

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA EL TRABAJO TERRITORIAL

Registro Social para Personas en Situación de Calle

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA EL TRABAJO TERRITORIAL

Orientaciones Complementarias para el Trabajo Territorial
Registro Social Calle

Ministerio de Desarrollo Social

Santiago de Chile, agosto 2016.

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MODELO DE GESTIÓN TERRITORIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL CALLE	5
2.1 Instancias de Coordinación	5
a) Mesas Unilaterales – Municipal	6
b) Mesas Unilaterales – Organizaciones de la Sociedad Civil	7
c) Mesas Mixta	7
d) Mesa Técnica Regional Calle	8
3. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PUNTOS CALLE	9
3.1 Procedimiento de Identificación y Actualización de Puntos Calle	9
3.2 Registro de Puntos Calle	10
4. ORIENTACIONES PARA EL CONTACTO INICIAL CON POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE CALLE	14
5. PROCEDIMIENTOS PARA SITUACIONES QUE IMPIDEN Y/O INHABILITAN LA APLICACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	16
6. PROCEDIMIENTO PARA EL TRABAJO EN PUNTOS CALLE CON POBLACIONES ESPECIALES	20
6.1 Procedimiento ante la detección de niños, niñas y/o adolescentes en los Puntos Calle	20
6.2 Procedimiento para registrar Extranjeros	22
6.3 Procedimiento para el levantamiento del Registro en hospitales	22
7. FICHAS DE APOYO A LA GESTIÓN DE CASOS EN PUNTOS CALLE Y DISPOSITIVOS	23
7.1 Orientaciones para la Gestión de Situaciones extraordinarias en Puntos Calle y/o Dispositivos.	22
8. ANEXOS	30
1. Definiciones Conceptuales sobre Personas en Situación De Calle	30
2. Desarrollo de las Políticas Públicas y el Trabajo de la Sociedad Civil en Torno a las Personas en Situación de Calle en Chile	31
3. Carta Gantt de Planificación de Acciones de Identificación y Actualización de Puntos Calle	32
4. Hoja de Ruta	33
5. Registro de Puntos Calle	37

1. INTRODUCCIÓN

Las personas en situación de calle, son hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes -chilenos y extranjeros-, que por diferentes motivos se encuentran en situación de exclusión social.

Según datos aportados por el Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle (2011), 84% son hombres y un 16% mujeres, alcanzando en ese momento las 12.255 personas a lo largo del país. La misma fuente explica que las causantes más frecuentes de esta situación son, con un 36,9% los problemas con su familia, seguido de un 24,4% de consumo de alcohol y/o drogas, y finalmente los problemas económicos, con un 13,8%. De este modo, una serie de situaciones como la expulsión del hogar, maltratos, rupturas amorosas, duelos y precariedad en la situación migratoria, son experiencias que, sumadas a los problemas económicos (desempleo, pobreza crónica, etc.) facilitarían el origen de este fenómeno.

Como apoyo al trabajo que inician los equipos regionales y comunales que implementan el Registro Social para Personas en Situación de Calle (en adelante "el Registro"), este documento, entrega lineamientos y procedimientos que permiten realizar esta labor de forma adecuada. Por tanto, 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.

En lo particular, la situación de calle, tal y como lo señala la definición normativa¹, no se reduce únicamente a pernoctar en la intemperie. En la actualidad, las personas en situación de calle complementan su experiencia callejera a través del uso de centros. De este modo, podemos encontrar a las personas en situación de calle en distintos Puntos de Calle o dispositivos, tal como se describe en el **Manual de Aplicación del Anexo Cuestionario de Ingreso para Personas en Situación de Calle**.

Las **Orientaciones Complementarias** que se presentan a continuación constituyen un elemento más del apoyo que el Ministerio entrega para iniciar el proceso de gestión del Registro Social para Personas en Situación de Calle de manera exitosa. Este es un documento auxiliar clave en el propósito de identificar, incorporar, monitorear y caracterizar a la población en situación de calle en nuestro país.

1. Personas y/o familias, que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda aunque cumplan esa función (no incluye campamentos). Asimismo, aquellas personas que de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle, según determine el ejecutor del programa eje, reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo biopsicosocial. (Artículo 3 punto 9 del Decreto N° 29 de la Ley N° 20.595)

2. MODELO DE GESTIÓN TERRITORIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL CALLE

Parte fundamental del modelo de trabajo territorial es tener claridad de los actores e instancias de coordinación que pueden y deben estar involucrados en la tarea de implementar el Registro Social para Personas en Situación de Calle.

Para esto es relevante entender que el desafío de llevarlo a cabo es responsabilidad tanto del Ministerio como de los ejecutores, en este caso los Municipios, y otros colaboradores. Por lo tanto, posibilitar instancias de coordinación que faciliten la comunicación y favorezcan la gestión permitirá asegurar el logro de la tarea conjunta.

En este contexto, se entiende por **equipo de implementación comunal**, al grupo humano responsable de llevar a cabo el proceso de aplicación del Anexo Cuestionario para Personas en Situación de Calle y Registro Social de Hogares en la comuna, vale decir, Unidad de RSH (o su expresión en lo local).

Asimismo, existe otro actor clave para llevar a bien el logro del Registro, las Organizaciones de la Sociedad Civil, quienes al estar presentes en el territorio², se entienden como un actor fundamental para el trabajo en terreno.

Identificados los actores presentes a nivel regional y comunal, es relevante definir cuáles serán las instancias de coordinación que promoverá el equipo de la Secretaría Regional Ministerial, a objeto de implementar el registro. Para llevar a cabo esta tarea, se proponen las siguientes instancias de coordinación denominadas **“Mesas de Trabajo”**. Cabe indicar, que estas instancias son distintas y complementarias a la **“Mesa Técnica Calle”**, espacio de coordinación regional convocada por la SEREMI de Desarrollo Social que posee como objeto generar sinergia para la implementación del Registro Social para Personas en Situación de Calle y otras materias propias de la temática de manera permanente en la región y a la cual las comunas ejecutoras están obligadas a asistir por convenio.

2.1 Instancias de Coordinación

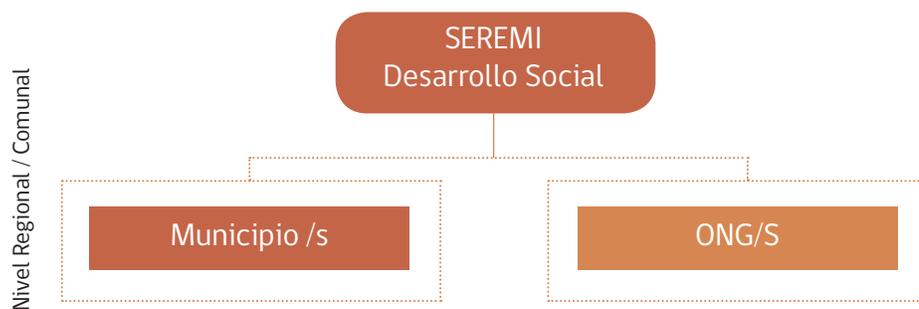
El objetivo de la instalación de **“Mesas de Trabajo”** (en sus distintas expresiones territoriales), es la generación y facilitación de la implementación del Registro Social para Personas en Situación de Calle mediante acciones complementarias y el trabajo colaborativo en el territorio. Se entiende por trabajo colaborativo, la organización y coordinación necesaria para la preparación e implementación del Registro Social Calle en lo local y regional. Siendo esta tarea liderada por las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social, junto con el municipio, y la colaboración de organizaciones de la sociedad civil que trabajan la temática en el territorio, cuando corresponda.

Para esto se sugiere una división del trabajo a partir de instancias, actores y objetivos, según los siguientes esquemas:



2. Y preferentemente sean ejecutoras de programas del Ministerio para efectos de la población objetivo.

En el **Esquema N° 1**, la mesa es mixta liderada por el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social, quien vela por la generación de la instancia y el vínculo con los demás actores que están involucrados en la implementación del Registro. Participan en esta, a lo menos Municipios y Sociedad Civil presentes en los territorios, cuando corresponda. Esta Mesa de Trabajo, facilita las acciones entre los actores presentes en el territorio, por tanto, deberá propiciar instancias que favorezcan la instalación del registro y el trabajo colaborativo entre los distintos actores a implementar. Su periodicidad será de acuerdo a la evaluación regional, pero se propone como mínimo una vez por mes durante el año 2016.



Esquema N° 2: Mesas Unilaterales

Para el caso del **Esquema N° 2**, la SEREMI de Desarrollo Social, que lidera la Mesa de Trabajo, se reúne unilateralmente con Municipio/s y Organizaciones de la Sociedad Civil presentes en los territorios a implementar. Por tanto el rol del equipo de la SEREMI es ser el vínculo de comunicación y coordinación entre las acciones de ambos actores, velando por la generación de instancias y vínculos entre los involucrados en la implementación del Registro en la región y la comuna y, además favoreciendo la realización de acciones coordinadas entre ambos actores. Al igual que la mesa anterior, su periodicidad será de acuerdo a la evaluación regional, pero se propone como mínimo una vez por mes durante el año 2016.

Ya sea por medio de mesas unilaterales con cada actor o mixtas, será la evaluación territorial que el equipo de la SEREMI realice, la instancia que definirá cuál tipo de mesas instalará la región para la implementación 2016, y si se requiere la 2017, de acuerdo a sus características y necesidades.

Los objetivos de cada una de estas Mesas, son los siguientes:

a) Mesas Unilaterales - Municipal

Actores	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo SEREMI MDS • Representantes de los municipios (RSH y Programas Calle / Noche Digna u otro si existe en el municipio) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar acciones para la implementación del Registro en las comunas. ✓ Generar acuerdos respecto a la participación y el Modelo de gestión territorial para la implementación del Registro. ✓ Desarrollar estrategias para el levantamiento y actualización de Puntos Calle a partir de las orientaciones presentes en este documento. ✓ Caracterizar los Puntos Calle. ✓ Identificar estrategias que favorezcan la implementación del Registro en la comuna. ✓ Acordar el proceso de derivación ante la detección de niñas, niños y adolescentes en Puntos Calle, de acuerdo a las orientaciones entregadas en este documento.

b) Mesas Unilaterales – Organizaciones de la Sociedad Civil

Actores	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo SEREMI MDS • Organizaciones de la Sociedad Civil ejecutoras de Programas del MDS • Otras organizaciones voluntarias³ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar acciones generales que faciliten la colaboración en la puesta en marcha del Registro a través de la experiencia de trabajo territorial con Personas en Situación de Calle de las organizaciones presentes en el territorio. ✓ Generar acuerdos respecto de la participación y el Modelo de gestión territorial para la implementación del Registro. ✓ Apoyar el trabajo de caracterización de los Puntos Calle. ✓ Desarrollar estrategias para apoyar la implementación, cuando se requiera y sea posible, por ejemplo en el levantamiento y actualización de Puntos Calle, vinculación con las personas en el trabajo en terreno o en la capacitación a equipos comunales respecto de la temática Calle.

c) Mesas Mixta

Actores	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo SEREMI MDS • Representantes de los municipios (RSH y Programas Calle / Noche Digna u otro si existe en el municipio) • Organizaciones de la Sociedad Civil ejecutoras de Programas del MDS • Otras organizaciones voluntarias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar acciones para la implementación del Registro en los territorios a implementar en la región. ✓ Generar acuerdos respecto a la participación y el Modelo de gestión territorial para la implementación del Registro. ✓ Desarrollar estrategias conjuntas para el levantamiento y actualización de Puntos Calle a partir de las orientaciones presentes en este documento. ✓ Caracterizar los Puntos Calle de manera conjunta. ✓ Identificar estrategias que favorezcan la implementación del Registro en la comuna. ✓ Acordar el proceso de derivación ante la detección de niñas, niños y adolescentes en Puntos Calle, de acuerdo a las orientaciones entregadas en este documento. ✓ Identificar y coordinar estrategias de apoyo desde las organizaciones de la sociedad civil presente para la implementación del Registro, cuando se requiera y sea posible.

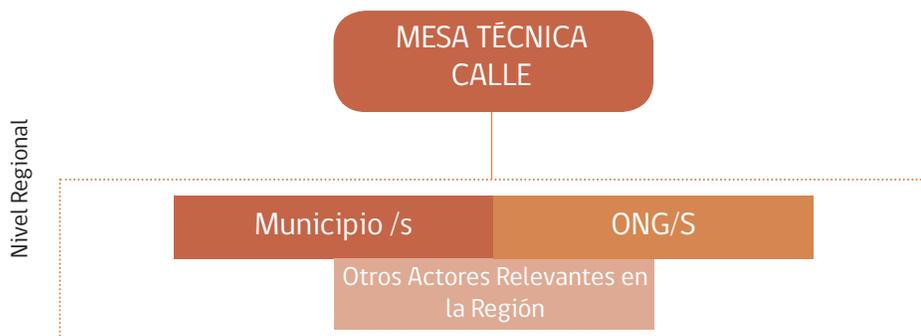
Si bien ambas mesas tienen objetivos similares, como ya se indicó, es el equipo regional de la SEREMI quien evalúa cuál es la instancia de coordinación más pertinente, con el fin de generar un flujo de comunicación de calidad con cada una de ellas y lograr la tarea. Algunos de los criterios que la región debe tomar en cuenta para definir la instancia de coordinación a utilizar son:

- Volumen de comunas que ejecutará el Registro en la región (para el año 2016 y luego para el 2017).
- Cantidad aproximada de Personas en Situación de Calle en la comuna⁴
- Presencia/ausencia y número de organizaciones de la Sociedad Civil presentes en la comuna y/o en la región.

3. Sujeto a evaluación del equipo de la SEREMI de Desarrollo Social.

4. De acuerdo a los registros administrativos del Ministerio de Desarrollo Social u otros formales de la región y/o el municipio y la Sociedad civil que en este lugar opere.

No obstante se generen instancias locales de coordinación regional (mesas de trabajo), a propósito de la implementación actual, en lo continuo debe existir una expresión regional de coordinación general que permita compartir un espacio de comunicación permanente entre todos los actores involucrados presentes en el territorio. Esta expresión de coordinación permanente es la denominada **"Mesa Técnica Calle"**, la cual se inserta como una acción continua y obligatoria de coordinación en el contexto de la agenda del Convenio del Registro Social para Personas en Situación de Calle.



Esquema N° 3 Mesa Técnica Regional Calle

d) Mesa Técnica Regional Calle

Actores	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo SEREMI MDS • Coordinador Provincial de Protección Social (Cuando corresponda) • Representantes de los municipios • Representantes de las Organizaciones de la Sociedad Civil • Otros actores 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar estrategias para el levantamiento y actualización de Puntos Calle a partir de orientaciones y herramientas propuestas en este documento. ✓ Identificar y actualizar Puntos Calle a partir de orientaciones y herramientas propuestas en este documento. ✓ Identificar acciones que faciliten la aplicación del Anexo Cuestionario y el RSH en el/los territorios. ✓ Visualizar facilitadores y obstaculizadores para la implementación del Registro en el territorio. ✓ Implementar acciones acordadas en el contexto de la mesa a objeto de implementar exitosamente el Registro Social Calle en la región y las comunas.

El rol de la Mesa Técnica Regional de Calle es velar porque todas aquellas instancias existentes en la región que tengan como destinatario final a las Personas en Situación de Calle se realicen de manera coordinada, colaborativa y pertinente a la realidad regional. Resguardando el adecuado trato a las personas y favoreciendo el desarrollo regional en la temática.

Estas mesas deben realizarse de manera bimensual durante el periodo que antecede la implementación y a partir del año 2017 de manera trimestral.

Finalmente, se debe considerar que todas las instancias de coordinación que sean parte de la implementación del Registro Social para Personas en Situación de calle deben contemplar un Acta de registro que contenga los contenidos y acuerdos adoptados en la mesa de trabajo y las firmas de los participantes.

3. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PUNTOS CALLE

A continuación se detallan las actividades necesarias para realizar la identificación y actualización de Puntos Calle, y se adjuntan los respectivos productos auxiliares (herramientas).

El procedimiento contempla dos Etapas: Procedimiento de identificación y actualización de Puntos Calle y Registro de Puntos Calles.

3.1 Procedimiento de Identificación y Actualización de Puntos Calle

Se pueden distinguir dos escenarios a propósito del trabajo que se debe realizar a fin de gestionar la identificación y posterior actualización de los Puntos Calle: a) comunas con acciones y/u organizaciones de la sociedad civil presentes en el territorio y b) comunas sin las mismas.

- a. Aquellas comunas que cuenten con organizaciones de la sociedad civil presentes en el territorio, procederán a revisar, en coordinación con el equipo regional (de acuerdo a los acuerdos adoptados en Mesa de Trabajo establecida), el Mapa de Puntos Calle construido a partir de los insumos enviados por el nivel central del Ministerio de Desarrollo Social (Bases de Datos y mapas georreferenciados). Para esto es importante visualizar las estrategias de identificación y actualización que se pueden implementar para estos puntos, visualizando los recursos existentes (rutas solidarias establecidas, informantes claves, caracterización de los puntos, coordinación con dispositivos, conocimiento del terreno por otros equipos comunales, etc.) en la región y la comuna.

El equipo de trabajo determinado por la SEREMI (Municipios, Organizaciones de la sociedad civil, otros), no sólo debe reunirse y analizar la información provista por el Ministerio de Desarrollo Social y otros informantes claves, sino además debe realizar las visitas a terreno en el contexto inicial de identificación y posterior de actualización, de acuerdo a lo consignado en la planificación. Relevante es que esta planificación visualice algunos elementos claves como:

- Horarios adecuados para la visita (provistos por informantes claves como organizaciones de la sociedad civil o vecinos vinculados a las personas que están en el Punto Calle o con los encargados de los Dispositivos).
- Cantidad de personas en el Punto Calle o Dispositivo (de acuerdo a datos provistos por el Ministerio de Desarrollo Social, pero también contrastados con los informantes claves).
- Rutinas asociadas al Punto Calle o Dispositivo, por ejemplo horarios donde las personas están dormidas o realizando actividades asociadas a la generación de ingresos, ocio, etc.

Al final de cada proceso, ya sea en el inicial de identificación como las actualizaciones posteriores, se consignarán los Puntos chequeados por el equipo regional y comunal en el territorio como **“puntos vigentes”** y **“no vigentes”**, siendo estos últimos aquellos donde no se encuentren Personas en Situación de Calle durante la actualización, pero que han sido utilizados y/o apropiados por estas anteriormente. Ambas situaciones, deben ser consignadas en el Anexo N° 2 Registro de Punto Calle.

Cabe señalar, que para la implementación 2016, posterior a la primera identificación, se debe iniciar la actualización. Para esto es necesario establecer un itinerario de visitas a partir de una **Carta Gantt (Anexo N° 1)**, que permita además ir evaluando continuamente la efectividad de las estrategias utilizadas para la identificación de los Puntos Calle, y elaborando propuestas para el mejoramiento de éstas, en caso de ser necesario.

Junto a esto, se debe considerar la realización de todas las salidas a terreno necesarias para visitar los Puntos Calle consignados, incluyendo aquellos puntos que contemplen los equipos de trabajo y que no se encontraban identificados inicialmente en el documento enviado por el nivel central del Ministerio de Desarrollo Social.

En el caso de aquellas regiones que no cuenten con organizaciones de la sociedad civil presentes en el territorio, este procedimiento será realizado del mismo modo, por el equipo regional de la SEREMI y los Municipios, y si es pertinente, incorporar a otros actores que sean identificados como informantes claves en la región y la comuna cuando corresponda.

En esta etapa, además se recomienda generar un primer contacto con las personas que serán incorporadas al Registro Social para Personas en Situación de Calle. En este sentido, se debe acudir a los puntos identificados considerando que, aun cuando se trata de un Punto Calle, es un espacio apropiado por las personas que ahí habitan, quienes sienten un grado de arraigo y pertenencia con el lugar. De este modo, se ha de procurar una actitud de respeto y comunicación que permita establecer un buen vínculo inicial. Por tanto se recomienda, desde el inicio, presentarse, explicar el objetivo de la visita y entregar información sobre el proceso (su importancia, objetivos, fechas y beneficios) de manera cordial y ágil.

3.2 Registro de Puntos Calle

Luego de las salidas a terreno para la identificación y actualización de Puntos Calle, el equipo de trabajo construirá el Registro de Puntos y Dispositivos Calle actualizados de la comuna, consignándolos en el Anexo N° 3, que contendrá, tipo y nombre de la calle, unidad vecinal y algunas características del lugar, como el número de personas identificadas en el mismo, etc. Estos últimos datos son fundamentales, ya que permiten caracterizar el Punto Calle o el Dispositivo y con ello se convierte en el insumo base para la posterior planificación de aplicación del Registro en el territorio.

Durante este proceso, se realiza la codificación de los Puntos Calle considerando los siguientes datos:

Código Unidad Vecinal	Código Punto Calle
Ejemplo: 14	<p>El número de cada punto calle es establecido por los equipos regionales, y considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> cuatro dígitos <input type="checkbox"/> cada punto calle es correlativo al anterior iniciado en la Unidad Vecinal <p>Ejemplo: 0001</p>

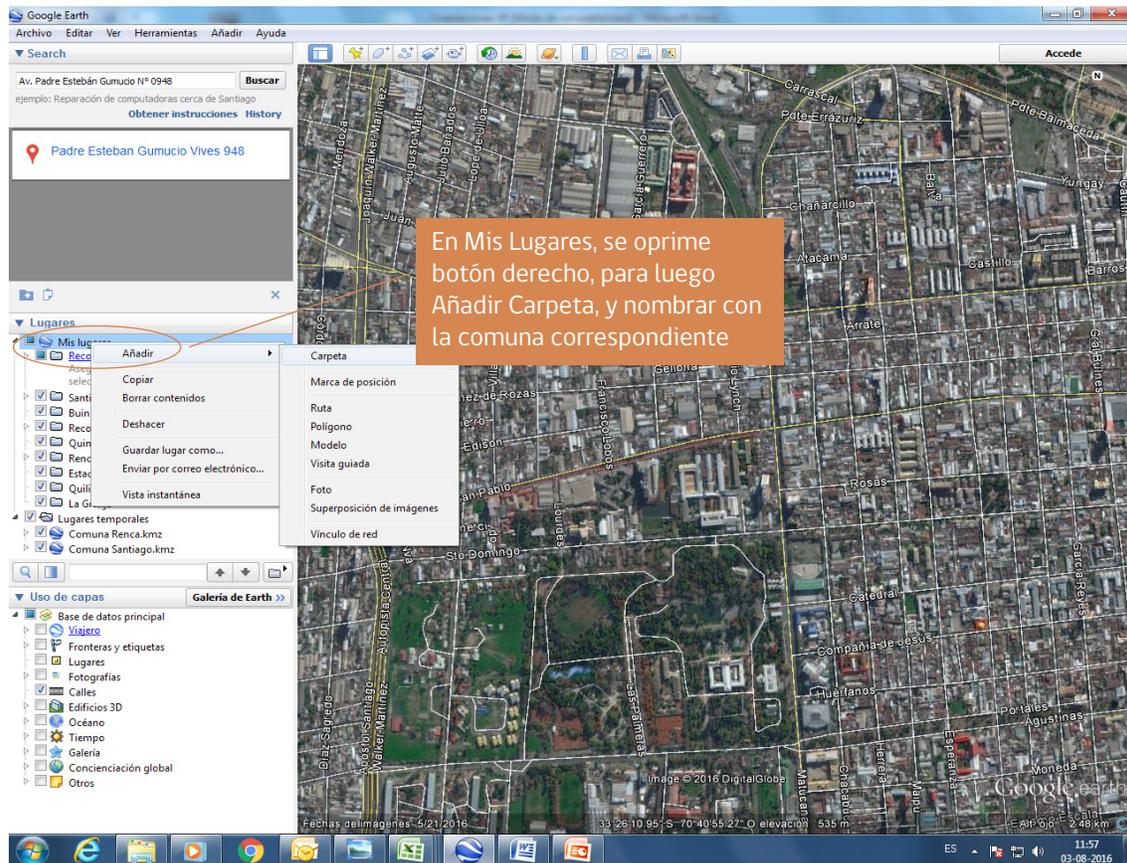
Código Punto Calle: 140001

Código Unidad Vecinal	Código Dispositivo Calle
Ejemplo: 14	<p>El número de cada dispositivo calle es establecido por los equipos, y considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ cuatro dígitos □ cada punto calle es correlativo al anterior iniciado en la Unidad Vecinal <p>Ejemplo: D0001</p>

Código Punto Calle: 14D0001

Una vez completado el Registro de Puntos Calle en la tabla, se procederá a su georreferenciación a través del software de descarga gratuita Google Earth⁵ del siguiente modo:

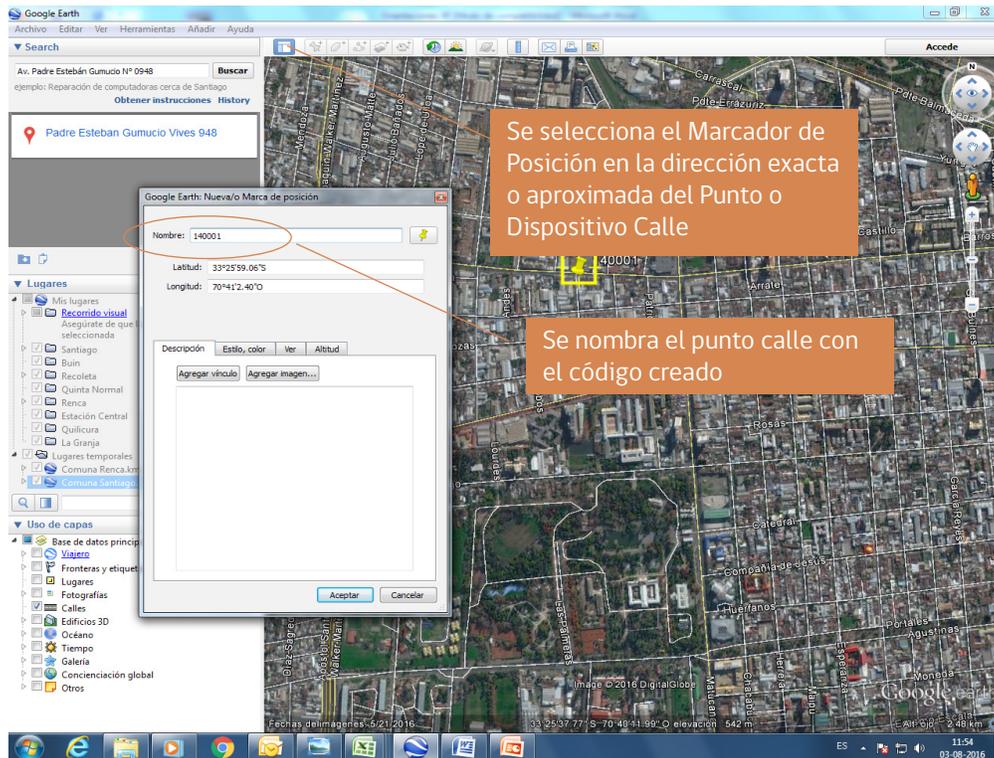
1. Creación de una carpeta por comuna



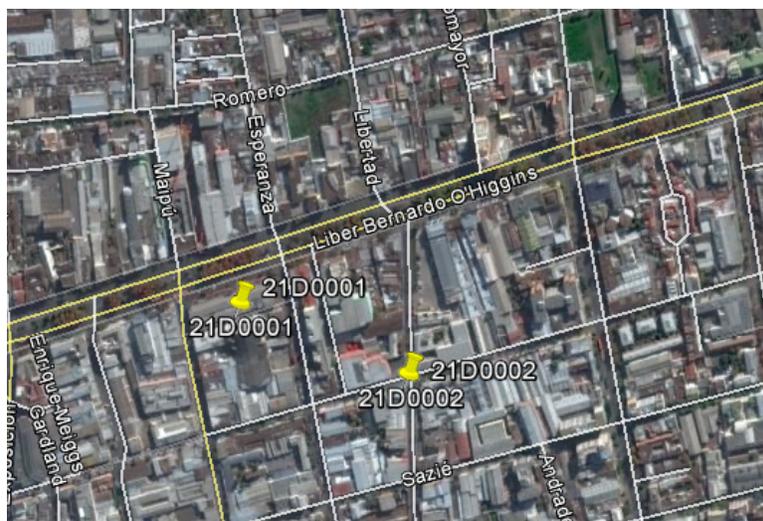
En cada una de estas comunas se incorporarán los Puntos y Dispositivos Calle levantados en la actualización.

5. Link de descarga: <https://www.google.cl/intl/es/earth/download/ge/agree.html>

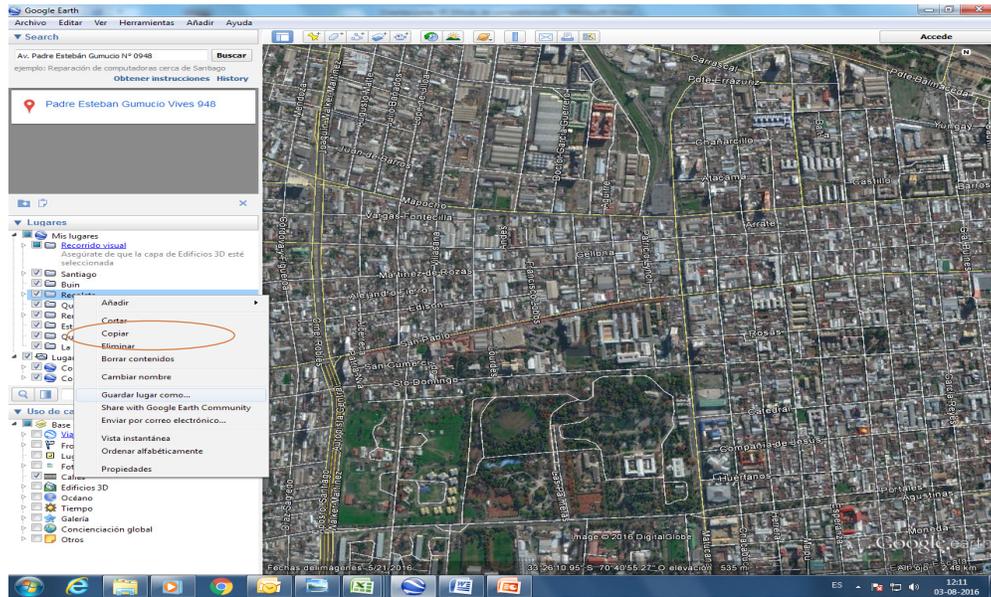
2. Ingreso de Puntos y Dispositivos Calle



De este modo, se ingresan los Puntos y Dispositivos Calle para cada una de las Unidades Vecinales, que se visualizan del siguiente modo:



Una vez ingresado todos los Puntos Calle, se guarda la carpeta con la comuna, generándose un archivo .kmz que se debe enviar a la contraparte del nivel regional del Ministerio de Desarrollo Social.



4. ORIENTACIONES PARA EL CONTACTO INICIAL CON POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE CALLE

Al momento de planificar las salidas a terreno para levantar el Registro, es preciso tener a la vista cuatro aspectos que son claves para el establecimiento de la relación con las Personas en Situación de Calle: el Respeto y Cordialidad, la Necesidad de Escucha, la Empatía y el establecimiento del Vínculo de Confianza.

a) Respeto y Cordialidad

La experiencia del trabajo con Personas en Situación de Calle muestra que éstos suelen sentirse discriminados al ser tratados de forma distinta por el lugar que habitan, por las ropas que utilizan, por los materiales que ocupan para abrigarse y por aquellos prejuicios construidos socialmente sobre ellos. Es importante valorar a las Personas en Situación de Calle en su dignidad y particularidades, respetando sus decisiones, sus tiempos y procesos. Es por eso, que recomendamos que, en el caso que la persona requiera más tiempo para contestar el Cuestionario o desee hacerlo en otro momento, se considere esa posibilidad.

Teniendo en cuenta que el trato es clave para establecer el vínculo, es fundamental que el contacto inicial se realice buscando un acercamiento e interés, que no sea percibido como distante o despectivo. No es recomendable una actitud asistencialista ni infantilizada hacia la persona. Por tanto, se debe partir por conocer cuál es su nombre y luego tratarlo desde su nombre de pila, evitando el uso de los apodos. Es relevante que los equipos de contacto directo tomen en cuenta estas recomendaciones, ya que la vinculación desde una posición horizontal, da cuenta del reconocimiento que se tiene de las personas como Sujetos de Derecho.

b) Necesidad de escucha

Si bien la vida en calle supone la conformación de redes de contacto (En Chile Todos Contamos, 2011.) diferentes a las acostumbradas en la vida domiciliada, se aprecia en este grupo una importante necesidad de ser escuchados/as para efecto de poder contar sus historias de vida a quienes no se encuentran en situación de calle. Es importante tener en cuenta, que la escucha permite romper las distancias que separan la vida social esperada (domiciliada) de la experiencia callejera, validando y legitimando sus dolores, alegrías y experiencias en general.⁶

En este sentido, será relevante que los equipos al momento de aplicar el Registro, tengan en consideración que podrían surgir temas o preguntas que no necesariamente remiten al contenido del Registro, pero que contribuyen al proceso de implementación al favorecer el vínculo.

c) Empatía

Es importante a la hora de acercarse a otro, intentar situarse en su lugar. Comprender la situación no es solamente entender lo que dice el otro, sino que supone ir más allá; supone tener una visión global de la persona: de lo que dice, de lo que siente, de lo que quiere y cómo la persona interpreta todo esto. En otras palabras, esta comprensión no debe ser sólo racional o cognitiva sino también (y sobre todo) emocional.⁷

Los equipos durante la aplicación del Registro se encontrarán con diferentes situaciones, muchas de ellas asociadas a sentimientos emanados de la situación de exclusión social. Es de suma importancia para la aplicación del Registro que este no sea una mera conversación cuyo objetivo sea simplemente obtener información, sino también, que sea una situación donde la Persona en Situación de Calle pueda sentirse comprendida y acogida.

6. Ministerio de Desarrollo Social (2011). En Chile Todos Contamos. Segundo Catastro de Personas en Situación de Calle.

7. Asociación Realidades y Fundación RAIS. Construyendo Relaciones. Intervención Psicosocial con personas sin hogar. España. España 2007.

d) Vinculo de confianza

Lo que indican aquellas organizaciones de larga trayectoria de trabajo con esta población, es que las personas en situación de calle se caracterizan, por establecer relaciones débiles con su entorno, vinculándose con fragilidad en sus relaciones sociales. Esta dificultad, que si bien no es exclusiva de las Personas en Situación de Calle, particularmente en esta población estaría asociada al tiempo prolongado de exclusión social y a una historia de vinculaciones desorganizadas, sumado a que ya estando en situación de calle la movilidad territorial puede ser frecuente e incluso un factor que impida establecer relaciones duraderas y de calidad. Si bien la implementación del Registro no conlleva a la vinculación permanente del funcionario con las Personas en Situación de Calle, es importante generar un vínculo basado en el respeto mutuo, que invite a la confianza, a fin de lograr la cooperación de la persona en la entrega de información.

5. PROCEDIMIENTOS PARA SITUACIONES QUE IMPIDEN Y/O INHABILITAN LA APLICACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Situaciones posibles de encontrar en los Puntos Calle y Dispositivos

Durante el trabajo en terreno y utilizando el insumo de los Puntos Calle levantados y actualizados según las orientaciones anteriormente señaladas en este documento, el encuestador podría encontrarse con las siguientes situaciones:

➔ Punto Calle sin personas

En el caso de que el encuestador encuentre el Punto Calle sin personas, procederá a indagar con vecinos del sector acerca de la situación habitual de Punto Calle, a objeto de recabar información respecto a la permanencia de estas personas en el lugar y la dinámica del Punto Calle. La información recopilada será consignada en la Hoja de Ruta donde registrará la situación y las observaciones pertinentes. Toda vez, que en una visita no se encuentren personas en el Punto Calle, se deberá calendarizar una nueva visita al lugar en un día y horario diferente al de la primera visita (acorde a lo señalado por vecinos del sector u otros informantes claves como ONG que intervengan el sector). Si tras las siguientes visitas el punto continúa sin moradores, deberá ser ingresado como un punto **"No Vigente"**.

➔ Punto Calle con personas presentes y ausentes

En el caso de que durante la visita al Punto Calle el encuestador encuentre a personas en el lugar, las cuales serán entrevistadas y den cuenta que además de los presentes existen otras personas que viven en ese punto, pero que ellas no se encuentran en ese momento, el encuestador les solicitará información de día y hora en que pueda encontrar a dichas personas y consignará la información en la Hoja de Ruta. Toda vez, que esta situación suceda deberá calendarizar una nueva visita al lugar en un día y horario diferente al de la primera visita.

➔ Dispositivos (Albergues, Hospederías o Residencias, Casas Compartidas, Centros de Día)

Para el caso de Dispositivos, siempre se deberán establecer acciones de coordinación con los encargados de dichos Dispositivos, a fin de agotar las instancias en que puedan ser ingresadas las personas que a ellos acuden. Se recomienda calendarizar visitas periódicas en los horarios acordados con los encargados, a quienes se les puede solicitar mantener un listado vigente con los ingresos de personas nuevas a dichos lugares, con objeto de identificar a quienes no se les haya aplicado el Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares y/o el Anexo Cuestionario y por ende sea necesario agendar una nueva acción de registro en dicho lugar.

Para todos los casos que contemplen registrar a personas no encontradas y/o generar acciones de verificación de identidad, se realizará lo siguiente:

- Mínimo 3 visitas al Punto Calle o lugar de referencia.
- Realización de las visitas en horario diurno y vespertino (identificación de rutinas asociadas al Punto Calle).
- Recopilación de la mayor información posible tanto del entorno como de otros servicios públicos (Carabineros, Centros de Salud, etc.)
- Registro de los procedimientos de búsqueda en Hoja de Ruta, la cual debe ser parte de un documento de trabajo en terreno que esté disponible en la Unidad de Estratificación Social o de Registro Social de Hogares según corresponda. Si el procedimiento de búsqueda no tiene éxito en la tercera visita, se procederá a dejar una citación en papel en el lugar (o con algún otro que conozca a la persona) que consigne horario de atención y dirección de la Unidad Municipal correspondiente, con la finalidad de que la persona pueda acercarse para realizar el procedimiento de levantamiento de información.

Como medida de apoyo a las indicaciones entregadas en el Manual de Aplicación Anexo Cuestionario: Protocolo de Contacto, se abordan dos situaciones especialmente sensibles:

DETECCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL Y/O DROGAS INHABILITANTE

- a. Tanto en Punto Calle como en Dispositivos, el encuestador cumplirá con el procedimiento de contacto inicial donde se presenta como Funcionario Municipal, explicando en qué consiste el Registro Social Calle y cuáles son sus objetivos.
- b. En el caso de que la o las personas que se encuentren en el lugar presenten visible consumo de drogas y/o alcohol, el encuestador deberá evaluar la factibilidad de aplicar el Anexo Cuestionario, de acuerdo a lo indicado en estas Orientaciones y en el Manual de Aplicación.
- c. En caso de que la situación de consumo de alcohol o drogas no sea un impedimento y que la persona esté disponible para la aplicación, el encuestador dará curso al procedimiento regular de contacto.

En el caso de que el encuestador determine que la persona no se encuentra en condiciones de contestar el Anexo Cuestionario, procederá a explicarle, que ese no es el mejor momento para la aplicación, no obstante si está disponible para ser registrado en otro momento, debe acordar una nueva posibilidad de entrevista. En caso de ser necesario, se debe regresar al lugar para intentar persuadir su ingreso al Registro. Se recomienda que siempre se evalúe la capacidad de contestar cada una de las personas que están en el Punto Calle o Dispositivo, sin generalizar a priori la existencia de una situación de consumo.

<p>Aplicación del Anexo Cuestionario</p>	<p>El Anexo Cuestionario no se aplicará cuando:</p> <p>La persona no es capaz de contestar y/o comunicarse adecuadamente. En este caso los síntomas que se consideran para la no aplicación del Anexo Cuestionario serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Limitaciones de vocalizar o establecer oraciones comprensibles. <input type="checkbox"/> Incapacidad de concentrarse en la conversación. <input type="checkbox"/> Alucinaciones, como alteración en la percepción sin objeto concreto que la ocasione (por ejemplo conocer que la persona tiene un problema de salud mental). Pueden ser visuales, auditivas, táctiles. <input type="checkbox"/> Delirios, como alteración del pensamiento, que se expresa en una idea de inmodificable para el sujeto, que inunda todas las dimensiones de la vida de la persona y que cursan con lucidez de conciencia. <input type="checkbox"/> Tiene una conducta agresiva <input type="checkbox"/> La persona no desea contestar
<p>Registro de la Situación</p>	<p>El encuestador registrará la situación en la Hoja de Ruta, la cual utilizará para realizar una nueva visita con la finalidad de aplicar el Registro a las personas en situación de calle que se encuentran en el lugar y en condiciones apropiadas para la realización de la misma.</p>
<p>Resguardo de la Seguridad del Encuestador</p>	<p>Si esta situación es constatada una vez en el lugar, el encuestador cumplirá con saludar a las personas que allí se encuentren, evaluará la situación y si todas las personas están inhabilitadas les explicará que volverá en otro momento. Además, solo si se evalúa la situación lo permite, se recomienda planificar la nueva visita con las mismas personas.</p>
<p>Resguardo de la Seguridad de los Datos</p>	<p>El encuestador registrará la situación en Hoja de Ruta, la cual utilizará para realizar nueva visita con la finalidad de aplicar el Registro a las Personas en Situación de Calle que se encuentran en el lugar.</p>
<p>Consideraciones Éticas</p>	<p>En ningún caso el encuestador permanecerá en un lugar donde se esté consumiendo alcohol y/o drogas, ni procederá a aplicar el Anexo Cuestionario a ninguna persona del lugar que evalúe que No se encuentra en condiciones de responder por dichas razones. Asimismo, buscará opciones para aplicar a todas aquellas personas que están en condiciones y disponibles.</p>

DETECCIÓN DE PROBLEMÁTICA EN EL ÁMBITO DE SALUD MENTAL INHABILITANTES

- a. En el caso de que la persona presente alguna problemática visible (para esta evaluación léase Manual de Aplicación) en el ámbito de la salud mental, el encuestador evaluará la factibilidad de aplicar el Anexo Cuestionario, ya sea de manera directa o indirecta (con apoyo de un profesional competente u otro clave que conozca a la persona).
- b. En el contexto de Punto calle, si la persona presenta dificultades para comprender y/o expresarse, pero la evaluación del encuestador indica que aún con dichas dificultades puede responder, si lo requiere, solicitará apoyo a otras personas que lo acompañen (aplicación indirecta). De no ser posible establecer una efectiva comunicación en el momento, el encuestador planificará una nueva visita con el objeto de solicitar previamente apoyo a otra persona, tal como: vecinos del barrio, organización de la sociedad civil u otro que haya tenido contacto anteriormente con esta persona y/o a nivel municipal, por ejemplo de algún profesional competente (psicólogo, fonoaudiólogo, etc.) que haga de facilitador y pueda apoyarlo en la comunicación para la próxima visita de aplicación.
- c. En el contexto del Dispositivo. Si la persona presenta dificultades para comprender y/o expresarse, el encuestador puede solicitar apoyo a las personas que trabajen en el lugar, quienes siempre serán facilitadores y nunca responderán por la persona.
- d. Independiente de la problemática en el ámbito de la salud mental que presente la persona, el encuestador siempre solicitará autorización a la persona antes de empezar a aplicar el Anexo Cuestionario y le garantizará la confidencialidad de los datos.

En caso de presentar problemas que imposibiliten el establecimiento de la comunicación con la persona, producto de su situación en el ámbito de la Salud Mental, el encuestador tomará registro de todo antecedente que ésta le pueda entregar en la Hoja de Ruta.

Aplicación del Anexo Cuestionario	Para más apoyo ir a Manual de Aplicación
Consideraciones Éticas	<ol style="list-style-type: none"> a. Es importante que el encuestador se relacione de manera empática con la Persona en Situación de Calle, para que esta pueda entender claramente el objetivo de su visita. b. El encuestador debe velar por el contacto con la persona y acercarse sin mediar prejuicios. c. El encuestador buscará distintas estrategias para lograr comunicarse con la persona. d. El encuestador realizará la gestión de derivación del caso de acuerdo a estas Orientaciones.
Resguardo de la Seguridad del Encuestador	En caso de que la persona con visible problemática en el ámbito de la salud mental presente algún grado de agresividad, el encuestador se resguardará despidiéndose respetuosamente y abandonando el lugar de inmediato, sin continuar con la aplicación del Anexo Cuestionario a la persona que se encuentren en el lugar. Posterior a la visita, el encuestador activará el procedimiento de derivación y dejará registro de lo sucedido en la Hoja de Ruta.
Resguardo de la Seguridad de los Datos	El encuestador registrará la situación en Hoja de Ruta, la cual utilizará para realizar nueva visita con la finalidad de aplicar el Registro a las Personas en Situación de Calle que se encuentran en el lugar.

6. PROCEDIMIENTO PARA EL TRABAJO EN PUNTOS CALLE CON POBLACIONES ESPECIALES

6.1 Procedimiento ante la detección de niños, niñas y/o adolescentes en los Puntos Calle

□ Definición de Niños, Niñas o Adolescentes en Situación de Calle.

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) que fue ratificada por Chile en el año 1990, consagra los derechos de los niños, niñas y adolescentes en sus múltiples aspectos así como el deber de los Estados de asegurar su cumplimiento, incluyendo todos los aspectos de la vida del niño y la niña, enfatizando sobre el hecho de que los niños, niñas y adolescentes, son sujetos de derecho y actores sociales, donde si bien los padres y familias aparecen como los primeros responsables del cuidado y guía de los/as niños/as, se establece a la sociedad en su conjunto, especialmente al Estado, como garantes de estos derechos⁸. Bajo esta lógica de Derecho, la Convención obliga al Estado y a las instituciones relacionadas con su crianza, como lo son, la familia, grupo de pares, la comunidad, la escuela, los servicios públicos y privados, a reconocer, respetar, proteger y garantizar sus derechos, y para ello se deben generar las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos, relevando la necesidad del trato especial que requieren los niños, niñas y adolescentes, acorde a su edad, madurez y/o etapa evolutiva.

En el Contexto de la Implementación del Registro Social de Hogares, se considera como niños, niñas y adolescentes en Situación de Calle a todas las personas en situación de calle de entre 0 y 17 años (menores de 18 años), de acuerdo a lo que estipula el Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Durante el levantamiento del Registro Social para Personas en Situación de Calle, los encuestadores podrían encontrarse con presencia de niños, niñas o adolescentes en situación de calle, estableciéndose la posibilidad de encontrarlos en las siguientes situaciones:

➔ Aplicación Registro social para Personas en situación de Calle:

Niños, niñas y adolescentes que viven con sus padres o con un adulto a quien se le haya otorgado su cuidado personal a través de tribunal de Familia en situación de calle, en Dispositivo o Punto Calle

En este caso, si la familia que está en Situación de Calle cumple con las condiciones y disponibilidad de ingresar al Registro Social para Personas en Situación de calle, se procederá a realizar el levantamiento de la información como hogar. El encuestador en ningún caso entrevistará directamente a los niños, niñas o adolescentes, sino que registrará su información mediante el informante que debe ser un mayor de edad integrante del hogar.

Niños, niñas y adolescentes que viven sin sus padres o un adulto a quien se le haya otorgado su cuidado personal, vale decir, están solos en situación de calle, en dispositivo o vía pública.

En este caso, **no se podrá irrestrictamente realizar levantamiento de información a niños, niñas o adolescentes**. Por ende, el encuestador sólo procederá a llenar con los datos de control la Hoja de Ruta.

8.Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) Art. 28-30-32-33-34-35

- ➔ **Procedimiento de alerta ante la situación de vulneración de derecho:** terminada la entrevista, el encuestador procederá a dar cuenta de la situación de detección de niños, niñas o adolescentes en situación de calle a su encargado Comunal de Registro Social de Hogares, a la Unidad de Emergencia Municipal o a quien determine el municipio para este procedimiento y, además, registrará en la Hoja de Ruta el hecho. Este actor notificado activará el procedimiento de alerta a las autoridades correspondiente, de acuerdo a Protocolo que opera desde SENAME, permanentemente, respecto a la presencia de niños vulnerados en sus derechos (en este caso en situación de calle), dando cuenta de las características generales y del lugar donde se encuentran. Es fundamental tener claro que NO podrá entregar información confidencial de los niños o niñas encontradas.
- ➔ **Registro de la Situación:** el encuestador consignará la situación de detección de niños, niñas o adolescentes en situación de calle en la Hoja de Ruta, la cual quedará a disposición de la Oficina de Estratificación Social del Municipio o en la Oficina de Registro Social de Hogares, según corresponda. Paralelo a esto enviará un correo electrónico al Encargado de esta Unidad o departamento dando cuenta de la situación.
- ➔ **Derivación del caso:** durante el día hábil siguiente a la situación detectada, el Encargado del Departamento de Estratificación Social del Municipio o de la Unidad de Registro Social de Hogares, según corresponda, realizará la derivación formal a la Oficina de Protección de Derechos de la comuna o a la Unidad encargada de las situaciones de Vulneración de derecho de los niños/as y adolescentes, según corresponda.
- ➔ **Cierre del Caso:** durante los 5 días hábiles posteriores a la derivación, la Oficina de Protección de Derechos, o la Unidad que corresponda a nivel comunal remitirá un informe dando cuenta de las acciones realizadas con los niños, niñas o adolescentes en cuestión. Este informe será archivado en el lugar que la Unidad de estratificación o de Registro Social de Hogares determine para ello. De no haber logrado contacto por parte de la Unidad de Protección con los niños y niñas, ambas unidades deben coordinar una estrategia de trabajo conjunto para abordar el Punto Calle.

□ Manejo de Situaciones de Riesgo con niños, niñas o adolescentes.

- A. **Niños, niñas y adolescentes encontrados bajo consumo alcohol y/o drogas:** si se encuentran niños/as y/o adolescentes bajo condiciones de consumo de alcohol y/o drogas, el encuestador procederá a dar cuenta de la situación a su Encargado de Unidad de RSH o a quien este haya determinado para estas tareas, quien a su vez dará aviso de la situación a Carabineros.
- B. **Niños, niñas y adolescentes encontrados con evidentes signos de problemas graves de salud:** si el niño, niña y/o adolescente se encuentra con problemas de salud evidente, (fiebre, heridas abiertas de gravedad, entre otros), el encuestador procederá a contactarse inmediatamente con el SAMU y esperará hasta que el servicio de urgencia se presente en el lugar.

Ante cualquier situación de riesgo vital como las mencionadas anteriormente, el encuestador debe contar con el apoyo de Seguridad Ciudadana Municipal o el respectivo Departamento o Unidad de Emergencias del Municipio.

6.2 Procedimiento para registrar Extranjeros

La condición de extranjero no afecta el ingreso al Registro, por lo que se deben seguir los flujos correspondientes a cualquier otra persona, a saber:

- ➔ Si la persona **cuenta con RUN nacional**, se debe incentivar su inclusión en el Registro Social de Hogares (RSH), mediante la aplicación inicial del Anexo Cuestionario y explicando que, en caso de tener un RSH previo, el vigente será este último.
- ➔ Si la persona **no cuenta con RUN nacional**, se debe aplicar el Anexo Cuestionario para personas en situación de calle.
- ➔ Si la persona **no cuenta con RUN nacional**, pero pertenece a un hogar que se encuentra en situación de calle con él, se deberá aplicar al hogar el Anexo Cuestionario para Personas en Situación de Calle y si el hogar lo desea, el Registro Social de Hogares. En ese contexto, particularmente a la persona se le aplica el anexo Extranjero sin RUN.
- ➔ Si la persona **no cuenta con RUN nacional, ni es declarada como parte de un hogar en situación de calle, se debe aplicar el Anexo Cuestionario para Personas en Situación de Calle y consignar en él su nacionalidad.**

□ ¿Existen otros procedimientos asociados a migrantes en situación de calle?

En aquellos casos donde se detecten situaciones de vulneración de derecho (trata de blancas, peores formas de trabajo, etc.), el encuestador que está aplicando el Registro debe consignar esta situación en su Hoja de Ruta, para notificar luego a la Oficina de Migración del Municipio, o la Policía de Investigaciones si corresponde.

6.3 Procedimiento para el levantamiento del Registro en hospitales

Dadas las condiciones de vida de la población en situación de calle, existe una alta probabilidad de que sufran traumatismos o enfermedades que impliquen períodos de hospitalización prolongados. Por estas razones, existe un número indeterminado de personas en situación de calle que pueden no ser visibilizadas al no estar en un lugar al cual se les asocie regularmente (como puntos calle, albergues, hospederías u otros centros especializados).

Los equipos que trabajan directamente con los pacientes en los hospitales base, en específico el equipo de Trabajadores Sociales, conoce cuáles son los pacientes que se encuentran en esta situación.

De tal modo, se debe:

1. Establecer comunicación con el/la Trabajador Social que lidere este equipo, señalando que se requiere concretar un operativo para aplicar el Registro Social para Personas en situación de Calle a aquellos pacientes que están en esta situación.
2. Transmitir los beneficios y requisitos asociados al ingreso al Registro Social de Hogares por medio del Registro Social para Personas en situación de Calle.
3. Establecer una fecha específica para acudir al Hospital Base y realizar el levantamiento.

7. FICHAS DE APOYO A LA GESTIÓN DE CASOS EN PUNTOS CALLE Y DISPOSITIVOS

7.1 Orientaciones para la Gestión de Situaciones extraordinarias en Puntos Calle y/o Dispositivos.

FICHA N° 1 EMERGENCIAS EN EL ÁMBITO SALUD

- a. En caso de que durante la aplicación del Registro en algún Dispositivo, alguna de estas personas presente un problema de salud de urgencia o se encuentre accidentado, el encuestador procederá a dar cuenta de la situación al encargado del lugar quien seguirá el protocolo interno correspondiente, toda vez que este, no lo hubiese activado ya. Lo relevante es hacer el chequeo si se realizó la acción pertinente a la urgencia.
- b. En caso de que esta situación se produzca durante la visita a algún Punto Calle, este deberá en primer lugar indagar en los síntomas de la persona con la finalidad de recopilar antecedentes que permitan evaluar si es necesario o no la derivación al Servicio de Salud.

Cuando esto suceda, el encuestador debe indagar sobre los síntomas de acuerdo a las siguientes orientaciones:

- ➔ El encuestador consultará a la persona en qué lugar de su cuerpo siente la dolencia exactamente, y desde hace cuanto tiempo se encuentra en dicha situación. Las dolencias pueden ser clasificadas de la siguiente manera:

- Dolencia estomacal
- Dolencia respiratoria
- Dolencia en alguna extremidad
- Dolencia al corazón (taquicardia)
- Crisis emocional (angustia, pánico)
- Dolencia en la cabeza
- Heridas profundas
- Otra

En caso de que el encuestador determine se requiere atención médica de urgencia, le comunicará a la persona que solicitará atención médica inmediata a través de un llamado al SAMU. Cuando la evaluación realizada por el encuestador es que no existe riesgo vital, orientará a la persona sobre cómo y dónde atender su situación de salud y si esta dolencia impide la aplicación, agendará una nueva visita.

Procedimiento	<p>Contacto con Servicio de Salud</p> <ol style="list-style-type: none"> Luego de constatar los síntomas y determinar la pertinencia de la derivación, el encuestador, si así lo determina, se contactará directamente con el SAMU de la comuna, identificándose como funcionario municipal y dando cuenta de la sintomatología de la persona. El encuestador acompañará a la persona durante la espera del SAMU e indagará con la persona o las personas que lo acompañan respecto de referentes significativos a quienes sea necesario avisar respecto de su situación de salud. <p>A la llegada del SAMU, el encuestador entregará los antecedentes recopilados y coordinará el regreso de la persona desde el Servicio de Salud con referentes significativos o con la Unidad Municipal correspondiente.</p>
Aplicación del Anexo Cuestionario	<ol style="list-style-type: none"> En esta situación NO se aplicará el Anexo Cuestionario, tal como indica el Manual de Aplicación.
Registro de la Situación	<ol style="list-style-type: none"> El encuestador consignará la situación en Hoja de Ruta, la cual utilizará para realizar una nueva visita con la finalidad de aplicar el Registro. Para toda ocasión que la molestia o situación de salud implique una visita de aplicación frustrada, el encuestador debe agendar o realizar una nueva visita a la persona, con objeto de facilitar su ingreso al Registro. El registro de esta situación será derivado internamente también a la Unidad Municipal correspondiente.
Consideraciones Éticas	<ol style="list-style-type: none"> El encuestador acompañará a la persona procurando un buen trato y demostrando empatía. El encuestador se mantendrá calmado y en comunicación directa con la persona durante todo el periodo de espera.

FICHA N° 2 Emergencia en el ámbito de la Salud Mental	
<p>Cuando el encuestador llega a un Punto Calle y detecta que una persona presenta un problema de Salud Mental grave, por ejemplo una crisis, lo más probable es que esta no tenga contacto con el encuestador, es más, incluso se podría observar una conducta extraña a simple vista, constatada por un diálogo y conductas que no corresponderían a una persona normal. Es relevante que en esta situación, el encuestador eche mano a su sentido común y defina si la persona está pasando por una situación crítica que requiere intervención de terceros, como el servicio de salud.</p>	
Procedimiento	<p>En el caso que se visualice que la situación se encuentra fuera de control y la persona se ha transformado en un peligro para los demás como para sí mismo, el encuestador procederá a llamar a Carabineros y/o a la Unidad de Emergencia Municipal explicando que la persona requiere una evaluación psiquiátrica.</p>
Aplicación del Anexo Cuestionario	<p>En esta situación NO se aplicará el Anexo Cuestionario, tal como indica el Manual de Aplicación.</p>
Registro de la Situación	<p>Es importante Registrar la situación en la Hoja de Ruta, considerando que otro Encuestador podría llegar a realizar una visita a este lugar. También la información es de gran relevancia para poder realizar derivaciones en el ámbito de Salud Mental.</p>
Resguardo de la Seguridad del Encuestador	<p>En caso de que la persona en situación de emergencia en el ámbito de salud mental presente algún grado de agresividad y sea imposible contenerla, el encuestador se resguardará abandonando el lugar de inmediato, sin continuar con la aplicación del Anexo Cuestionario a las personas que se encuentren en el lugar. Posterior al abandono del lugar, se activará el procedimiento de emergencia descrito en el punto anterior y procedimiento de derivación.</p>
Consideraciones Éticas	<p>a. Es importante considerar que la persona afectada probablemente se siente aterrada por haber perdido el control mental y emocional.</p> <p>b. Durante el estado de crisis, la persona podría escuchar voces y/o tener alucinaciones y podría tratar de “actuar” de acuerdo a estos síntomas que está sufriendo.</p> <p>c. Es importante mantener la calma, sin amenazar ni gritar a la persona, usando frases sencillas con tono pausado y claro.</p> <p>d. Si la persona está sentada, se sugiere no ponerse de pie frente a él o ella sino más bien, sentarse también cerca de él o ella, pero evitando el contacto visual directo y sin tocarle, y procurando conceder lo que nos solicite, (agua, cigarrillos, etc.) siempre que no sea peligroso o irrazonable.</p> <p>e. El encuestador debe intentar contener al resto de las personas que se encuentren en el lugar, incitando al trato pertinente que se debe tener en este contexto.</p>

FICHA N° 3

Detección de otra condición de vulnerabilidad, además de la Situación de Calle.

Es importante considerar que durante la implementación del Registro Social para Personas en Situación de Calle y sobretodo dadas sus características de trabajo en terreno, es posible encontrar situaciones que sumen otra vulnerabilidad a la Situación de Calle presente en las personas, por ejemplo: problemas de salud física y mental, discapacidad física e intelectual, maltrato, etc.

En estos contextos y contemplando la responsabilidad del Estado con las personas más vulnerables, es importante la consideración del derecho, por lo que resulta primordial contar con flujos de derivación municipal y externa para vincular a las personas con programas, instituciones y dispositivos pertinentes para el enfrentamiento de estas dificultades.

Procedimiento	<p>Derivación interna</p> <p>El encargado de la Unidad de RSH o la persona que se designe para estas funciones, revisará el registro consignado en la Hoja de Ruta y procederá a realizar la derivación al Departamento Social de la Municipalidad utilizando el instrumento de derivación interna que comunalmente se encuentre vigente. El Departamento Social o DIDECO definirá la o las personas que trabajarán con estos casos y procederán a visitar a la persona derivada y cumplir con sus propios procesos internos que impliquen el enfrentamiento de la problemática que presenta la persona derivada, esto es realizar la vinculación con otras unidades municipales como: discapacidad, migrantes, adulto mayor, etc. O bien realizar derivaciones externas en caso de ser necesario como: Centros de Rehabilitación, Hogares Residenciales, etc.</p> <p>Cierre del caso</p> <p>El Departamento Social, DIDECO o quien se determine que trabaje con la persona derivada retroalimentará a la Unidad de RSH vía correo electrónico o mediante un mecanismo interno utilizado en la comuna, respecto de las acciones generales que se hayan realizado con la persona derivada.</p>
Aplicación del Anexo Cuestionario	<p>Dependerá de la evaluación que el encuestador realice respecto la situación en que la persona se encuentre. Para esto es importante seguir las instrucciones declaradas en el Manual de Aplicación.</p>
Registro de la situación	<p>Los encuestadores durante sus salidas a terreno, además de levantar la información del RSH y del Anexo Cuestionario Calle, consignarán algunos datos en la Hoja de Ruta. Esta hoja será el instrumento donde entre otras cosas, se registrará aquellas situaciones especiales que puedan ocurrir y ser detectadas durante la salida a terreno y la detección de situación de otra vulnerabilidad (discapacidad, maltrato, adulto mayor, enfermedad, etc.). Estos casos quedarán registrados en la Hoja de Ruta y serán informados presencialmente y/o por correo electrónico al encargado de la Unidad de Registro Social de Hogares Municipal o la persona que él determine para estos fines.</p>
Consideraciones Éticas	<p>Se considera necesario derivar oportunamente, toda vez que el encuestador determine que la Persona en Situación de Calle presente otra vulnerabilidad además de la situación de calle.</p>

FICHA N° 4	
Detección del fallecimiento de una Persona en Punto Calle	
<p>En el caso de que el encuestador durante la visita a un Punto Calle se encuentre con una persona aparentemente fallecida, seguirá el siguiente procedimiento:</p>	
Procedimiento	<p>Contacto con Servicio de Salud y Carabineros</p> <ol style="list-style-type: none"> a. El encuestador, al encontrar en un Punto de Calle a una persona supuestamente fallecida, procederá a comunicarse en primera instancia con el 131 (Servicio de Salud) describiendo la situación y solicitando la constatación del fallecimiento de la persona. b. Paralelamente y con la finalidad de optimizar el proceso, el encuestador se comunicará con Carabineros describiendo la situación y solicitando presencia policial en el lugar para dar curso al procedimiento legal de la situación. <p>El encuestador permanecerá en el lugar hasta que la autoridad competente tome la gestión del caso.</p>
Registro de la situación	<p>Estos casos quedarán registrados en la Hoja de Ruta y serán informados presencialmente y/o por correo electrónico al encargado de la Unidad de Registro Social de Hogares Municipal o la persona que él determine para estos fines.</p> <p>Junto con esto, el encuestador registrará la situación en la Hoja de Ruta la cual utilizará para realizar una nueva visita con la finalidad de aplicar el Registro, en caso de que en el lugar se hayan encontrado más personas en situación de calle durante el hallazgo y a las cuales no fue posible realizar el Anexo Cuestionario.</p> <p>El registro de esta situación será derivado internamente también a la Unidad Municipal correspondiente para solicitar apoyo en Servicios Funerarios y Sepultura, si corresponde.</p>
Consideraciones Éticas	<ol style="list-style-type: none"> a. El encuestador presentará una actitud calma frente a la situación. b. Si la persona aparentemente fallecida está acompañada por otras personas en situación de calle, intentará contribuir con la contención de estos y por ningún motivo procederá a aplicar el Anexo Cuestionario a otra de las personas presentes en el Punto Calle. c. Relevante es que el encuestador vele por la realización del proceso formal, considerando la dignidad y los derechos de la persona fallecida.

FICHA N° 5

Orientaciones ante agresiones sucedidas en el Punto Calle

Cuando un encuestador llega a un Punto Calle, como a cualquier otro lugar de trabajo en terreno y observa que quienes están en el lugar están en pleno desarrollo de un conflicto que implique agresiones verbales o físicas, deberá actuar de acuerdo a las siguientes indicaciones.

Cuando la situación de agresividad se produzca en un Dispositivo, el encuestador deberá contactarse con el encargado del lugar dando curso al protocolo interno que este tenga.

Aplicación Anexo Cuestionario

NO se procederá a aplicar el Registro, toda vez que el encuestador evalúe que está en riesgo su integridad física en el Punto Calle.

En caso de que estos hechos ocurran en un Dispositivo, planificará una nueva visita con el encargado del mismo.

Resguardo de la Seguridad del Encuestador

- a. El encuestador, durante su labor, debe resguardar siempre su seguridad e integridad.
- b. El encuestador nunca debe intentar mediar una situación de agresividad entre personas.

En el caso de que la situación producida en el Punto Calle, posibilite un riesgo para el encuestador, este procederá a abandonar el lugar de inmediato y no continuará con la aplicación del registro a las personas que se encuentren en el lugar.

Registro de la situación

El encuestador procederá a registrar la situación en la Hoja de Ruta considerando que otro encuestador podría realizar visitas en el mismo lugar y es necesario que cuente con estos antecedentes.

Consideraciones Éticas

- a. En caso de presenciar agresiones evidentes entre personas, el encuestador deberá evaluar la situación y determinar, si es pertinente solicitar presencia policial.
- b. Es importante que el encuestador mantenga la calma, no intentando solucionar ni mediar el conflicto.

FICHA N° 6

Detección de robo a los Encuestadores durante el trabajo en Punto de Calle

Aplicación del Anexo Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> a. Si esta situación se detecta una vez terminada la aplicación, aplique procedimiento de emergencia descrito más adelante. b. En cambio, si la situación se detecta previo al inicio de la aplicación, se recomienda dejar registro en la Hoja de Ruta y volver en otra ocasión con mayor resguardo (considerando siempre no portar elementos de valor), como por ejemplo, buscar compañía de alguna organización de la sociedad civil que medie la aplicación u otras que el equipo regional recomiende. Si esto ocurre en un Dispositivo, es relevante informar al encargado del mismo y coordinar una nueva acción de aplicación si así se evalúa. c. Finalmente, si la situación es durante la aplicación, se recomienda no continuar con esta y generar otra acción de término de la sesión, velando por la atención de aquellas personas interesadas en ser parte del registro. Sin embargo, si el equipo evalúa que es posible seguir con esta, por ejemplo, en otro sitio durante la misma visita (buscando un lugar cercano, más seguro, o más privado en el dispositivo, por ejemplo), se recomienda terminar la aplicación a los interesados.
Consideraciones Éticas	<p>Ante una situación donde el encuestador sea víctima de robo durante el desarrollo de su labor, este deberá constatar lo sucedido. Se recomienda que primero revise exhaustivamente la situación para evitar un error y que una pérdida pueda ser interpretada inmediatamente como un robo. Por esto, es relevante el chequeo, ya que en muchas ocasiones los prejuicios podrían inducirlo y esto a su vez violentar a las personas que están siendo invitadas a participar.</p>
Procedimiento de Emergencia	<p>Si en efecto, se constata el robo, se debe proceder de la misma manera que se realizaría en cualquier otro contexto de trabajo en terreno, vale decir, acercarse a la comisaría más cercana y dejar constancia del hecho.</p> <p>Además, si este hecho sucede al interior de un Dispositivo es importante informar al encargado, solo a nivel de constatación de lo sucedido.</p>
Registro de la Situación	<p>Este hecho debe ser registrado en la Hoja de Ruta</p>
Resguardo de la Seguridad del Encuestador	<ul style="list-style-type: none"> a. El Encuestador, durante el ejercicio de su función, debe resguardar siempre su seguridad e integridad mediante la adopción de medidas de autocuidado, etc. <p>Este nunca deberá interpelar ni juzgar a una persona directamente durante su labor.</p>
Resguardo de la Seguridad de los Datos	<ul style="list-style-type: none"> a. El Encuestador consigna la situación en la Hoja de Ruta, la cual será entregada con la finalidad de que se evalúe la pertinencia de volver al lugar. b. En ningún caso el Encuestador estará obligado a volver al lugar, si así lo decide, por lo que el Encargado de RSH deberá buscar a otra persona que lo reemplace en virtud de la realización de una nueva aplicación en el Punto Calle o Dispositivo.

8. ANEXOS

1. **Definiciones Conceptuales sobre Personas en Situación De Calle**

1.1 ¿Qué es la situación de calle?

Se trata de una situación de **severa exclusión social**, cuyo rostro más visible es la ausencia de un hogar o residencia, pero que supone además la ruptura de vínculos con personas significativas y redes de apoyo, así como una privación en el disfrute de servicios básicos, un limitado acceso al mercado laboral, y la experimentación de discriminaciones cotidianas. Tales trabas al desarrollo personal y la inserción socioeconómica (Subirats, 2004)⁹, implican una vulneración sistemática a los derechos humanos, que redundan en una participación incompleta en la sociedad de origen.

1.2 Definiciones legales

[Decreto N°29 que reglamenta el artículo 4° de la Ley N° 20.595](#)

Personas y/o familias, que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda aunque cumplan esa función (no incluye campamentos). Asimismo, aquellas personas que de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle, según determine el ejecutor del programa eje, reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo biopsicosocial.

[Manual de aplicación del Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares, aprobado por Resolución Exenta N°01128 del Ministerio de Desarrollo Social.](#)

Aquella persona que se encuentre pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque la misma sea precaria (una vivienda precaria supone, al menos, paredes y techo que otorguen cierta privacidad, permite albergar pertenencias y generan una situación relativamente estable).

1.3 ¿Quiénes son las personas en situación de calle?

Las personas en situación de calle, son hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes -chilenos y extranjeros-, que por diferentes motivos se encuentran en la situación de exclusión social anteriormente descrita.

Según datos aportados por el Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle (2011), 84% son hombres y un 16% mujeres, alcanzando en ese momento las 12.255 personas. La misma fuente explica que las causantes más frecuentes de esta situación son, con un 36,9% los problemas con su familia, seguido de un 24,4% de consumo de alcohol y/o drogas, y finalmente los problemas económicos, con un 13,8%.

De este modo, una serie de situaciones como la expulsión del hogar, maltratos, rupturas amorosas, duelos y precariedad en la situación migratoria, son experiencias que, intersectadas con problemas económicos (desempleo, pobreza crónica, etc.) y posibles problemas de consumo problemático y/o problemas de salud mental, explicarían el origen de este fenómeno.

Una vez en situación de calle, la ruptura con la comunidad de origen genera nuevas pautas de socialización, propiamente callejeras, que aumentan la distancia respecto a las actividades y comportamientos socialmente esperados. A este proceso de desafiliación (Castell, 2004), se suma el deterioro en la condición de salud de estas personas a raíz de su vivir precario.

9. Subirats, J. (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. Barcelona: Fundación La Caixa.

2. Desarrollo de las Políticas Públicas y el Trabajo de la Sociedad Civil en torno a las Personas en Situación de Calle en Chile

A partir de la implementación del Primer Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, el año 2005, el Estado pudo contar con información que le permitió elaborar políticas públicas dirigidas a esta población, reconociendo que hasta esa fecha el abordaje de esta problemática había estado liderada principalmente por organizaciones de la sociedad civil y/u otros organismos no gubernamentales dedicados principalmente a la filantropía y/o vinculadas con la iglesia, tales como Hogar de Cristo.

El hito del Primer Catastro realizado en el país, detectó que eran 7.250 las personas que se encontraban en situación de calle, cifra que permitió que la labor desarrollada, hasta ese momento, por las organizaciones de la sociedad civil se visibilizara, lográndose además que el año 2006 se iniciara la implementación del primer programa dirigido a esta población, el Programa de Integración Social para Personas en Situación de Calle, perteneciente al Sistema de Protección Social Chile Solidario, cuyo objetivo fue mejorar las condiciones de bienestar de estas personas a través de un acompañamiento psicosocial, que buscaba restituir capacidades funcionales y vinculares.

El paso siguiente desde la perspectiva de las políticas públicas, ocurre con la actualización de la información el año 2011, con el Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle (En Chile, Todos Contamos, 2011), en el cual se logra catastrar con el apoyo de las organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos voluntarios a 12.255 personas a lo largo del país.

En este contexto, son estos resultados los que permiten fundamentar la decisión de diseñar e implementar el Programa Noche Digna, cuyos componentes Plan de invierno y Centros Temporales para la Superación¹⁰, han sido hasta ahora un pilar fundamental para la protección y promoción de este grupo.

En adelante, y a partir de la creación del Subsistema Seguridades y Oportunidades mediante la Ley N°20.595 (2012), se incorpora un Acompañamiento Sociolaboral, además del Psicosocial y el acceso a algunas transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas.

Otra iniciativa relevante es el Programa de Apoyo a la Atención en Salud Mental que implementa el Ministerio de Desarrollo Social en conjunto con el Ministerio de Salud, el cual promueve el tratamiento integral en salud mental en la red pública; así como el Programa Ambulatorio en Calle de SENDA, (Ministerio del Interior) que ofrece centros específicos de atención a personas que presentan consumo problemático de alcohol y drogas.

En síntesis, mantener vigente los procesos de actualización de información, en relación a la población en situación de calle ha sido clave para que los gobiernos puedan avanzar en el diseño de políticas públicas y mejoras al conjunto de prestaciones y servicios sociales disponibles; favoreciendo de esta forma la superación de esta condición y la inclusión social de estas personas.

10. Ambos en operación desde el años 2012 y cuyo objetivo es entregar la oportunidad de interrumpir o superar la situación de calle mediante la entrega de distintas alternativas residenciales.

4. Hoja de Ruta



VISITA A TERRENO

Anexo del Registro Social de Hogares
para Personas en Situación de Calle

HOJA DE RUTA

1. LUGAR Y FECHA DE LA VISITA

Comuna	Código Punto Calle
--------	--------------------

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA ANOTE SÓLO EN CASO QUE DIRECCIÓN NO ESTÉ ASOCIADA A CÓDIGO PUNTO CALLE

Calle / Avenida / Camino					
Número	Block	Departamento	Casa	Sitio	
Unidad Vecinal (UV)	Ciudad o localidad				
Agrupación habitacional	Tipo de agrupación VI / PB / CP / OT				

FECHA DE LA VISITA

DD	MM	AAAA	HORA INICIO VISITA	HORA TÉRMINO VISITA	Nº VISITA

2. RESUMEN PERSONAS OBSERVADAS (INDIQUE CANTIDAD DE CASOS)

	F	M	Total
(a) Nº total de personas observadas en la visita (personas observadas en lugar / punto de calle)			
(b) Nº de informantes entrevistados (aplicación de Anexo y/o RSH)			
(c) Nº de personas registradas (informantes + resto integrantes de hogares)			

3. RESUMEN PERSONAS NO REGISTRADAS (INDIQUE CANTIDAD DE CASOS)

	F	M	Total
(a) En condiciones de contestar, pero NO disponible para responder en el momento			
(b) Presenta dificultad para comunicarse			
(c) NO se encuentra en condiciones de contestar debido a una situación transitoria .			
(d) NO se encuentra en condiciones de contestar debido a una situación persistente .			
(e) Menor de 18 años			
(f) Rechaza entrevista			
(g) Persona entrevistada dentro del último mes / persona registrada previamente			
(h) Persona no se encuentra en situación de calle			
Total			

4. RESUMEN CUESTIONARIOS APLICADOS

N°	N° FOLIO	NOMBRE ENCARGADO/A	N° personas registradas	Aplica Anexo Calle		Aplica formulario ingreso RSH		Verificador presentado			ACCIONES COMPROMETIDAS / PENDIENTES
				Si	No	Si	No	CI	Copia solicitud CI	Fotocopia CI	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

5. ACCIONES REALIZADAS RESPECTO DE PERSONAS NO ENTREVISTADAS

Acciones realizadas respecto de personas no entrevistadas	Si	No
Facilitar asistencia a personas con dificultades de comunicación		
Solicitar datos de contacto de personas factibles de entrevistar en una nueva visita		
Dar aviso de presencia de menores de 18 años en situación de calle		
Dar aviso de presencia de personas con una condición de salud mental o física severa		

6. DATOS DE CONTACTO DE PERSONAS FACTIBLES DE ENTREVISTAR EN UNA NUEVA VISITA

Nº	Nombres	Apellidos	Teléfono de contacto	Dirección de referencia	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					



Registro Social Calle

Fortaleciendo la Red de Protección Social