXPLOTACIÓN SEXUAL?	SI	NO

ĎE LOS SIGUIENTES FACTORES?	El NNA está acompañado por adultos que no son sus padres, quienes portan su documentación, y no son cercanos o conocidos por su familia desde antes. El NNA no tiene conocimiento sobre el lugar donde está y qué hará después del arribo al país. El NNA evita el contacto con otras personas, se ve temeroso, nervioso, coartado, mantiene un discurso poco espontáneo, sin interacción con otras personas. Existen señales de que el NNA está trabajando, visiblemente deteriorado físicamente, señales de enfermedad no tratadas por mucho tiempo, deserción escolar. Existen señales de que el NNA ha sufrido violencia y/o abuso. Las condiciones en las que se presenta el NNA son distintas a la de los adultos que lo acompañan (por ejemplo, se ven en peores condiciones de alimentación, abrigo o higiene). Los adultos que le acompañan interfieren en la entrevista individual al NNA.
	la, lua
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA	A DE VIOLENCIA?
¿SE OBSERVA ALGUNO DE LOS SIGUIENTES FACTORES?	El NNA evita el contacto con otras personas, se ve temeroso, nervioso, coartado, mantiene un discurso poco espontáneo, sin interacción con otras personas. Existen señales visibles en el rostro o extremidades de que el NNA ha sufrido violencia física (golpes, moretones, etc.).
d.Otros aspectos a informar	
NOMBRE COMPLETO D FUNCIO- NARIO QUE REALIZÓ ENTREVISTA	EL LA

Cierre de la entrevista

ANEXO 7: PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL DISPOSITIVO

PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL DISPOSITIVO

Ejecutor: Profesional capacitado, Monitores/as Sociales

Responsables: Coordinador/a del Dispositivo

Objetivo:

- Realizar una oportuna intervención frente a posibles casos de violencia.
- ✓ Prevenir las secuelas tanto en el ámbito físico mental y brindar protección a los involucrados.
- Contribuir a poner fin y evitar la recurrencia de la violencia en el dispositivo.

Consideraciones:

- En las normas de convivencia del dispositivo, deberá quedar explícita la prohibición de todo tipo de agresiones, amenazas, malos tratos entre familiares, equipo de trabajo y/o participantes.
- Se solicita que, dentro de la Gestión Social del dispositivo, se realicen acciones de vinculación con el Centro de la Mujer presente en el territorio con el objetivo de llevar un trabajo coordinado frente a situaciones de sensibilización, prevención, difusión y abordaje de la violencia.

Plazos de Activación: 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho

Procedimientos: N°1. Acogida: Es responsabilidad del profesional designado y capacitado para realizar contención emocional, tranquilizar a la víctima, escuchar a la persona afectada llevándola a un lugar seguro y alejado de espacios masivos como comedor y dormitorios. En dicho espacio brindar apoyo y contención.

Es relevante mantener en todo momento un trato digno, respetuoso y sensible con las víctimas, lo que implica en primer lugar tener una postura definida de rechazo a toda forma de violencia, reforzando la idea de que la víctima no es responsable de lo sucedido.

En el caso que niños, niñas y adolescentes sean víctimas por partes de familiares, el equipo deberá informar a su contraparte regional y realizar la denuncia en el Tribunal de Familia, organismo encargado de adoptar las medidas de protección. (Ver Protocolo de Vulneración de Derechos de los NNA).

La contención emocional, está compuesta por un conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que se encuentra afectada, según Martin A. Finkel & Randell A. Alexander (2011) los efectos inmediatos de la violencia incluyen angustia, rabia, hostilidad, vergüenza y culpa, por lo que en este momento es importante, enfatizar que se encuentra en un medio seguro para referir su preocupación actual y, que el Monitor/a estará disponible para ayudarlo en todo momento. Se debe mantener una actitud empática, que es la habilidad de colocarse momentáneamente en el lugar de la otra persona; y la escucha activa, que es la capacidad de poner atención al mensaje emitido por otra persona.

- 1. Ejemplos de consignas a plantear en una entrevista de primera acogida¹ para indagar sobre una situación de VCM:
 - Me ha tocado atender a mujeres que se encontraban en una situación parecida a la suya. Le pido, por favor, si me cuenta más de lo que le pasa, para entender mejor su situación.
 - A veces es bueno hablar de las cosas que nos han pasado, aunque sean muy difíciles, dolorosas o complejas.
 - La veo asustada/desesperanzada/avergonzada/deprimida, ¿quisiera contarme lo que le sucede?
 - ¿Alguien sabe por lo que está pasando?
 - Algunas personas con este tipo de lesiones están viviendo alguna situación de violencia, estoy dispuesta/o a que pueda contarme lo que sucede porque estamos en disposición a ayudarla.
 - Existe un programa que puede ayudarla específicamente en lo que pasa, siempre respetando la confidencialidad y su decisión a asistir.
- 2. Preguntas facilitadoras para introducir la entrevista e iniciar la detección de violencia de género contra las mujeres en contexto de pareja y expareja.
 - La veo preocupada, ¿hay algo que me guisiera comentar?
 - ¿Tiene algún problema con su pareja?¿Tiene temor de contarme algo de lo que sucede en su relación de pareja?

Procedimiento Nº 2: Evaluar la severidad de los hechos, el estado de la víctima y efectuar una derivación asistida si corresponde.

El Monitor/a deberá evaluar la condición de salud de la víctima, tomando todas las medidas de apoyo y derivación a Centro de Salud según gravedad (Llamar a SAMU y/o derivación a urgencia de Hospital, contactar a Carabineros, PDI)

En este momento es importante analizar las posibilidades concretas, tales como que el/a agresor/a se le acerque a la víctima y evaluar las medidas de protección existentes a su alcance. Es importante que el dispositivo cuente con un espacio alternativo de alojamiento en el caso que se tome la decisión de separar del espacio común a la víctima del agresor/a. A través de la escucha a la persona afectada, se podrá obtener información relevante que favorezca la orientación a las acciones a realizar por parte de la víctima y el equipo de trabajo. Se debe dejar registro por escrito en bitácora personal los hechos ocurridos. Se sugiere que el equipo, oriente a la persona afectada para realizar la denuncia pertinente.

La violencia intrafamiliar es un delito que debe denunciar. Para ello la víctima se puede acercar al Juzgado de Familia, a Carabineros de Chile o a la Policía de Investigaciones, que tienen la obligación de acoger la denuncia y orientar a la víctima en la posterior tramitación legal, así como la Dirección Regional del Sernameg respectiva y sus dispositivos programáticos en el territorio, para la orientación y apoyo necesario, de acuerdo con la normativa vigente a través de la interposición de la denuncia o la demanda, se da inicio al juicio por violencia intrafamiliar.

Los casos serán tramitados ante los Juzgados de Familia, y en el evento de constatarse la ocurrencia de un hecho que pueda ser calificado como delito de maltrato habitual, los antecedentes serán remitidos al Ministerio Público para dar inicio al proceso penal correspondiente.

Procedimiento Nº 3 El equipo o profesional designado entrevista al agresor/a. Con la labor de escucha activa realiza entrevista con participante involucrado en los hechos, de manera cordial y respetuosa, recabando información la que posteriormente debe ser contrastada en los organismos pertinentes y a cargo del proceso de investigación. Se debe dejar registro por escrito y bitácora personal.

Procedimiento Nº 4: Notificación La coordinador/a, deberá notificar por escrito a la contraparte técnica y ejecutora del programa de los hechos ocurridos, con la finalidad de buscar soluciones alternativas para las personas involucradas en los hechos, tales como: derivación a otro dispositivo, denuncia, entre otras acciones.

Procedimiento Nº 5: Trabajo y Orientación

Trabajar y orientar las atenciones individuales en psicoeducación para los participantes del programa. Activar las redes intersectoriales con las que trabaja el dispositivo. Es importante que el equipo conozca la Oferta SernamEG, accediendo a información de los dispositivos y programas de SernamEG en la página web www.sernameg.cl y mediante la plataforma de atención gratuita y permanente (24/7) Fono Orientación 1455. También se pueden solicitar apoyo para la derivación a las contrapartes técnicas de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, en relación con la coordinación territorial con los equipos de SernamEG.

Respecto a la oferta del SernamEG el ejecutor deberá estarse la información actualizada de dicho Servicio

ANEXO 8: PROTOCOLO FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) EN EL DISPOSITIVO.

PROTOCOLO FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) EN EL DISPOSITIVO

Ejecutor: Monitores, profesionales y Coordinador.

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Objetivo: Contar con información clara y precisa sobre cómo proceder frente a una situación de amenaza o vulneración de derechos cometida por una persona mayor de edad, en calidad de trabajador o participante del dispositivo o por cualquier otro adulto externo, o de un NNA, en contra de un NNA, habiéndose afectado su integridad física o psíquica o su interés superior en el ejercicio de sus derechos.

Objetivos Específicos:

- Prevenir casos de conductas inapropiadas, castigos degradantes o humillantes, maltrato físico o psicológico, abuso sexual o negligencia en contra de todo NNA.
- Establecer canales de denuncia seguros y transparentes en todos los Programas, que sean conocidos por todos los participantes y los trabajadores.
- ✓ Dar a conocer a los participantes del dispositivo, los procedimientos que se activarán en caso de amenaza o vulneración de derechos en contra de un/a participante.

Consideraciones: El presente documento tiene por objeto brindar orientación para aquellos casos que pudiesen ser constitutivos de delito, de acuerdo con los acontecimientos que puedan constatarse o develarse por parte de las víctimas.

El ejecutor deberá contactarse con la Secretaría Regional Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y a su vez con la OPD (Oficina de Protección de Derechos) o a la OLN (Oficina Local de la Niñez) del territorio para que actúe como agente externo al cual se levantará la alerta y quien tomará el caso para su revisión y decisión del proceder con la intervención familiar.

Situación 1: EN EL CASO DE QUE EL SUPUESTO AGRESOR/A DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS ES PARTICIPANTE ADULTO DEL DISPOSITIVO

Consideraciones generales:

Los NNA deben disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del programa, acerca de los tipos de maltrato y cómo denunciar.

La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño.

Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger su integridad física y psíquica, así como la privacidad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de su capacidad, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

A su turno, deberá informarse al NNA que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. De la misma forma, se le comunicará que se informará a su familia si procediere.

La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:

- Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
- 2. Contraparte Técnica Regional.

Procedimiento N°2: Judicial (en caso de que la conducta presumiblemente sea constitutiva de delito)

El coordinador o la persona responsable del equipo técnico deberá realizar la denuncia ante Fiscalía en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal).

Informar la familia del NNA si la hubiera.

La denuncia en estos casos tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalia en forma presencial, por vía telefónica o en linea: http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp

Junto con realizar la denuncia, se puede solicitar en Fiscalia una medida cautelar en favor de la/las víctimas, debiendo protegerse siempre la identidad de la víctima, resguardando su privacidad.

La denuncia, deberá contener los hechos constatados o develados tal como fueron expresados, para que la Fiscalía investigue. Al respecto debe evitarse realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes, y nunca dudar del relato de la víctima

Ante el relato o la ocurrencia o develación de un hecho de posible vulneración de derechos, el/la profesional deberá priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA. Para ello, se deberá brindar un lugar seguro, privado y amigable.

Siempre deberá transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho.

Por otra parte, se deberá resguardar la evidencia, si la hubiera, como un medio de prueba que será puesto a disposición de la Fiscalía.

Finalmente, se deberá informar al NNA, que tendrá representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento Nº3: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna. Se deberá solicita apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, deberá revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros. Comunicando el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, el que no debería exceder de 10 días corridos.

Mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación de vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir situaciones futuras de la misma naturaleza, evitando en todo momento la revictimización del/la denunciante.

Generar un informe con los resultados de la investigación, el cual deberá compartirse la Contraparte Técnica Regional del dispositivo y la contraparte del Programa a nivel nacional, compartiendo las conclusiones de la investigación con la víctima, resguardando su bienestar y evitando así la sobre intervención.

Finalmente, definir situación del supuesto agresor, según las conclusiones del informe. De ser procedentes el ejecutor deberá adoptar las medidas necesarias tendiente a resguardar la integridad del afectado.

Situación N°2 SUPUESTO AGRESOR/A DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS ES PARTE DEL STAFF DEL DISPOSITIVO

Consideraciones generales

La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño.

Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de los menores de edad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

Deberá informársele al NNA, que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, así como a su gestor/a, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. También se le informará que se avisará a su familia.

La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:

- 1. Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde se abre relato de la situación.
- 2. Contraparte Técnica Regional

Procedimiento N°2: Judicial (en caso de que sea presumiblemente constitutiva de delito)

El coordinador o la persona responsable del equipo técnico deberá realizar la denuncia a Fiscalía en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal).

La denuncia en estos casos, tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o por email: http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp

Junto con realizar la denuncia en Fiscalía, se solicitará una medida cautelar de protección a la/las víctimas del supuesto agresor/a que ha sido imputado/a

Resguardar la evidencia del incidente producido, si la hubiera, como medio de prueba.

Proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.

Evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes. No dudar del relato. Se debe priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA.

También deberá procurar un lugar seguro, privado y amigable para recibir el relato. Se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho. Es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor/a o responde la persona significativa en el dispositivo del que forme parte.

Informar al NNA, que contará con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento Nº3: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Se deberá solicita apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros. Comunicando a todos los interesados, el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, que no debería exceder de 10 días corridos.

En este caso, lo relevante es recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia usuarios del programa.

Situación 3: SUPUESTO AGRESOR/A ES EL PROGENITOR O ADULTO RESPONSABLE DEL NNA

Consideraciones generales:

Los NNA deberán disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del programa, acerca de <u>los tipos de maltrato</u> y cómo denunciar.

La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño.

Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger la integridad física y psiquica, así como la privacidad de los menores de edad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

Se debe diferenciarse si la vulneración de derecho es presumiblemente constitutiva de delito o no.

Debe informarse al NNA que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. De la misma forma, se le comunicará que se informará a su familia, si correspondiere

La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:

- Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
- 2. Contraparte Técnica Regional.

Procedimiento N°2: Judicial (en caso de que sea presumiblemente constitutiva de delito)

La persona responsable deberá realizar la denuncia ante Fiscalía en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, ley N°19.696, Código Procesal Penal).

Informar la familia del NNA si la hubiera y si procediere.

La denuncia en estos casos, tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o en linea: http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp

Junto con realizar la denuncia, se puede solicitar en Fiscalía una medida cautelar en favor de la/las víctima/s. Siempre se deberá proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.

La denuncia, deberá contener los hechos develados tal como fueron expresados, para que sea la Fiscalia quien investigue. Al respecto se debe evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes, y nunca dudar del relato de la víctima.

Ante el relato o la develación de un hecho de posible vulneración de derechos, el/la profesional deberá priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA. Para ello, se deberá brindar un lugar seguro, privado y amigable.

Siempre se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Transmitirle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho.

En particular, es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor /a, para le acompañe en este proceso, resguardando la confidencialidad y evitando su revictimización.

Por otra parte, se debe resguardar la evidencia, si la hubiera, como un medio de prueba que será puesto a disposición de la Fiscalía.

Finalmente, se deberá informar al NNA, que contará con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna

Se deberá solicita apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera. Se deberán tomar acciones internas al respecto, tales como:

- Tomar contacto con la OPD u OLN respectiva si correspondiere, para informar la situación y acordar acciones en conjunto.
- Conversar con la familia sobre el hecho y reforzar el reglamento interno del dispositivo.
- Informar trasversalmente a todos los profesionales del equipo para desplegar estrategias personalizadas para la familia.

SITUACIÓN 4: SUPUESTO AGRESOR/ ES OTRO NNA DEL DISPOSITIVO

Procedimiento N°1: En caso que la conducta sea presumiblemente constitutiva de delito

Si el supuesto agresor, es mayor de 14 y menor de 18 años, deberá presentarse la denuncia ante la Fiscalía, debiendo evaluar el equipo la pertinencia de que el posible agresor/a junto con su familia sean reubicados temporalmente a fin de resguardar los derechos de todos, teniendo siempre en consideración el interés superior del niño o adolescente, a través del reconocimiento y respeto de sus derechos. Esta decisión deberá revisarse en reunión técnica para tener presente todas las consideraciones que resguarden a todos los integrantes del grupo familiar

Si el denunciado es menor de catorce años, deberán remitirse los antecedentes al Juez de Familia competente, a fin de que este procure su adecuada protección.

En este procedimiento y en las decisiones que se adopten, deberá participar el Encargado/a de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia del dispositivo junto al Coordinador del dispositivo en el que se produjo la situación de vulneración de derechos o en la que se develó el hecho, debiendo primar para estos efectos el lugar en el que se hace el relato.

Con todo, será responsabilidad del Gestor de Redes y el Monitor Infantojuvenil del NNA afectado/a, acompañarlo/a en todas las diligencias que se acuerden al interior del Programa o se decreten fuera del él, por la autoridad competente.

En estos casos, se informará sobre los hechos ocurridos a la familia de los respectivos NNA involucrados, y sobre la gestión de las acciones tendientes a resguardar sus derechos.

También se deberá informar sobre el derecho a defensa que le asiste al NNA individualizado como supuesto agresor/a y del derecho a representación jurídica que le asiste al NNA que ha sido víctima de los hechos denunciados.

Procedimiento N°2: Procedimiento administrativo interno

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Se deberá solicita apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

Dentro del Proceso de Investigación administrativa, revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros. Comunicando a todos los interesados, el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, que no debería exceder de 10 días corridos.

En este caso, lo relevante es recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia usuarios del programa.

Acciones destinadas a la Protección de derechos de NNA:

- Concientizar: Implica aumentar el conocimiento de los equipos y participantes del Programa sobre malas prácticas, o conductas constitutivas de maltrato o abuso infantil y sus consecuencias, internalizando que son inaceptables en el ejercicio del rol de garantes de derecho de los adultos respecto a los NNA.
- Prevenir: Requiere proveer información a los usuarios del programa sobre cómo proteger y protegerse de las vulneraciones de derechos.
- Denunciar: Conlleva la obligación de denunciar ante la autoridad competente, los hechos que amenacen o vulneren los derechos de NNA, sean o no constitutivos de delito.
- Responder: Implica tener acceso a procesos de investigación e informar a las NNA que han sido vulnerados en sus derechos, sobre los procedimientos que se lleven a cabo.
- Trabajar en red: Conlleva mejorar los niveles de coordinación de todos los servicios requeridos para proteger y restituir a los NNA sus derechos

Consideraciones para activar procedimientos:

- Identificar si el adulto denunciado, es o no un trabajador del dispositivo;
- · Identificar si la persona denunciada es un NNA participante del dispositivo
- Identificar el tipo de conducta cometida por el/la adulto/a o por el NNA.
- Identificar las necesidades de protección y contención emocional del NNA que ha sido víctima directa o indirecta de los hechos develados.
- Identificar las personas de confianza del NNA, para que puedan reforzar su contención emocional, así como el ejercicio de sus derechos.

Otras consideraciones relevantes:

a. Obligatoriedad de denuncia

Existen grupos de personas que por su condición están obligadas a denunciar los delitos, respecto de los cuales tomen conocimiento (art.175 CPP). Estos son:

- Carabineros de Chile (dentro y fuera de sus funciones)
- ✓ Investigaciones de Chile (dentro y fuera de sus funciones)
- ✓ Profesores, inspectores o directores de establecimientos educativos (dentro de sus funciones y/o situaciones que sucedan dentro del establecimientos)
- ✓ Personal hospitalario (dentro de sus funciones)
- ✓ Funcionarios públicos (dentro de sus funciones)
- ✓ Personal que trabaje directamente con NNA

La denuncia no implica acusar, ni investigar, sino que sólo poner en conocimiento de la autoridad competente un hecho que amenaza o vulnera los derechos de un NNA.

b. Orden de prelación para realizar la denuncia en el dispositivo:

- Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
- Contraparte Técnica Regional.
- Plazo y dónde interponer la denuncia: Deberá interponerse en Fiscalía en un plazo máximo de 24 horas desde conocido el hecho.

- d. La denuncia realizada por cualquiera de las personas obligadas eximirá a todos los demás de realizarla. Por el contrario, si los responsables de hacer la denuncia no la hicieran, podrá realizarla cualquier miembro del equipo de la Residencia Familiar en coordinación con la contraparte técnica Regional, debiendo en todos los casos informarse las jefaturas que corresponda.
- e. Obligación interna de comunicar los hechos ocurridos y las primeras medidas adoptadas tanto al Coordinador/a o Encargado/a, la Jefatura Técnica Regional.
- f. Tipos de Violencia (vulneración de derechos) que pueden ejercerse:
 - √ Física (como lesiones y castigo físico)
 - Psicológica (como hostigamiento, descalificación, amedrentamiento, abuso de poder, humillaciones)
 - ✓ Abandono Negligencia (como descuido crónico)
 - √ Sexual (como delitos sexuales)
 - ✓ Cibernética (como pornografía, grooming, sexting)
- g. Leyes aplicables: Entre otras, considerar:
 - √ Ley N°21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia:
 - ✓ Ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia;
 - ✓ Ley N°20.084 que establece un sistema de responsabilidad penal de los adolescentes por infracción a la ley penal;
 - ✓ Ley N°19.968, que crea los Tribunales de Familia;
 - ✓ Ley N°20.066, que establece ley de violencia intrafamiliar;
 - ✓ Ley 19.927 que modifica el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y Código Procesal Penal en materia de delitos de pornografía infantil; s
 - ✓ Ley N°20.526 sanciona el acoso sexual de menores, la pornografía infantil virtual y la posesión de material pornográfico infantil;

Acciones transversales a los Procedimientos anteriores:

Medida de Protección ante Tribunales de Familia.

Deber de solicitar la apertura una medida de protección frente a Tribunales de Familia, en los términos de este Protocolo.

Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud para la víctima

Cuando el hecho reportado fuere flagrante y presumiblemente constitutivo de delito, la persona que corresponda deberá, acompañar al NNA víctima al servicio de salud más cercano a fin de constatar lesiones y resquardar la evidencia si fuera pertinente.

Además, deberán efectuarse las acciones necesarias para resguardar los derechos de los NNA involucrados, tanto del que denuncia como del denunciado.

Solicitud de apoyo a las Policías para la detención del/la agresor/a

En el caso de tratarse de un hecho flagrante, deberá llamarse al personal de la policía para que preste auxilio en la detención del agresor/a.

Serán responsables de iniciar estas acciones, las mismas personas responsables de realizar la denuncia, es decir:

- Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
- Contraparte Técnica Regional.

Solicitud de apoyo a los gestores del NNA que ha sido víctima de la amenaza o vulneración de derechos

El Gestor de Redes y/o Monitor Infantojuvenil del NNA que ha sido víctima de la situación denunciada, será responsable de acompañarle e informarle en todas las acciones o procesos que se lleven a cabo.

Referencias y más recursos:

- Ministerio de Salud. 2013. GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Guia maltrato Valente26dic2013.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (2014). Orientaciones técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y el Servicio Nacional de Menores
- http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/OT-CHCC-Sename-WEB.pdf
- Cuarto estudio de maltrato infantil 2012. Unicef Chile

ANEXO 9: PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL COVID-19 PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN RUTAS DE ATENCIÓN MÓVILES

Protocolo actualizado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través del Plan Protege Calle, en colaboración con el Ministerio de Salud, a través del Dpto. de Ciclo Vital de la División de

Prevención y Control de Enfermedades. Documento sujeto a evaluación y actualización constante según aparición de nueva evidencia científica.

1. Introducción

La enfermedad conocida actualmente como COVID-19 es una infección predominantemente respiratoria producida por el virus Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2), que se puede propagar de persona a persona.

Todas las personas pueden eventualmente contraer el virus. Sin embargo, el riesgo de infección por COVID-19 es mayor en las personas que han estado en contacto estrecho con casos positivos o sospechosos para este virus.

Objetivos del presente protocolo:

- Entregar directrices para la prevención y manejo del contagio por COVID-19 durante las rutas de atención móvil.
- Orientar sobre la detección y derivación oportuna de casos que requieran de alguna intervención sanitaria.
- Guiar sobre las opciones de albergues, albergue sanitario y residencias sanitarias disponibles para invitar a personas en situación de calle.

Alcance:

El siguiente protocolo recomienda una serie de acciones a adoptar por parte de funcionarios (monitor, asistente social, paramédico, coordinador) y/o voluntarios que realicen rutas de atención móvil a nivel nacional, para la atención de personas en situación de calle.

2. Medidas para la gestión y organización de la Ruta de Atención Móvil.

Medidas generales

- Los y las funcionarias que realicen la ruta, a través de su monitor/a o paramédico, deben establecer
 previamente la coordinación con los equipos de la red de salud local, a efectos de asegurar una
 evaluación médica oportuna y testeo, en caso de que se requiera, tanto para ellos como para las
 personas en situación de calle (PSC). Es decir, disponer del contacto directo con los miembros del
 equipo de salud local y los lugares que prestan atención de urgencia pre-hospitalaria y CESFAM
 de referencia para derivar.
- Definir un protocolo interno que considere las capacidades del equipo en ruta frente a la aparición de un caso sospechoso⁷ de COVID-19, determinando con claridad las intervenciones y responsables en el manejo y eventual traslado de la PSC.
- En cuanto a los elementos y suministros necesarios para la entrega durante la ruta (alimentos, útiles de aseo, insumos médicos, entre otros) se debe revisar constantemente el stock antes de salir, considerando desinfectantes y los necesarios para la eliminación segura de estos.
- Mantener un stock suficiente de elementos de protección personal (EPP), asegurando una atención segura tanto para las PSC como el personal que realiza la ruta.
- Todo/a funcionaria o voluntario que participe deberá, previo a la ruta y su organización, recibir un
 control de signos vitales y se prohibirá su participación si se detectan signos o síntomas sugerentes
 de contagio por COVID-19. También se excluirá de la ruta a aquellos que sean contacto estrecho.
- En el caso de requerir la participación de voluntarios/as, se deberá considerar la fase del plan "Paso
 a Paso" en que se encuentre la o las comunas en las que se realiza la ruta (se autoriza voluntariado
 a partir de la fase 2 o transición). Se recomienda la participación de voluntarios/as que cuenten con
 el esquema completo (dosis total de la vacuna y los 14 días posteriores a la última administración)
 de inmunización para COVID-19.
- Se debe considerar que el número de participantes deberá estar alineado con un distanciamiento apropiado y posible en el vehículo que se utilice para la ruta, es decir, que permita la distancia física de, al menos, 1 metro. Esto además del uso permanente de mascarilla, protector ocular, guantes y pechera.

Precauciones estándar

Las medidas de precauciones estándar (PE) corresponden a aquellas que permiten evitar la propagación de la enfermedad y que son aplicables de forma permanente en condición de crisis sanitaria, a la totalidad de la población del país. Lo anterior, incluso cuando residentes y trabajadores se encuentren vacunados.

Según la OMS y MINSAL, las precauciones estándar (PE) recomendadas para la atención en respuesta al COVID-19, son las siguientes:

 Higiene de manos: debe ser realizado con agua y jabón durante, al menos, 40 segundos o más cuando las manos estén visiblemente sucias o hayan estado en contacto con secreciones de personas sospechosas o confirmadas, como también las superficies o elementos de contacto de estas.

⁷ CASO SOSPECHOSO: Persona con cuadro agudo con un síntoma cardinal (fiebre >37,8°C, pérdida brusca y completa de olfato o gusto) o dos o más síntomas o signos sugerentes que persisten por más de 24 horas (tos, congestión nasal, disnea, taquipnea, odinofagia, mialgia, debilidad general o fatiga, dolor torácico, calofrios, diarrea, anorexia, náuseas, vómitos y cefalea) (según Ord. B51/N°536 del 4 de febrero de 2021).

- Uso correcto de elementos de protección personal (EPP): guantes, mascarilla, antiparras o protección ocular, y pechera⁸.
- Gestión segura de residuos: no compartir elementos (de cualquier tipo) entre personas, eliminar o desinfectar todo aquello que sea necesario reutilizar o compartir.
- Limpieza ambiental y de superficies:
 - o Amonio cuaternario o hipoclorito de sodio al 0,1% para superficies. El cloro doméstico se recomienda diluirlo en agua (por cada 490 ml. de agua; 10 ml. de cloro).
 - No se recomienda utilizar desinfectantes comerciales en spray.
- Limpieza y desinfección de equipos:
 - Alcohol al 70% en áreas pequeñas y en productos reutilizables (como termómetros).

3. Medidas durante la Ruta de Atención Móvil

- Antes de tener contacto, se deberá siempre realizar lavado de manos, o higiene con alcohol gel.
 Se debe mantener el uso de elementos de protección durante toda la ruta para prevenir contagio tanto desde las personas en situación de calle (PSC) como de otros/as funcionarias. Evitar tocarse los ojos, nariz y boca.
- Durante la ruta:
 - o Identificarse frente a la PSC.
 - Ofrecer mascarilla, en caso de que no tuviera una o fuera evidente la necesidad de recambio
 - Acercarse con respeto, preguntar su nombre y realizar registro de la/s PSC.
 - Proponer a las PSC ingresar a un albergue, si hubiera cupos disponibles, mencionando que ahí encontrará un mejor bienestar por el contexto de pandemia.
 - En caso de que la PSC acepte la invitación al albergue, seguir protocolo respectivo de ingreso a este.
 - Si la PSC se encuentra con signos y/o síntomas sugerentes de COVID-19³, referir al servicio de urgencia de la red pública de salud (previa coordinación), para el test PCR.
 - En caso de que la PSC no acepte la invitación al Albergue se entregará Kit de higiene y alimentación siguiendo las precauciones estándar para un intercambio seguro.
 - Informar a la PSC sobre COVID-19 y cuidados para prevenir el contagio.
- Al terminar cada interacción, efectuar retiro de elementos desechables de protección personal y realizar higienización de manos con uso de alcohol gel.

Frente a la presencia de síntomas cardinales o sugerentes de COVID-19, usted deberá:

- Asegurar que la PSC con signos y síntomas sugerentes de COVID-19⁹, utilice mascarilla en todo momento y mantenga la distancia física con otras personas.
- Si asiste paramédico, evaluar signos vitales y compromiso del estado general de la persona.
- En caso de apremio respiratorio u otra complicación de salud que requiera traslado inmediato a un servicio de urgencia, se deberá primero intentar llamar a SAMU (131) y acompañar hasta su llegada.
- Posteriormente, realizar seguimiento para verificar si PCR es positiva y tomar precauciones con todas las personas que se identifiquen como contactos estrechos.

Derivación y traslado de una PSC a un servicio de urgencias

- Si se requiere acudir a un servicio de urgencias se debe asegurar, en lo posible, que el traslado:
 - Sea realizado a través de un medio que involucre el menor contacto con otras personas, independiente de que la persona sea catalogada como caso sospechoso, probable, confirmado o contacto estrecho.
 - Mantenga en todo momento el uso de mascarillas por todos los involucrados, intencionando una separación adecuada al interior del móvil, evitando cualquier diálogo innecesario (cabina separada del conductor).
 - Mantener ventanilla abierta, permitiendo la circulación de aire dentro del vehículo.
- Mientras la persona espera atención, debe mantener distancia física con otras personas, cubrirse nariz y boca también al toser o estornudar (usar mascarilla), usar pañuelos desechables (desecharlos inmediatamente) y lavarse las manos con frecuencia, en su defecto, usar alcohol gel.
- Se debe recordar que la mascarilla es útil solamente hasta que se ensucie o humedezca; si eso
 ocurre, debe ser cambiada.

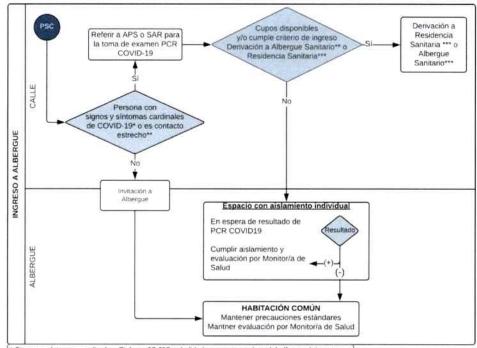
4. Medidas al término de la Ruta de Atención Móvil

- Se deberá resguardar y asegurar la desinfección o eliminación de aquellos objetos, utensilios e insumos utilizados.
- El manejo del material desechable debe precisarse en un contenedor etiquetado o identificado según norma.

⁸ Las medidas de protección personal se determinan de acuerdo con los criterios de la Circular c 37 n°01 del 18 de marzo de 2020. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO- DE-USO-DE- EQUIPOS-DE-PROTECCI%C3%93N-PERSONAL-EN-LA-PREVENCI%C3%93N-DE-TRANSMISI%C3%93N COVID19versi%C3%B3n-24-03-2020-corregido-%C3%BAltima-p%C3%A1gina.pdf

⁹ Presencia de signos y síntomas cardinales (Fiebre > o = a 37,8°C, pérdida brusca y completa de olfato o gusto), u otros síntomas asociados (tos, congestión nasal, disnea, taquipnea, odinofagia, mialgia, debilidad general o fatiga, dolor torácico, calofríos, diarrea, anorexia, náuseas, vómitos y cefalea).

- Cada participante deberá realizar recambio de ropa, eliminación de elementos de protección de forma segura y lavado de manos.
- Tener un reporte de la Ruta que considere:
 - Nombre de los funcionarios/as y voluntarios/as, RUN e información de contacto actualizada.
 - Información de las PSC que reportaron signos y sintomas sugerentes de COVID-19, en caso que se confirmen con PCR.



* Signos y sintomas cardinales: Fiebre >37,8°C, pérdida brusca y completa del olfato o del gusto.

** Contacto estrecho: toda persona expuesta a caso confirmado/probable por al menos 15 minutos, o contacto físico directo sin el uso correcto de mascarilla, compartir espacios cerrado por más de 2 horas, pernoectar en el mismo recinto, entre otros. (Ord.B51/N°536, del 4 de febrero de 2021).

*** Según cupo y previa coordinación.

ANEXO 10: PLAN DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE MINUTA INTA

	HOMBRE Y MUJERES CON AC	TIVIDAD LIGERA						
Alimentos	Hombres con actividad ligera	Mujeres con actividad ligera						
Lácteos (leche, leche cultivada Yogur. Queso, queso fresco, quesillo)	3 tazas de leche o yogur o 3 rebanadas de queso o quesillo	4 tazas de leche o yogur o 3 a 4 rebanada: de queso o quesillo						
Pescados, pavo o pollo		o 2-3 veces por semana 00 gramos/ración)						
Otras carnes	1 trozo pequeño 1 vez por semana							
Legumbres	1 taza dos veces por semana							
Huevos	1 unidad 2 -3 veces por semana							
Verduras	2 platos cru	idas o cocidas diario						
Frutas	3 un	idades diario						
Cereales, Pastas o papas, cocidos	2 tazas	1 taza en reemplazo de 1/2 pan						
Pan (100 g)	2-3 unidades	1-2 unidades						
Aceite y otras grasas	Consumir en poca cantidad	Consumir en muy poca cantidad						
Azúcar	Consumir	en poca cantidad						
Agua	6 a 8 vasos							

Aporte calórico aproximado	2800-3300	2000-2500
----------------------------	-----------	-----------

Adicionalmente, según recomendación del INTA, se sugieren algunas alternativas de menú:

Menú <u>desayuno</u> sugerido para alimentación en <u>rutas</u>:

	Lunes	Martes	Miércole s	Jueves	Viernes	Sábado	Doming o
Alternativas a barra de cereal	Magdale nas de vainilla	Queques de chocolat e	Alfajor	Galletón de avena y pasas	Galletón de avena y frutos secos	Queque de vainilla	Brownie
Pan	2 unidades de marraqu eta o hallulla						
Alternativa acompañamie ntos	Cecinas / tomate	Cecina	Embutid o o queso crema	Pate	Quesillo	Huevo	Manjar
Alternativas bombillin	Bombillí n Leche con chocolat e	Bombillí n Leche con vainilla	Bombillí n Leche con plátano	Bombillí n Leche con frutilla	Bombillí n Leche con chocolat e	Bombillí n Leche con vainilla	Bombillí n Leche con frutilla
Fruta	Fruta de estación						
Hidratación	Jugo /té/ leche Café						

Menú <u>desayuno</u> sugerido para alimentación de NNASC en <u>rutas sociales</u>:

	Lunes	Marte s	Miércole s	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Leche	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita varied ad de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita varieda d de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita varieda d de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt
Pan y alternativa	1 unidad de marraque	Galleto n de avena y pasas	1 unidad de marraque	Galletas de avena y chips de	1 unidad de marraque	Queque chocola te	1 unidad de marraque

	ta o hallulla		ta o hallulla	chocola te	ta o hallulla		ta o hallulla
Alternativa acompañamien tos Para pan	Queso		Manjar		Quesillo		Mermela da o dulce de membrill o
Fruta	Fruta estación	Fruta estació n	Fruta estación	Fruta estació n	Fruta estación	Fruta estació n	Fruta estación
Hidratación	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas				

Menú cena sugerido para alimentación en rutas:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Sopas	Sopa crema de lentejas con crutones	Sopa crema de choclo con cilantro	Sopa de pollo con fideos	Sopa de tomate	Sopa de carne con papas	Sopa de ave con verduras	Sopa carbonada
Ensalada	Repollo morado con zanahoria	Pepino poroto verde	Tomate con albahaca	Poroto verde primavera	Apio rabanito	Porotos verdes con choclo	Poroto verde con tomate
Plato Fondo	Asado a la olla con papitas horneadas al romero	Tortilla de acelga con arroz primavera	Charquicán de verduras con huevo frito	Croquetas de atún con puré de zapallo y papas	Lasaña de verduras con salsa blanca	Zapallos rellenos con arroz árabe	Caldillo de mariscos
Postre	Sémola con leche	Budín de pan	Durazno en conserva con crema	Panqueques con manjar	Helado de chocolate	Flan de coco	Jalea con leche condensada
Hidratación	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)

SEGUNDO: REMÍTASE copia digital de la presente resolución, al Gabinete de la Subsecretaria 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 copia impresa a 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"

SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES