

# Disposiciones Generales para la Implementación

---

Registro Social para Personas en Situación de Calle

Disposiciones Generales para la Implementación del  
Registro Social para Personas en Situación de Calle

**Ministerio de Desarrollo Social**

Santiago de Chile, agosto 2016.

## Contenido

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. RESPECTO DEL FORMULARIO DE INGRESO AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES Y ANEXO CUESTIONARIO</b>	<b>5</b>
<b>3. MODELO DE IMPLEMENTACIÓN TERRITORIAL</b>	<b>6</b>
3.1 Nivel Comunal	6
3.1.1 Constitución de Equipo Comunal de Registro Social Calle	6
3.1.2 Descripción de funciones, tareas y actividades a realizar.	7
3.1.3 Materiales e insumos claves para el trabajo territorial	9
3.1.4 Aspectos claves en la gestión del Anexo Cuestionario	11
3.1.5 Coordinación Municipio- SEREMI	13
3.2 Nivel Regional	16
3.2.1 Constitución de Equipo Regional	16
3.2.2 Descripción de funciones, tareas y actividades a realizar.	16
3.2.3 Coordinación SEREMI - MUNICIPIO	17
3.2.4 Coordinación Región y Nivel Central para implementación de Registro	21
3.3 Nivel Central	21
3.3.1 Constitución de Equipo Nacional	21
3.3.2 Coordinación Nivel Central - SEREMI	22
<b>4. DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>24</b>

## **1. PRESENTACIÓN**

El presente documento, tiene por propósito poner a disposición de los equipos regionales y comunales responsables de la ejecución del Registro de Social para Personas en Situación de Calle (RSPSC) disposiciones, orientaciones y procedimientos que faciliten la planificación, ejecución y seguimiento del trabajo que realizarán cada uno de los niveles de gestión involucrados, en el Registro Social Calle.

En este marco, se abordan aspectos fundamentales para la implementación como delimitación de roles, funciones, acciones y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados a objeto de realizar un adecuado seguimiento al proceso.

## 2. RESPECTO DEL FORMULARIO DE INGRESO AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES Y ANEXO CUESTIONARIO

El Registro se implementará a partir de un instrumento complementario (Anexo Cuestionario) al formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares. Este instrumento facilitará la recolección y almacenamiento permanente de información nominada (RUN) e innominada, que cuando proceda se podrá vincular con la Base de Datos del Registro Social de Hogares y con las Bases de Datos de los Programas del Ministerio, que trabajan la temática de Calle para efectos de análisis de información contenida en el Sistema de Información de Personas en Situación de Calle. Todo esto con el fin de posibilitar el perfeccionamiento de las políticas públicas destinadas a este grupo.

Cabe indicar que el procedimiento que desarrollan los equipos respecto **el Registro Social para Personas en Situación de Calle, se sustenta en la normativa del Registro Social de Hogares (RSH), Decreto Supremo N° 22** que aprueba el reglamento del RSH. En lo particular este Anexo Cuestionario cuenta con resolución exenta que formaliza el instrumento, a saber REX. N° 0646. Asimismo, el Manual de Aplicación del instrumento, posee la REX N° 0704.

## 3. MODELO DE IMPLEMENTACIÓN TERRITORIAL

### 3.1 Nivel Comunal

#### 3.1.1 Constitución de Equipo Comunal de Registro Social Calle

El equipo comunal es responsable de llevar a cabo el Registro Social para Personas en Situación de Calle en la comuna, está liderado por el Encargado Comunal del RSH. Cuando el ejecutor lo determine, podrá reforzar el equipo mediante la contratación de otros profesionales que fortalezcan la plantilla de encuestadores a fin de favorecer el trabajo en terreno. En caso de existir Programa u oferta para personas en Situación de Calle al interior del municipio, se sugiere incorporar a personas de estos Programas con el fin de aprovechar la experiencia y capacidad instalada a nivel local, esto con el propósito de realizar un trabajo coordinado que permita acercarse adecuadamente a esta Población.

En este sentido, el rol que desempeña el equipo comunal refiere a la implementación del proceso que constituye el Registro Social para Personas en Situación de Calle (Anexo Cuestionario + Registro Social de Hogares), velando por el adecuado desarrollo de los procesos que este implica y favoreciendo el cumplimiento de los estándares técnicos definidos en el Manual de Aplicación, en los documentos de Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial, y en estas Disposiciones Generales.

##### 3.1.1.1 Acreditación de Encuestadores

Conforme a lo dispuesto en la Ley 20.379 que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social, en su Art. 6, el cual indica que el Ministerio de Desarrollo Social implementa y administra un Registro Nacional de Encuestadores (RNE) , en el que inscribe a aquellas personas, mayores de edad, que hayan recibido la certificación de competencias necesarias para prestar tales servicios en la aplicación del instrumento de estratificación social vigente, dicha certificación, tiene carácter nacional y rige anualmente. Sólo las personas con certificación vigente pueden desempeñarse como encuestadores.

La acreditación de nuevos encuestadores para formar parte del Registro es un proceso continuo canalizado vía SEREMI, la cual acredita permanentemente según demanda espontánea.

Para estos fines, las personas que deseen acreditarse deben rendir una prueba presencial, que de ser aprobada les permitirá integrar el RNE. Es importante señalar, que la selección de encuestadores que trabajen en el levantamiento del Registro, es potestad de cada municipio, al igual que la modalidad de pago por el trabajo realizado.

### 3.1.2 Descripción de funciones, tareas y actividades a realizar.

Para efectos de la organización e implementación del trabajo, el equipo comunal debe considerar la incorporación permanente de las siguientes acciones, que constituyen funciones, tareas y actividades de carácter recomendadas y obligatorias.

#### 3.1.2.1 Actualización de Puntos Calle

El Ministerio de Desarrollo Social entregó un Mapa actualizado georreferenciado de los Puntos Calle, en base a la información proporcionada desde los equipos regionales de las SEREMIS. Será a partir de esta información que la Municipalidad elabore rutas de encuestaje, lo cual permite delimitar geográficamente donde se lleva a cabo el Registro dentro del territorio comunal, orientando el trabajo de campo.

Producto de la labor desarrollada en terreno, se podría observar la aparición de Puntos Calle que no estaban previamente identificados y codificados en el material inicial. Para la incorporación de estos nuevos puntos se debe seguir las instrucciones de codificación incluida en las Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial. Es preciso indicar que independiente de lo observado en terreno en relación a la vigencia de un determinado Punto Calle, estos códigos son únicos, es decir, no se reemplazan sino que se incorporan nuevos códigos.

Una vez concluido el trabajo de campo considerado en esta primera fase de implementación de Registro, se informará a las comunas de los nuevos Puntos Calle consignados por ellos, esto con el propósito de actualizar la información referida a los citados puntos.

En estos términos, será de responsabilidad del equipo comunal, actualizar su Base de Datos y mapas de Puntos Calle de manera trimestral, entregando dicha información al equipo contraparte de RSH del nivel regional en la SEREMI.

#### 3.1.2.2 Planificación de salidas a terreno

Como insumo inicial, los equipos comunales cuentan con los Mapas georreferenciados actualizados que entregó el equipo regional. Este insumo permite que el Encargado Comunal de RSH tenga una panorámica general de cuáles y cuántos son los Puntos Calle identificados en el territorio comunal.

Conocidos estos datos, puede planificar las salidas teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- ⇒ Cantidad de Puntos Calle en vía Pública
- ⇒ Concentración territorial de Puntos Calle en vía pública
- ⇒ Cantidad de Puntos Calle del tipo Dispositivos (Albergues, hospederías, comedores, etc.)

- ⇒ Cantidad de Personas en Situación de Calles presentes en cada punto
- ⇒ Rutinas asociadas al Punto Calle (horarios en que están las personas, horarios en dispositivos, etc.)

Cuantificados y caracterizados los Puntos, se recomienda organizar y calendarizar el trabajo en dos líneas. La primera de aplicación del Registro en Dispositivos y la segunda de aplicación en Puntos Calle vía pública. Esta división del trabajo favorece la organización del trabajo en terreno, de acuerdo a la cantidad de tipo de punto, rutinas y cantidades de personas asociados a los mismos, por tanto se podrá calendarizar y organizar el equipo de encuestadores necesarios para abarcar cada uno de ellos.

**Respecto de los operativos a realizar para aplicar el Registros en Puntos Calle del tipo Dispositivos**, se recomienda, tomar contacto inicial con el encargado del recinto (esto puede ser apoyado por el equipo regional cuando se requiera), calendarizar visitas en los horarios sugeridos por el mismo y en lo óptimo no interrumpir las rutinas de los centros, por ejemplo no ir en horario de cena o desayuno, sino antes o después, no ir muy tarde en la noche, ya que las personas pueden estar dormidas, entre otros. Lo relevante es considerar todas las recomendaciones del encargado del Dispositivo antes de agendar las visitas. Junto con esto, lo óptimo sería disponer de un lugar específico al interior de los Dispositivos para la aplicación de la entrevista, considerando el tipo de información consultada en el Anexo Cuestionario. Si se determina realizar más de una visita al dispositivo, publicar fecha y hora de la visita en un lugar visible e informar con antelación los operativos a realizar.

**En relación a los Puntos Calle en la vía pública**, se sugiere establecer las coordinaciones necesarias con Carabineros, organizaciones de la sociedad civil, seguridad ciudadana y rutas calle que puedan estar operativas en el momento de la aplicación, según corresponda. Estas coordinaciones previas tienen el propósito de velar por la seguridad del personal en terreno como de la obtención del mayor número de entrevistas efectivas posibles durante las salidas. Por tanto, cuando indicamos realizar acciones de coordinación, el fin de cada una es:

- ⇒ **Carabineros, Policía de Investigaciones, Seguridad Ciudadana:** orientada a que ellos estén informados del trabajo a realizar en el terreno y no necesariamente al acompañamiento a los Puntos Calle, ya que en muchas ocasiones su presencia podría ser un obstaculizador más que un facilitador del contacto con las Personas en Situación de Calle.
- ⇒ **Organizaciones de la Sociedad Civil y/o Rutas Calle:** con objeto de vincularse a personas que puedan hacer de vínculo efectivo con las personas que están en el Punto Calle, dar información clave y/o facilitar el ingreso del equipo comunal al territorio y las personas.

Respecto a la logística antes de salir al terreno, debemos considerar la necesidad de contar, si es necesario por la extensión territorial, con vehículo. Además se debe preparar el material para la aplicación del instrumento (Anexo Cuestionario y Formularios de RSH, Hojas de Ruta), inclusive se recomienda al inicio o cuando el encuestador está iniciando sus visitas, acompañarse del **Manual de aplicación y las Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial** en caso de tener dudas.

### 3.1.3 Materiales e insumos claves para el trabajo territorial

#### 3.1.3.1 Materiales necesarios para la implementación del Registro

A modo de resumen, el equipo comunal cuenta con los siguientes materiales asociados al cumplimiento de cada una de estas tareas:

##### **Para preparar sus salidas a terreno cuenta con:**

- ⇒ Mapas Georreferenciados con Puntos Calle
- ⇒ Bases de datos con Puntos Calle
- ⇒ Nóminas de Personas en Situación de Calle con RSH vigentes enviadas desde el Nivel Central y/o de elaboración propia.
- ⇒ Anexo Cuestionario Calle
- ⇒ Formularios Registro Social de Hogares
- ⇒ Hojas de Ruta
- ⇒ Solicitud impresa de ingreso a RSH
- ⇒ Manual de Aplicación

##### **Apoyo a la implementación del Registro:**

- ⇒ Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial
- ⇒ Planilla de Seguimiento

##### **Otros materiales de apoyo para el trabajo en terreno (si se disponen):**

- ⇒ Huellero de tinta
- ⇒ Tablas de Apoyo
- ⇒ Linternas
- ⇒ Credencial de identificación
- ⇒ Otros que el territorio determine (capas de agua, café, etc.)

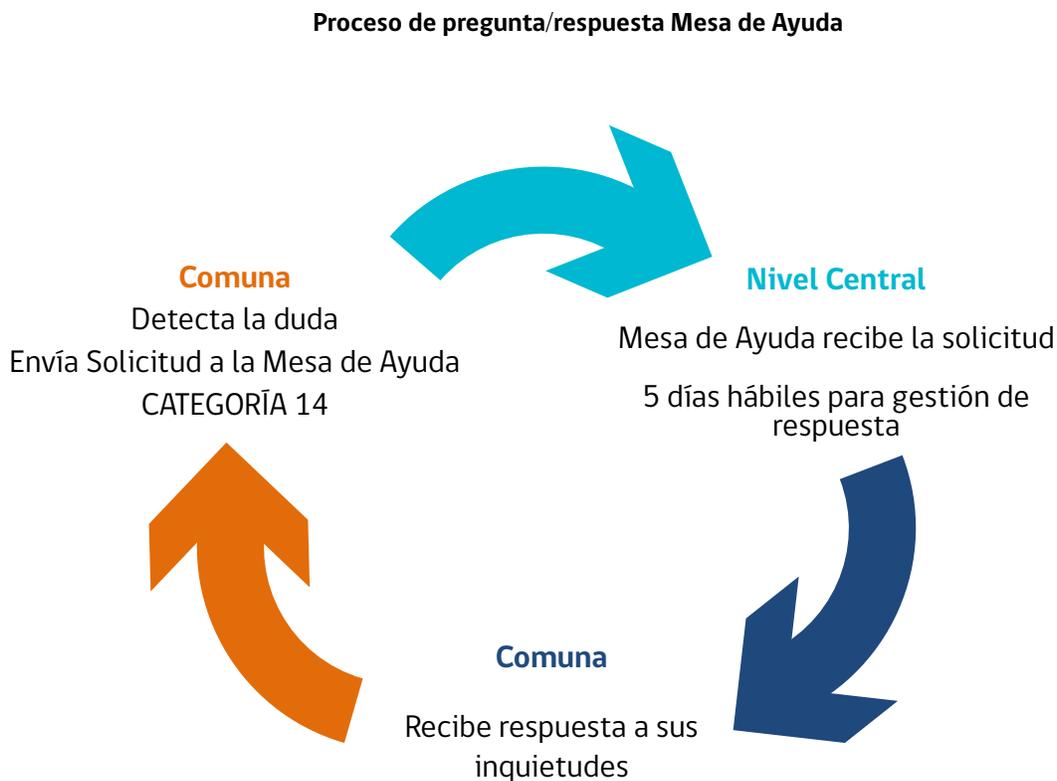
### 3.1.3.2 Mesa de Ayuda

Con el propósito de atender dudas respecto a la aplicación e implementación del Registro Social para Personas en Situación de Calle, se dispondrá para los ejecutores de la mesa de ayuda municipal del RSH instalada en el portal del RSH.

Para la identificación de los requerimientos, los municipios deben indicar en la Mesa de Ayuda la categoría: "14.- REGISTRO SOCIAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE", esto para generar una atención efectiva a las solicitudes por parte de los municipios. El plazo de respuestas a este tipo de consultas es de 5 días hábiles.

El link de acceso es el siguiente:

<https://rshmunicipal.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/mesadeayuda/index.php>



### 3.1.4 Aspectos claves en la gestión del Anexo Cuestionario

#### 3.1.4.1 Llenado de Anexo Cuestionario Calle

Teniendo en consideración el Manual de Aplicación, en relación al llenado del Anexo Cuestionario, es preciso indicar que **no se admitirán cuestionarios con borrones o enmiendas en las respuestas** declaradas por la persona entrevistada. Por ello, se sugiere disponer de material de reemplazo a la hora de la aplicación de las entrevistas, ya que por ejemplo, en el caso de que un encuestador se equivocase en la codificación de una pregunta en particular, pueda pasar en limpio las respuestas en un formulario nuevo y anular el usado, indicando claramente el cambio en la Hoja de Ruta.

En este sentido, es relevante considerar que los Anexos Cuestionarios vienen pre foliados, por lo tanto en caso de tener uno con errores este queda inutilizable y se reemplaza por otro con su folio asociado. En caso de pérdida de Anexos Cuestionarios, la situación debe ser informada al encargado Comunal para su conocimiento y registrada en Hoja de Ruta.

Por lo anteriormente expuesto. Se sugiere tener el máximo cuidado, ya que será mejor la utilización de lápiz pasta azul, con el objetivo de hacer legible las respuestas.

#### 3.1.4.2 Verificación de la identidad de la Persona en Situación de Calle

A diferencia de la Población en General del RSH, a la cual se exige como protocolo para la aplicación del mismo, la presentación de la cédula de identidad vigente, para esta población específica se permitirá el uso de otros verificadores de identidad, con el propósito de disminuir la barrera de acceso al Sistema Intersectorial de Protección Social.

En este sentido, se debe considerar que el encuestador opera como Ministro de Fe a la hora de certificar la identidad de los entrevistados mediante cualquiera de los siguientes medios:

- ⇒ Cédula de identidad (vigente o no)
- ⇒ Fotocopia de la cédula de identidad
- ⇒ Comprobante de solicitud de renovación de la cédula de identidad
- ⇒ Verificación dactilar por medio de Operativo con Registro Civil.

En caso de no poder verificar la identidad de un entrevistado al momento de la realización de la entrevista, por no disponibilidad por parte de la persona de alguno de los medios de verificación previamente indicados, se dispone de un plazo de 30 días para realizar acciones que permitan la verificación de la identidad del entrevistado. Para ello, se debe establecer una fecha y hora en que la persona pueda entregar la documentación requerida y así completar su proceso de ingreso formal al Sistema de

Información y/o RSH. En caso de no verificar la identidad en dicho periodo, ingresará al Sistema de Información como caso innominado con los alcances y límites que eso conlleva.

### 3.1.4.3 Revisión de Formulario Anexo Cuestionario

Es importante que el Encargado Comunal revise los Anexos Cuestionarios a objeto de que estos sean validos. Para esto, deberá considerar las siguientes indicaciones:

- ⇒ Incorporación y claridad del Código Punto Calle, para esto apóyese de las instrucciones indicadas en las Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial.
- ⇒ Respuesta a la pregunta N° 1 Actualmente, ¿se encuentra viviendo en situación de calle?, ya que esta alude a la situación de calle de la persona.
- ⇒ Incorporación de los datos de la sección Gestión del Formulario. La misma debe estar debidamente llenada, indicando los datos tanto del encuestador como del revisor del Anexo Cuestionario (encargado comunal o quien este designe).
- ⇒ Incorporación del medio de verificación presentado para la aplicación del Anexo Cuestionario. De no existir este, indicar claramente en Hoja de Ruta cuál será la acción de verificación (si procede y de lo contrario señalarlo) vinculada al mismo.

### 3.1.4.4 Meta Comunal de Anexos Cuestionarios aplicados

Con el propósito de establecer un orden de magnitud respecto a los Anexos Cuestionarios a aplicar por los municipios, se utilizará como línea de base el número de Personas en Situación de Calle identificadas en la comuna mediante el Catastro 2011. Esta medida, permite establecer la situación inicial de encuestaje necesario a implementar por el Registro en este periodo, por lo tanto, la información recogida en 2011 sirve como un punto de comparación para determinar el logro mínimo esperado de entrevistas a realizar por las comunas.

Relevante es considerar que este se observa como un valor referencial, el cual puede ser observado de manera justificada por los municipios en caso de considerar según su propio diagnostico, que dicho parámetro se desajusta de la situación actual. Cuando esto suceda, dicha justificación debe ser fundamentada, por ejemplo, en base a nóminas de elaboración propia de los municipios o información recogida por las rutas calle u otro informante validado por la SEREMI.

### 3.1.5 Coordinación Municipio – SEREMI

Para efectos de la adecuada implementación del Registro, no solo en el sentido de la aplicación del instrumento, sino además de la gestión del instrumento y la información, se han dispuesto algunas coordinaciones y acciones que permiten asegurar el éxito en la tarea conjunta, por tanto a continuación describiremos la más relevantes.

#### 3.1.5.1 Supervisión de la aplicación del Anexo Cuestionario

De responsabilidad del equipo del RSH, esta acción se enmarca en el acompañamiento permanente que realiza el equipo regional al nivel comunal. Por tanto, y a fin de mejorar el desarrollo de las actividades que se deben cumplir para el logro de la implementación del Registro, se identifican tres aspectos claves que comprenderán las acciones de supervisión que el equipo regional realiza al comunal, para que este último tenga en consideración:

- ⇒ Logro de las entrevistas. Como se especificó en el apartado “Meta Comunal...”, para este fin se usa como línea de base el número de personas identificadas en el Catastro 2011. Por lo tanto, este será el parámetro contra el cual la SEREMI contrastará el avance del encuestaje a nivel comunal. Por ejemplo, si la comuna “XY” catastró a 1.000 persona el año 2011, el umbral mínimo de encuestas debe ser 1.000 y la planificación realizada por el equipo comunal debe dar cuenta de acciones que aseguren alcanzar ese mínimo de personas, de lo contrario, se debe argumentar la causa de la baja de encuestas al equipo regional quienes evaluarán las acciones y recomendarán, cuando proceda, medidas reparatorias.
- ⇒ Aspectos claves del Anexo Cuestionario. Tal como se señaló en el apartado “**Revisión de Formulario Anexo Cuestionario**”, se revisará exhaustivamente la información de los tres aspectos indicados: Código Punto Calle, Pregunta N° 1, Gestión del Formulario y documento de verificación.
- ⇒ Plan de visitas a Puntos Calle. Coherente con la planificación realizada por el equipo comunal, el regional constatará que este equipo haya concurrido directa y personalmente a todos los puntos y/o dispositivos en donde se debe encuestar, de acuerdo a la información provista por los mapas georreferenciados. Esto incluye, visitas en más de una oportunidad a los Puntos donde no se hayan logrado aplicaciones de Anexos exitosa o donde se hubiese observado alguna situación especial, por ejemplo que no fue posible la aplicación porque las personas estaban dormidas o por que existieron dificultades en la comunicación, etc.

### 3.1.5.2 Gestión administrativa de los Anexo Cuestionarios

Dado que en esta primera fase de implementación no se dispondrá de una plataforma informática integrada con el RSH que permita la digitación del Anexo Cuestionario al equipo comunal, el ingreso de la información obtenida mediante la aplicación del mismo será mediante la contratación de una empresa externa. En este entendido es clave que el equipo considere las siguientes acciones:

- ⇒ El retiro de los Anexos Cuestionario será cada 15 días en el municipio por parte del equipo regional de RSH de la SEREMI. Este acto quedará resguardado mediante Acta, que consignará el número de Anexos Cuestionarios retirados y el detalle de folios entregados.
- ⇒ Relevante es considerar que, lo que el equipo regional retira son los originales de los Anexos Cuestionarios, quedando en poder del ejecutor fotocopias de los Anexos Cuestionarios que incorporen el número de folio en cada hoja.
- ⇒ Por tanto, fundamental es que el equipo comunal escriba el número de Folio en todas las hojas del Anexo Cuestionario con el objetivo de que este documento no se mezcle o pierdan las hojas del material. Esta medida facilitará la identificación y orden de los Anexos Cuestionarios.

### 3.1.5.3 Procedimiento de revisión de Anexos Cuestionarios aplicados

Para garantizar la calidad del trabajo desarrollado por el equipo, durante el retiro de los Anexos Cuestionarios, la contraparte de RSH de la SEREMI realizará la revisión de una muestra aleatoria (10% del total) de Anexos Cuestionarios aprobados por el municipio.

Luego en el municipio, el equipo regional informará a estos respecto a los hallazgos levantados en la revisión. Esta medida tiene como propósito retroalimentar el proceso de manera inmediata mediante una acción que favorece la detección de situaciones anómalas que puedan dificultar la digitación del instrumento.

En caso de encontrar Anexos Cuestionarios incompletos, es decir, que no cuenten con la identificación de la información señalada anteriormente como clave, el equipo de la SEREMI, solicitará al equipo municipal que esta información sea incorporada y/o rectificadas, por lo tanto devolverá aquellos Anexos Cuestionarios incompletos para que sean enmendados y retirados en la próxima oportunidad en que se realice el retiro quincenal del material aplicado, revisado y aprobado por el municipio.

### 3.1.5.4 Acerca del uso de la Planilla de seguimiento

Con el objeto de monitorear continuamente el proceso, se solicitará a los encargados comunales el llenado y entrega semanal (lunes de cada semana) de la Planilla de Seguimiento al Trabajo de Campo.

De responsabilidad del Encargado Comunal del RSH, la Planilla se constituye en un instrumento de monitoreo al avance del Registro y a la aplicación de las orientaciones contenidas en Manuales y documentos de apoyo.

En esta planilla, se detallarán varios aspectos relevantes del proceso, tales como: Número de Anexos Cuestionarios realizados, cantidad de personas registradas, Puntos Calle que registran entrevistas, Encuestadores involucrados en el proceso, Causas de rechazo de las entrevistas, entre otros. El análisis de la información contenida en la misma servirá de base para la toma de acciones correctivas, por ejemplo en caso de consignar un bajo número de entrevistas aplicadas (lo cual afectaría la Meta comunal) o la falta de visitas en un subconjunto significativo de Puntos Calle, el equipo regional deberá evaluar la implementación de acciones correctivas o de mejora que permitan favorecer el desarrollo del trabajo que el equipo comunal realiza.

**Para más detalle, en la tabla contenida en este subtítulo se explica la definición operacional de cada una de las variables incluidas en esta planilla, indicando la naturaleza de cada variable solicitada.**

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	TIPO
N° Región	Número de la región	Numérica
Comuna (Código único territorial)	Código compuesto por el número de la región, provincia y comuna.	Numérica
Código punto calle	Código elaborado a partir del código de Unidad Vecinal y el Código Punto/Dispositivo Calle. De estos, el único dato nuevo es el código punto/dispositivo calle, que corresponde a un número correlativo según cada nuevo punto de la misma unidad vecinal.	Alfanumérica
Código Encuestador	RUN de la persona	Numérica
N° de Folio Cuestionario Anexo	Número asignado a cada anexo cuestionario calle	Numérica
Fecha Primera Visita	Indicar día, mes año de la entrevista.	Fecha (dd/mm/aaaa)
Fecha Segunda Visita	Indicar día, mes, año en caso de registrar una segunda visita para el logro de la entrevista.	Fecha (dd/mm/aaaa)
Fecha Tercera Visita	Indicar día, mes año en caso de registrar una tercera visita para el logro de la entrevista.	Fecha (dd/mm/aaaa)
N° total de mayores de 18 años registrados	Indicar número de personas encuestadas	Numérica
N° total de menores de 18 años registrados	Indicar número de personas encuestadas	Numérica
N° Total de Personas registradas	Total personas encuestadas	Numérica

<b>Aprobación / Rechazo del Cuestionario Encargado Comunal</b>	Conjunto de respuestas cerradas que indica la condición del cuestionario 1) Aprobado: cuestionario sin problemas; 2) Entrevista frustrada: rechazo por parte del entrevistado; Formularios Mal completado: se consignan borriones o enmiendas al cuestionario; Formulario incompleto no dispone de los campos mínimos solicitados.	Alfabética
<b>Aprobación / Rechazo del Cuestionario Encargado Regional</b>	Conjunto de respuestas cerradas que indica la condición del cuestionario 1) Aprobado: cuestionario sin problemas; 2) Entrevista frustrada: rechazo por parte del entrevistado; Formularios Mal completado: se consignan borriones o enmiendas al cuestionario; Formulario incompleto no dispone de los campos mínimos solicitados.	Alfabética
<b>Observaciones</b>	Detalle de alguna situación a consignar respecto a la aplicación de algún cuestionario.	Alfabética

## 3.2 Nivel Regional

### 3.2.1 Constitución de Equipo Regional

El equipo regional es responsable de velar porque la implementación del Registro Social de Personas en Situación de Calle en la región sea la adecuada, ajustándose para esto los documentos formales que el Ministerio ha elaborado. Por tanto, el equipo regional, formado por los profesionales a cargo del Registro Social de Hogares en la región, acompañado de profesionales responsables de las temáticas de Calle, deben desarrollar las labores de monitoreo del trabajo de campo y acompañamiento técnico a los municipios en el levantamiento y gestión de la información.

En este sentido, el rol que desempeña el equipo regional refiere a la supervisión, monitoreo y asesoría oportuna a la implementación del proceso que realiza el equipo comunal. Para esto, la SEREMI cuenta con el apoyo continuo de los equipos del Registro Social de Hogares y Registro Social Calle del nivel central, quienes en conjunto velan por el adecuado desarrollo de los procesos que el Registro implica y favorecen el cumplimiento de los estándares técnicos definidos.

### 3.2.2 Descripción de funciones, tareas y actividades a realizar.

Para efectos de la organización e implementación del trabajo, el equipo regional debe considerar la incorporación permanente de las siguientes acciones, que constituyen funciones, tareas y actividades de carácter recomendadas y obligatorias.

### 3.2.2.1 Actualización de Puntos Calle

Como herramienta de apoyo fundamental al trabajo territorial, el nivel central del Ministerio entregó una base de datos y los Mapas georreferenciados con Puntos Calle de cada una de las comunas que durante esta fase implementarán el Registro en la región. En este sentido, el equipo regional tiene la responsabilidad de proporcionar dicha información a cada uno de los equipos comunales, a fin de desarrollar en conjunto y en la instancia de coordinación definida por la SEREMI (Mesas de Trabajo)<sup>1</sup>, los mecanismos de actualización de dicha información. Por tanto, será tarea del equipo regional velar porque, entregado el insumo inicial (mapas + bases), los equipos comunales actualicen los Puntos Calle de manera oportuna y técnicamente adecuada, ajustándose a los procedimientos descritos en el documento “Orientaciones para el Trabajo Territorial”.

Por ende, será a partir de esta información que la Municipalidad elabore sus rutas de encuestaje, lo que permite al equipo regional llevar el seguimiento del encuestaje dentro del territorio comunal.

En estos términos, será de responsabilidad del equipo regional, solicitar trimestralmente a los equipos comunales la Base de Datos y mapa de Puntos Calle actualizados, entregando dicha información al equipo contraparte de RSH del nivel central cuatrimestralmente.

### 3.2.2.2 Acreditación de Encuestadores

Conforme a lo dispuesto en la Ley 20.379 que indica que el Ministerio de Desarrollo Social implementa y administra un Registro Nacional de Encuestadores (RNE), será responsabilidad del equipo regional con base al apoyo recibido por el nivel central, velar por los adecuados y oportunos procesos de acreditación de nuevos encuestadores para formar parte del Registro. A fin de proveer de profesionales competentes en los tiempos óptimos a los municipios. Así será el encargado comunal del RSH quien se coordina con el encargado de RSH de la región para llevar adelante dichos procesos de acreditación.

## 3.2.3 Coordinación SEREMI – MUNICIPIO

Para efectos de la adecuada implementación del Registro, no solo en el sentido de la aplicación del instrumento sino además de la gestión del instrumento y la información, se han dispuesto algunas coordinaciones y acciones que permiten asegurar el éxito en la tarea conjunta, por tanto a continuación describiremos las más relevantes.

### 3.2.3.1 Supervisión y Monitoreo regional a la Implementación del Registro Social Calle

Si bien la responsabilidad de la implementación general del proceso de encuestaje, junto con la aplicación, revisión y aprobación de los instrumentos es de los municipios, el equipo regional debe contribuir con la tarea, lo cual incluye apoyo técnico y logístico a los municipios, cuando fuera necesario. En lo particular, este apoyo se traduce en algunas acciones como:

1. Para más información acerca del Modelo de Gestión véase el documento “Orientaciones para el Trabajo Territorial”

- ⇒ Apoyo en la organización y planificación del trabajo de campo.
- ⇒ Acompañamiento y monitoreo del proceso de encuestaje, por ejemplo, visitas necesarias para la obtención de los Anexos Cuestionarios a realizar.
- ⇒ Monitoreo y apoyo técnico en el proceso de actualización de Puntos Calle.
- ⇒ Seguimiento y asesoría técnica respecto el acercamiento a las personas en los Puntos Calle, facilitando apoyos técnicos, de ser necesario, por ejemplo facilitar coordinaciones con organizaciones de la Sociedad Civil.
- ⇒ Facilitación del proceso de acreditación de encuestadores, monitoreando además que lo dispuesto por cada municipio para la ejecución del trabajo de campo permita obtener la meta de encuestaje comunal. Identificando oportunamente déficit de personal, el cual debe ser subsanado para el logro del objetivo.
- ⇒ Otras identificadas por el equipo regional.

Estas acciones tienen el propósito de asegurar la calidad y logro del proceso encomendado a los equipos comunales. Por lo tanto, el equipo regional debe mantener una actitud proactiva y resolutiva frente a los acontecimientos sucedidos durante la implementación del Registro Social Calle.

### 3.2.3.2 Supervisión de la aplicación del Anexo Cuestionario en la comuna

De responsabilidad del equipo del RSH, estas acciones deben ser incorporadas al quehacer permanente de la región y se enmarca en el acompañamiento permanente que realiza el equipo regional de RSH al nivel comunal. Por tanto, y a fin de asegurar la adecuada implementación del Registro, se identifican tres aspectos claves que trazan la acción de supervisión que el equipo regional realiza al comunal, por tanto esta acción pone el foco en los siguientes aspectos:

- ⇒ Logro de las entrevistas. Como se especifico en el apartado “Meta Comunal...” existe un horizonte mínimo de Anexo Cuestionarios esperados a realizar en cada comuna. Por lo tanto, el equipo regional deberá velar por el logro de dicho estimado, observando de modo permanente las estrategias desarrolladas por la comuna y asesorando técnicamente a la misma para el cumplimiento.
- ⇒ Como responsabilidad directa del equipo comunal se considera la revisión del Anexo Cuestionario, tal como se señaló en el subtítulo “Revisión de Anexo Cuestionario”, el equipo regional de RSH revisará exhaustivamente el llenado de los tres aspectos indicados como claves al equipo municipal: Código Punto Calle, Pregunta N° 1, Gestión del Formulario y documento de verificación.
- ⇒ Plan de visitas a Puntos Calle. Es responsabilidad del equipo comunal, constatar que el comunal haya concurrido de modo directo y personal a todos los Puntos y/o Dispositivos en donde se debe encuestar, de acuerdo a la información provista por los mapas georreferenciados. Esto incluye, especial resguardo a la realización de visitas en más de una oportunidad a los Puntos donde no se hayan logrado aplicaciones de Anexos Cuestionarios exitosa o donde se hubiese observado alguna situación especial, por ejemplo que no fue posible la aplicación porque las personas estaban dormidas o porque existieron dificultades en la comunicación, entre otras.

### 3.2.3.3 Procedimiento de revisión de Anexos Cuestionarios aplicados

El equipo regional es el responsable de garantizar la calidad del trabajo desarrollado por el equipo municipal. Por tanto, la contraparte de RSH en la SEREMI realizará, durante el retiro de los Anexos Cuestionarios, la revisión de una muestra aleatoria del 10% del total de Anexos Cuestionarios que serán retirados en el municipio.

Luego de la revisión, se le comunicará al encargado de RSH de la comuna los hallazgos realizados a propósito de la revisión realizada, especialmente ante la detección de Anexos Cuestionarios incompletos. Cuando esto suceda, el equipo de la SEREMI, solicitará al equipo municipal que esta información sea incorporada y/o rectificada, por lo tanto devolverá aquellos Anexos Cuestionarios incompletos con objeto de que estos sean rectificadas y en la próxima oportunidad en que se realice el retiro quincenal del material devueltos.

Estas medidas de revisión permiten detectar oportunamente errores en el llenado de los Anexos, lo cual favorece la digitación del instrumento por el organismo que el año 2016 realizará dicha tarea. Asimismo, la revisión asegura al equipo comunal detectar problemas en el uso del instrumento, lo cual beneficia sus procesos de encuestaje.

Una vez rectificadas los Anexos con problemas, estos serán nuevamente entregados al equipo regional en el próximo retiro quincenal, a objeto de ser incorporados a la base de datos.

### 3.2.3.4 Gestión administrativa de los Anexos Cuestionarios

El equipo regional debe velar por el adecuado manejo de los Anexos Cuestionarios con objeto de que la empresa digitadora logre realizar su trabajo íntegramente. En este entendido, es clave que el equipo regional considere las siguientes acciones:

- ⇒ Deberá revisar los Anexos cuestionarios, tal como se describió en el subtítulo "Procedimiento de revisión"
- ⇒ Será quien retire los Anexos Cuestionario cada 15 días en el municipio. Por lo cual debe disponer de un Acta que consigne el número de Anexos Cuestionarios retirados y el detalle de folios entregados.
- ⇒ Debe velar porque la calidad de la versión impresa que queda en el municipio sea legible, revisando cada una de las hojas, las cuales además deben ir con copia del número de folio en la parte superior de la hoja, a modo de evitar que estos documentos se mezclen.
- ⇒ Enviará dentro de los próximos 5 días hábiles en sobre cerrado y vía correo certificado los Anexos Cuestionarios al Nivel Central dirigiendo dicha correspondencia a la Sra. Isabel Millán Jefa de la División Observatorio Social de la Subsecretaría de Evaluación Social.

### 3.2.3.5 Acerca del uso de la Planilla de seguimiento

Como medida de apoyo al seguimiento que debe realizar la región, el nivel central del Ministerio diseñó una planilla con aspectos claves que permita identificar situaciones específicas que puedan dificultar y favorecer el proceso de implementación del registro en la comuna. Por tanto, el equipo regional proveerá a todos los equipos comunales la “Planilla de Seguimiento al Trabajo de Campo”. El encargado regional de RSH, solicitará semanalmente a sus contrapartes comunales dicha planilla a objeto de analizar inmediatamente su contenido con el equipo regional (que incluye el apoyo de profesionales del área Calle).

Realizado el análisis de la información contenida, si procede, y como parte de las visitas y reuniones de la Mesa de Trabajo instalada en la región, se deberán analizar los hallazgos a fin de acordar las acciones correctivas a implementar a propósito de instalar mejoras en los procesos.

### 3.2.3.6 Supervisión del uso las Orientaciones Complementarias

El documento **“Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial”** constituye un elemento de apoyo clave para el desarrollo de las acciones que el equipo comunal realiza en el campo. Por lo tanto, el rol principal que tendrá/n el/los profesional/es del área temática Calle de la SEREMI es monitorear y asegurar el buen uso de dichas orientaciones, entregando asesoría oportuna a los equipos comunales en aspectos tales como:

- ⇒ Acciones a desarrollar ante el hallazgo de niños, niñas y/o adolescentes.
- ⇒ Detección de situaciones de otras vulnerabilidades en las Personas en Situación de Calle.

#### **Monitoreo de uso de Hojas de Ruta, especialmente seguimiento de gestiones asociadas**

- ⇒ Gestión de situaciones complejas como agresiones entre personas en el Punto Calle, detección de fallecidos en el Punto Calle, entre otras que son detalladas en el documento.

Por tanto, ya sea de forma directa o cuando se realicen las mesas de trabajo, el equipo regional identificará las situaciones que debieron ser enfrentadas mediante las estrategias propuestas en el documento citado anteriormente, chequeando el adecuado enfrentamiento y la realización de las gestiones ahí señaladas.

### 3.2.3.7 Coordinación de Mesas de Trabajo

Es importante que el equipo regional lidere o participe de todas las instancias de coordinación que surjan a propósito de la instalación e implementación del Registro en la región. En este sentido, lo primero es tomar en consideración las disposiciones señaladas en el documento de **“Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial”**, el cual indica los tipos de mesas de trabajo que deben ser instaladas y orienta acerca del rol de la Mesa Técnica Regional de Calle.

### **3.2.4 Coordinación Región y Nivel Central para implementación de Registro**

Con el objetivo de favorecer la implementación de la fase 2016, el nivel central del Ministerio dispuso un equipo de profesionales dedicados a brindar asesoría técnica y realizar seguimiento y monitoreo al desarrollo del Registro Social para Personas en Situación de Calle en todo el país.

Para esto, en la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, existe un equipo a cargo de la Coordinación General del Registro Social Calle. Asimismo, la División de Focalización, de la misma Subsecretaría, ha dispuesto de profesionales que prestan asesoría y apoyo continuo a las unidades de Registro Social de Hogares en todas las regiones.

Ambas acciones coordinadas están a disposición de los equipos regionales y lideran el proceso de implementación del Registro Social Calle a nivel país.

## **3.3 Nivel Central**

### **3.3.1 Constitución de Equipo Nacional**

El equipo nacional es responsable de velar porque la implementación y el desarrollo del Registro Social de Personas en Situación de Calle a nivel nacional sea el óptimo. Para lograr este objetivo, elabora documentación, entrega lineamientos técnicos y orienta operativamente a los niveles regionales y municipales de manera que estos desarrollen sus tareas adecuadamente.

Para el logro de este objetivo, el Ministerio dispuso de un equipo específico a cargo de Registro Social para Personas en Situación de Calle en la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, no obstante la División de Focalización ha destinado profesionales de sus Departamentos para el apoyo, la gestión y la supervisión del Registro en todo el país.

Junto con esto, la Subsecretaría de Evaluación Social, también ha dispuesto profesionales de sus Divisiones de Observatorio Social y Políticas Sociales, los cuales prestan la asesoría técnica requerida tanto por el equipo interno del nivel central, como por los equipos regionales, cuando lo requieran.

En este sentido, el rol que desempeña el equipo nacional refiere a la elaboración de documentos, instrumentos y lineamientos que permitan instalar formalmente el Registro en el país, además de supervisar, monitorear y seguir el desarrollo de la implementación. Por lo tanto, debe velar por brindar oportunamente las herramientas que permitan a las regiones instalar el Registro y considerar todas a las acciones necesarias para consolidar la instalación del mismo en todas las regiones.

### 3.3.2 Coordinación Nivel Central - SEREMI

Para efectos de la adecuada implementación del Registro a nivel nacional, se han dispuesto coordinaciones, capacitaciones, asesorías y acciones de supervisión, seguimiento y monitoreo al proceso general y particular comunal que permiten asegurar el éxito en la tarea conjunta, por tanto a continuación describiremos la más relevantes.

#### 3.3.2.1 Seguimiento al proceso de implementación nacional del Registro

Para efectos del seguimiento a la instalación y la implementación del Registro en todo el país, el nivel central ha dispuesto de un equipo que mediante distintas acciones de acompañamiento, favorece la implementación regional a partir de una serie de gestiones en pro del desarrollo del Registro, a saber:

- ⇒ Video Conferencias con equipos regionales
- ⇒ Jornadas de Capacitación (presenciales y a distancia) al equipo regional
- ⇒ Jornadas de Capacitación (presenciales y a distancia) al equipo comunal
- ⇒ Llamadas telefónicas de seguimiento, monitoreo y de asesoría directa.
- ⇒ Correos electrónicos informativos

#### 3.3.2.2 Supervisión del uso las Orientaciones Complementarias

Como medida de apoyo al trabajo de campo, se entregó a los equipos regionales y locales un documento denominado "Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial". El objetivo de este documento es apoyar la labor que inician los equipos regionales y comunales que implementarán el Registro Social para Personas en Situación de Calle. El documento entrega lineamientos y procedimientos que permiten realizar la tarea de forma adecuada. Señala elementos claves, funciones relevantes e instancias de coordinación necesarias, a propósito de atender pertinentemente las características de la población a registrar, por lo cual incluye orientaciones e indicaciones acerca de algunas particularidades que pueden suscitarse con la población objetivo y su contexto de desarrollo tales como:

- ⇒ Procedimiento ante la detección de niños, niñas y/o adolescentes en los puntos calle.
- ⇒ Procedimiento para registrar extranjeros.
- ⇒ Procedimiento para el levantamiento de información en Hospitales.

Y otros ante la detección de situaciones específicas asociadas al trabajo con Personas en Situación de Calle y en Puntos Calle, tales como:

- ⇒ Detección del fallecimiento de una persona en Punto Calle.
- ⇒ Detección de otra condición de vulnerabilidad, además de la Situación de Calle.
- ⇒ Emergencia en el ámbito de la Salud Mental.

- ⇒ Orientaciones ante agresiones sucedidas en el Punto Calle.
- ⇒ Detección de robo a los Encuestadores durante el trabajo en Punto de Calle
- ⇒ Asesoría técnica en regiones

Para el adecuado monitoreo del uso de este documento, en especial aquellas disposiciones que son obligatorias y no sugeridas (como el trabajo con los Mapas de Puntos Calle, la detección de NNA, etc.), el equipo regional debe disponer de profesionales vinculados a la temática Calle, a fin de proveer de la asesoría técnica pertinente a los equipos comunales. En este sentido, desde el nivel central se ha dispuesto del equipo ubicado en la DPPS como asesor directo a las regiones en todas estas materias.

## 4. DISPOSICIONES FINALES

Es importante indicar, que todas las acciones señaladas en este documento, son abordadas desde el plano general, por lo cual cada nivel incorporado debe coordinarse con su contraparte inmediata a fin de resolver dudas o consultas que no logren ser resueltas por la documentación formal que dispuso el Ministerio a los equipos, para efectos de la instalación e implementación del Registro Social de Personas en Situación de Calle.



Ministerio de  
Desarrollo  
Social

Gobierno de Chile

# Registro Social Calle

Fortaleciendo la Red de Protección Social