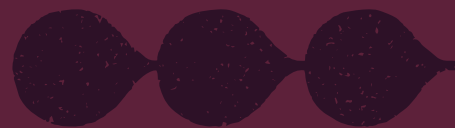




GUÍA TÉCNICA PARA RESIDENCIAS FAMILIARES

Documento orientador y complementario al
Manual de Orientaciones Técnicas para
el componente Centros Temporales para la
Superación, Programa Noche Digna

Documento elaborado por Oficina Nacional de Calle
Versión 1, agosto de 2022



Índice

1	Introducción.	p. 1
2	Enfoques teóricos y principios orientadores para el trabajo con familias con NNA en situación de calle.	p. 3
	Enfoque de derechos	
	Enfoque del curso de vida	
	Enfoque intercultural	
	Enfoque ecológico sistémico	
	Enfoque de género	
3	Objetivos de la Residencia Familiar.	p. 6
	Objetivo general	
	Objetivos específicos	
	Población objetivo (perfil de ingreso)	
4	Aspectos Operativos.	p. 8
	Estándares tangibles	
	Estándares intangibles	
5	Modelo de trabajo.	p. 10
	Elementos transversales	
6	Etapas del proceso de Intervención de la RF.	p. 13
	Momento 1	
	Momento 1.1	
	Momento 1.2	
	Momento 2	
	Momento 3	
7	Consideraciones técnicas para el trabajo con Familias en Situación de Calle.	p. 22
8	Orientaciones técnicas a los equipos regionales de las Seremías, para el acompañamiento y supervisión técnica de las Residencias Familiares.	p. 24
9	Anexos.	p. 25
	Anexo i: ficha de ingreso	
	Anexo ii: protocolo ante vínculos no certificados de parentalidad	
	Anexo iii: carta de compromiso de convivencia	
	Anexo iv: acta de firmas	
	Anexo v: protocolo ante situaciones de violencia de género y violencia intrafamiliar en la residencia familiar	
	Anexo vi: protocolo frente a vulneraciones de derechos a niños, niñas o adolescentes (nna) en la residencia familiar	
	Anexo vii: perfil sociolaboral	
	Anexo viii: protocolo de solicitud: asignación de subsidios de arriendo	
	Anexo ix: protocolo de egresos forzosos	

1 Introducción

El presente documento busca entregar herramientas conceptuales y técnicas a las organizaciones y equipos de trato directo, para la intervención con familias en situación de calle en el contexto de la oferta de Residencias Familiares a partir del año 2022.

En las últimas décadas, Chile ha reducido considerablemente los niveles de pobreza, sin embargo, se estima que producto de las crisis económica, sanitaria y social ha aumentado el tamaño de la población en calle y la cantidad de grupos distintos de personas viviendo en situación de calle (PSC). Asimismo, se ha incrementado la presencia de niños, niñas y adolescentes, en adelante NNA, en situación de calle junto a sus padres, madres o personas responsables. En su mayoría, estos grupos familiares están compuestos por personas en contexto de movilidad humana¹ que ingresaron por paso no habilitado al país. Las características principales de quienes hacen ingreso bajo esta modalidad son: no tener la documentación requerida para el ingreso formal al país por dificultades administrativas del país de origen, no tener redes de apoyo para la acogida, escasa información sobre sus derechos y bajo conocimiento de la legislación migratoria en el país.

Dentro de las causas del aumento de personas adultas o grupos familiares con presencia de NNA en situación de calle se encuentran:

- i) los efectos de la crisis social, económica y sanitaria;
- ii) barreras de acceso a viviendas y;
- iii) cambios en la política migratoria, entre otras razones. El desarraigo, el desempleo, la precariedad laboral y habitacional son algunas características del contexto migratorio y significa un factor de estrés importante para el grupo familiar².

Este fenómeno implica la permanencia de NNA en condiciones de vulnerabilidad extrema y con altos niveles de riesgo de todo tipo, y es misión del Ministerio de Desarrollo Social y Familia propiciar una respuesta oportuna y pertinente con alternativas de resguardo, cuidado y atención a las familias con NNA en contextos de calle. El presente documento constituye una propuesta de aproximación a la realidad de las familias en situación de calle (FSC) con el fin de comprender el fenómeno migratorio considerando los múltiples factores de riesgo que deben enfrentar en el proceso: dificultades geográficas y climáticas, falta de alimentación adecuada, presencia de minas antipersonales, quebradas y baja iluminación en caminos, duelo migratorio, entre otros factores.

¹ La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) la define como **“la movilización de personas de un lugar a otro en ejercicio de su derecho a la libre circulación”** <https://www.iom.int/es/terminos-fundamentales-sobre-migracion>

² Iskra Pavez-Soto, Catherine Galaz Valderrama, Daniela Poblete-Godoy, Valeria Acuña y Natalia Sepúlveda (2020). Horizontes de la intervención social con infancia migrante en Chile. En línea en: <https://revistafacso.uccentral.cl/index.php/rumbos/article/view/403/513>.

Los NNA en contexto de movilidad, son vulnerables a situaciones que pueden violentar sus derechos, como la falta de alimentación y/o abrigo en su trayecto, mayor prevalencia de enfermedades, barreras de acceso a servicios de salud, exposición a redes de crimen organizado, trata de personas y detenciones ilegales, entre otros tipos de violencia y discriminación. Todas estas situaciones tienen graves consecuencias para su salud mental y su bienestar. La escasez de recursos económicos y redes de apoyo propicia que las familias lleguen a vivir en la calle accediendo a la red de servicios para esta población, sobre todo en el extremo norte del país donde se observa una situación crítica y que podría ir en aumento (dado el aumento de los flujos migratorios que hacen ingreso al país por pasos no habilitados)³. Durante el año 2021, al menos el 20% de las personas que se atendieron en uno de los dispositivos del Plan Protege Calle, fueron personas migrantes, que se concentraron fundamentalmente en las regiones del norte del país.

Con el fin de elaborar una respuesta especializada, se han considerado los aprendizajes de algunas organizaciones públicas y privadas donde se promoverá el trabajo interventivo con las familias a través de la instalación de Residencias Familiares con una metodología de acompañamiento con base en el Modelo Centrado en Tareas⁴. Se busca que las familias puedan trabajar en objetivos y metas concretas, logrando la disminución de factores de riesgo con miras a un egreso en el corto plazo. En este sentido, la Ley N° 21.325 señala la primacía del interés superior del niño, niña y adolescente⁵: Por los antecedentes presentados resulta imperativo ofrecer una solución acorde a las necesidades de este grupo para otorgar acceso a servicios pertinentes y dotar redes de apoyo para su paulatina inclusión al país. La metodología contempla un marco orientador basado en enfoques para un acompañamiento integral para las familias con NNA a su cargo.

³ Adaptado del documento “Productos Mínimos Convenio Estrategia de Emergencia, Abordaje en Trauma Complejo de Niños/as Migrantes y sus Familias”, Chile Crece Contigo, Subsecretaría de la Niñez.

⁴ Reid, W. J., & Ramos, B. (2002). Intervención centrada en la tarea”, un modelo de práctica del trabajo social. *RTS: Revista de treball social*, (168), 6-22.

⁵ “El Estado adoptará todas las medidas administrativas, legislativas y judiciales necesarias para asegurar el pleno ejercicio y goce de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, consagrados en la Constitución Política de la República, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, desde su ingreso al país y cualquiera sea la situación migratoria de sus padres o de los adultos que los tengan a su cuidado.”

A su vez, el Artículo 2 de la Ley 21.430 sobre Garantías y Protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, en su numeral señala que “corresponde a los órganos del Estado en el ámbito de sus competencias, garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En particular: g) Dar prioridad a los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, sin discriminación arbitraria alguna, en el acceso y uso a todo servicio, prestación y recursos de toda naturaleza, sean públicos o privados, necesarios para su completa protección, reparación y restitución, en las debidas condiciones de seguridad y dignidad. El Estado tomará las medidas pertinentes, en caso de ser necesario, para el acceso y uso de recursos particulares y comunitarios, nacionales o convenidos en el extranjero.” En su artículo 19, en tanto, afirma que “Los niños, niñas y adolescentes extranjeros que se encuentren en territorio chileno, con independencia de su situación administrativa, deben disfrutar de los mismos derechos que los niños, niñas y adolescentes nacionales.”

2

Enfoques teóricos y principios orientadores para el trabajo con familias con NNA en situación de calle

En el siguiente apartado se describen los enfoques y principios en los cuales se orientan las acciones para el trabajo con familias⁶ en situación de calle.

Enfoque de Derechos

En primer lugar, el enfoque de derechos pone en el centro el rol que tiene el Estado como garante de los derechos de toda persona humana que son de carácter universales, inalienables e indivisibles. Así las políticas sociales permiten desarrollar garantías para esos derechos sociales además de contribuir a la disminución de la desigualdad, la pobreza y la exclusión social. Las herramientas que comprometen a Chile en este ámbito son variadas, por ejemplo, la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño en el año '90, reconoce a niños, niñas y adolescentes como sujetos y actores sociales con derechos reconocidos en las dimensiones de supervivencia, desarrollo pleno, protección contra el maltrato, abuso, explotación promoviendo en los Estado su plena participación en la vida familiar, cultural y social. Por tanto, resulta fundamental que la implementación de las residencias familiares (RF) consideren el interés superior del niño y niña comprometiéndose acciones que garanticen su bienestar y pleno ejercicio de derechos. En segundo lugar, se reconoce el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo de acuerdo con el ciclo vital de cada persona con especial énfasis en la protección del proceso de desarrollo de los NNA en diversos aspectos. En tercer lugar, se reconoce el principio de participación de todas las personas que son participantes de las RF según el cual tienen derecho a ser partícipes de las decisiones que les afecten.

Así es importante que la estrategia de intervención fomente espacios de expresión sus opiniones de todos los participantes tomando en cuenta la etapa del ciclo vital de cada uno además de sus capacidades. Se incluyen aquí todas las personas independientes del género, nacionalidad, situación migratoria o antecedentes que se tengan a la vista. Este enfoque compromete un trabajo de alta complejidad para garantizar los derechos de todas y todos.

Enfoque del Curso de Vida

El enfoque de curso de vida compromete intervenciones sociales acorde a las características y necesidades de cada persona en relación a su ciclo vital. Con este foco, es muy relevante priorizar aquellas estrategias que protejan aquellas poblaciones tales como los NNA donde los episodios traumáticos (como la

⁶La Sociología concibe a la Familia como una estructura social. “La familia es una forma de organización de las relaciones sociales, concebida la sociedad desde la perspectiva de una asociación de individuos que se integran para enfrentar retos y ejecutar tareas conjuntas; y donde para el accionar y desempeño de sus funciones la familia se manifiesta como un sistema abierto, con patrones de integración social que emergen a través del de cursar de la vida cotidiana” (2006) Patricia Gazmuri. Extraído en línea: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cips/20120823014320/gaz.pdf>

situación de calle) podría afectar gravemente su desarrollo biopsicosocial en el presente y en el futuro. De este modo, se reconoce que las experiencias son acumulativas a lo largo de la vida y dependen de la interacción de diferentes factores individuales, familiares, estructurales, entre otros. Para mayor comprensión del enfoque es preciso realizar tres distinciones:

- i) **Trayectoria:** Se refiere a una línea de vida, a un camino a lo largo de la vida que puede variar y cambiar de dirección, grado y proporción. Así las trayectorias son dinámicas no supone alguna secuencia en particular ni determinada velocidad en el proceso del propio tránsito, aunque existen mayores o menores probabilidades en el desarrollo de ciertas trayectorias vitales. Las trayectorias abarcan una variedad de ámbitos o dominios (trabajo, escolaridad, vida reproductiva, migración, entre otros) que son interdependientes; el análisis del entrelazamiento de las trayectorias vitales, tanto en un mismo individuo como en su relación con otros individuos, y de manera muy importante con la familia de origen, es central para el enfoque del curso de vida;
- ii) **Transición:** Hace referencia a cambios de estado, posición o situación, no necesariamente predeterminados o absolutamente previsibles, aunque –al igual que las trayectorias–, hay algunos cambios que tienen mayores o menores probabilidades de ocurrir (por ejemplo, entradas y salidas del sistema educativo, del mercado de trabajo, del matrimonio, entre otros.) debido a que sigue prevaleciendo un sistema de expectativas en torno a la edad, el cual también varía por ámbitos, grupos de diversa índole, culturas o sociedades. Desde esta perspectiva, las transiciones se pueden presentar en diferentes momentos de la vida sin estar predeterminadas y pueden ocurrir simultáneamente, por ejemplo, la salida de la familia de origen, el ingreso al mercado de trabajo y el comienzo de la vida en pareja y la reproducción. Con las transiciones se asumen nuevos roles, lo que puede marcar nuevos derechos y obligaciones o nuevas facetas de identidad social⁷. Las transiciones siempre están contenidas dentro de las trayectorias;
- iii) **Turning point o cambio de estado:** Se trata de eventos que provocan fuertes modificaciones, son virajes en la dirección del curso de vida. Este “cambio de estado”, puede surgir de acontecimientos fácilmente identificables –sean “desfavorecedores”, como la muerte de un familiar muy cercano y significativo⁸ o bien puede tratarse de situaciones que se califican como subjetivas. En cualquier caso, se presenta un cambio que implica la discontinuidad en una o más de las trayectorias vitales. Los *turning points* no pueden ser determinados prospectivamente; sólo se puede hacer retrospectivamente y en relación con las vidas individuales⁹. Los *turning point* implican un cambio cualitativo en el largo plazo del curso de vida de las personas.

Enfoque intercultural

Este enfoque tiene base en las relaciones que se dan entre diferentes culturas dentro de un mismo territorio, bajo el ideal de que éstas comparten y participan en una relación horizontal de respeto mutuo, así como también de que las políticas públicas adoptan medidas pertinentes a cada una de ellas. La interculturalidad es la construcción de una relación dialógica y simétrica entre distintas culturas, en un intento de profunda aceptación y conocimiento, más allá de la tolerancia. Se refiere a una valoración mutua en la diversidad que comparten. En el marco de la ejecución de las RF y su foco especial en NNA migrantes,

⁷ Elder, Kirkpatrick y Crosnoe, 2006; Hagestad y Vaughn, 2007

⁸ (Elder, Kirkpatrick y Crosnoe, 2006)

⁹ (Montgomery et al., 2008: 271)

es fundamental reconocer su identidad cultural, la de sus familias, comunidades y países de origen. Se integran además sus vivencias, trayectorias, vínculos significativos y la forma en que se han integrado al contexto chileno. Por lo tanto, se generarán intervenciones sensibles a las características culturales de cada grupo familiar.

Enfoque Ecológico Sistémico

Este enfoque afirma que el proceso de desarrollo del ser humano se enmarca en un conjunto de sistemas interrelacionados dados por distintos escenarios de interacción con el ambiente a diferentes niveles. Dichos ambientes influyen directamente en su cambio y desarrollo cognitivo, moral y relacional. Desde este punto de vista, se relevan los factores ambientales, es decir, se entiende que las personas nacen con una serie de aspectos genéticos que se desarrollan en función del contacto con el entorno. Así es como el desarrollo humano se concibe como el ajuste progresivo entre la persona y su entorno inmediato¹⁰ en una relación bidireccional y recíproca. Este enfoque plantea procesos dinámicos donde las personas se desarrollan en su relación con los sistemas más próximos (familiar, comunitario, entre otros.) los cuales interactúan en otros sistemas más amplios y son mutuamente influenciados. Desde este punto de vista la evolución de las familias y de los NNA se debe observar de manera integrada en relación con su ambiente y con las relaciones que se producen dentro de ese particular sistema familiar¹¹.

Enfoque de Género

El enfoque de género se reconoce como una construcción cultural que responde a una organización desigual del poder en la sociedad que ubica a las mujeres y lo femenino en subordinación frente a los hombres o lo masculino. Para comprender este enfoque se debe conectar el ser femenino con las demás desigualdades tales como clase social, raza, orientación sexual, entre otras. Aquí la opresión y subordinación de grupos históricamente excluidos queda de manifiesto en la representación de su género que mantiene en su experiencia colectiva la explotación, marginalización e infantilización¹². Así, la construcción de este programa está destinado a revertir ciertos patrones que mantienen estas desigualdades dentro de las familias y en el trato del Estado con cada grupo familiar.

Principio transversal de acción sin daño: Es una postura ética que reconoce y dimensiona el poder de las acciones de ayuda y colaboración en la vida de las poblaciones en situación de vulnerabilidad, en donde el proceso de intervención incluye un análisis de las acciones y sus efectos a corto, mediano y largo plazo pues existen intervenciones que funcionan en un contexto y para otro no resultarán adecuadas.

Los enfoques responden a una visión interventiva que engloba todas las categorías de la persona social y civil, siendo una herramienta teórica y contextual necesaria para el buen acercamiento de los/as profesionales ejecutores con las personas en situación de calle. Cada uno de los enfoques señala un lineamiento a tener en cuenta en el lenguaje y acciones que los equipos ejecutores presten a las familias y personas más vulnerables.

¹⁰ (Bronfenbrenner, 1979)

¹¹ (Fuentes y Palmero, 1998)

¹² (Wilson, 2012)

3

Objetivos de la Residencia Familiar

La Residencia Familiar es un dispositivo que forma parte del programa Centros para la Superación que tiene por objeto fortalecer la autonomía y autogestión de las familias que, tras la estadía e intervención profesionalizada, egresen de manera exitosa, interrumpiendo la situación calle. Este tipo de residencia funciona desde el año 2018 en la Región Metropolitana con un modelo piloto que está a cargo de la Fundación Don Bosco en la comuna de La Florida. Con base en esta y otras experiencias nacionales se diseñó una alternativa para aquellas familias que, teniendo niños y niñas a su cargo, están pernoctando en la vía pública sin ninguna opción actual para salir de la calle.

Esta Residencia otorga condiciones que favorecen el rol protector de las familias, ofreciendo niveles de seguridad que impulsan el desarrollo de procesos de promoción y el tránsito desde la acogida habitacional hacia la autonomía. De esta forma, en el dispositivo se motiva a que los grupos familiares se desenvuelvan con responsabilidad y grados de empoderamiento relevantes, que les permitan insertarse laboral y socialmente, proyectando una vivienda o arriendo propio en el corto plazo, evitando la visualización de la Residencia como una alternativa de habitabilidad.

Objetivo general

Las personas en situación de calle (PSC) cuenten con condiciones mínimas que aseguran su bienestar físico y social y/o logren un egreso exitoso mediante la interrupción de la situación calle.

Objetivos específicos

- Familias en Situación de Calle logran cubrir necesidades de alojamiento
- PSC adultos cuentan con perfil laboral elaborados en la Residencia
- PSC adultos participan en asambleas y reuniones relacionadas con aspectos de la convivencia y el quehacer al interior de la Residencia
- PSC evalúan satisfactoriamente los servicios recibidos en los CTS

Población Objetivo (Perfil de Ingreso)

La Residencia Familiar está dirigida a:

- Grupos Familiares chilenos o extranjeros, que se encuentren en situación de calle y que tengan al cuidado a niños, niñas y adolescentes
- Adultos que tengan el cuidado personal o tutoría legal de NNA conformando una familia monomarental o monoparental

- Mujeres gestantes en situación de calle, acompañadas o no
- Las familias que no tienen NNA a su cargo no podrán ingresar a esta residencia

Se priorizará el ingreso de familias a la Residencia, según el siguiente orden de prelación:

- Mujeres gestantes con NNA
- Mujeres gestantes sin NNA
- Familias monoparentales y monomarentales con NNA

4 Aspectos Operativos

A continuación, se presentan recomendaciones que los equipos ejecutores deben considerar para el funcionamiento de las Residencias Familiares. Para ello se tendrán en cuenta cuestiones asociadas a los estándares tangibles e intangibles, que están descritos en el *Manual de Orientaciones Técnicas de Centros Temporales para la Superación aprobado mediante Resolución Exenta N°0234 del 30 de marzo de 2021*¹³. Se solicita a los ejecutores revisar con detalle la descripción del tipo de Centro N°5.6 “Residencia Familiar”.

En primer lugar, se tendrá en consideración la definición contenida en el Manual de Orientaciones Técnicas respecto a las Residencias Familiares: un espacio que otorga condiciones que favorecen el rol protector de las familias, ofreciendo niveles de seguridad que impulsan el desarrollo de procesos de promoción y el tránsito desde la acogida habitacional hacia la autonomía. De esta forma, en el dispositivo se motiva a que los grupos familiares se desenvuelvan con responsabilidad y grados de empoderamiento relevantes, que les permitan insertarse laboral y socialmente, proyectando una vivienda o arriendo propio en el corto plazo, evitando la visualización de la residencia familiar como una alternativa permanente de habitabilidad.

Para ello, los equipos tendrán especial consideración para el cumplimiento de los estándares tangibles e intangibles que son los mínimos con base en los que opera este dispositivo. Si bien es cierto que todos los elementos están detallados de manera específica en el manual, a continuación, se destacan algunos dada su relevancia para la pertinencia de la intervención.

Estándares Tangibles

- La Residencia Familiar dispone de un dormitorio único o doble para cada grupo familiar, el cual debe contar con las suficientes camas y mobiliario, dependiendo del número de integrantes de la familia.
- Para mujeres gestantes sin compañía de familiares, se considerarán dormitorios que pueden ser compartidos con otras mujeres en la misma situación.
- Los dormitorios tienen espacio suficiente para permitir el desplazamiento expedito y seguro de las familias residentes.
- Debe existir una cama por participante, en relación con la capacidad de atención diaria comprometida en el convenio, incluyendo los niños, niñas y adolescentes. Un cupo corresponde a una persona la que dispone de una cama, independiente de su edad.
- Se dispondrá de un stock de cunas/mudador en la medida que las familias lo requieran dentro de los dormitorios.

¹³ https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/R.E.0234_CTS_c%281%29.pdf

- En el caso del comedor, se debe contar con sillas de comer para los niños y niñas menores de 3 años.
- Es central que se comprenda que los estándares tangibles se cumplan, especialmente para la protección de los NNA, bajo la lógica de que éstos no pueden compartir dormitorios con adultos de otros grupos familiares.
- La Residencia debe contar con al menos un computador con acceso a internet para uso de las familias, a fin de agilizar trámites.
- Se habilitará un espacio para juego de NNA y sus familias. Este espacio debe ser acogedor para todos los grupos etarios que accedan a la Residencia. En este marco, a continuación, se proponen materiales para promover el desarrollo emocional de niños y niñas, que permitan desarrollar espacios de apego seguro, interacciones positivas y comunicación entre cuidadores/as y niños/as: plastilinas, alfombra (material de goma eva u otro material suave o blando), cuentos¹⁴, cojines tamaño adulto/a y niño/a, balón medicinal, muñecos/as, arena mágica, dominó, entre otros.

Estándares Intangibles

Es clave revisar en el manual lo indicado en relación a la planta de recursos humanos que los equipos ejecutores deben asegurar para el correcto funcionamiento del dispositivo. Lo establecido en el Manual de Orientaciones técnicas en el punto 5.6.7 letra b, es la planta mínima, por lo que el ejecutor podría adicionar profesionales y horas, para complementar el trabajo o absorber un período de alta demanda en una determinada ciudad. La idea es conformar un equipo con formaciones y nacionalidades diversas que permitan una comprensión amplia de la realidad de las familias respecto sus condiciones de vida, su vinculación con redes institucionales y el fortalecimiento de su capacidad de agencia de los adultos para salir de la situación de calle

¹⁴ Considerar tipos de cuentos que sean aptos e interesantes para todas las edades y que contengan textura, colores, sonidos suaves, con y sin letras, etc.

5

Modelo de trabajo

En el marco de ejecución de los Centros Temporales para la Superación se ha diseñado una guía de orientaciones técnicas para las organizaciones y equipos de las RF las cuales podrán recibir grupos familiares con niños, niñas y adolescentes en situación de calle, tanto de nacionalidad chilena, como extranjera.

Las personas que trabajan en la Residencia Familiar serán capacitadas en temáticas de derechos humanos, niñez y migraciones con el objetivo de entregar un marco teórico básico sobre legislación, protocolos y enfoques para el trabajo de acompañamiento. El modelo es un centro de alojamiento especializado que acoge a grupos familiares que se encuentren en situación de calle sin redes de apoyo para acogida. Se busca, mediante un modelo centrado en tareas, generar las condiciones para el egreso autónomo de los grupos familiares que pernoctan en la residencia en conexión con redes de apoyo institucionales y/o comunitarios.

Elementos Transversales

A nivel familiar, se debe promover que los adultos busquen o mejoren sus fuentes laborales para proyectar su egreso y conseguir una pieza o vivienda que pueda estar disponible para el grupo familiar para el arriendo u otras modalidades.

- La capacidad de la residencia es para un **máximo de 20 personas**, con contadas excepciones.
- Se espera que las familias hagan uso de las instalaciones, por **un plazo aproximado de 6 a 8 semanas**, pudiendo ser menor a esa temporalidad, o extenderse en casos excepcionales tales como problemas de salud, mujeres con embarazo de alto riesgo, adultos que se encuentran en procesos de capacitación o estudios en oficios, no contar con otro lugar donde pernoctar de manera segura, en especial para los NNA, entre otras variables, las cuales serán evaluadas por el equipo profesional junto a la contraparte técnica ministerial.
- La Residencia funcionará los 7 días de la semana y las 24 horas del día. **Se debe favorecer el funcionamiento para que durante el horario diurno los NNA asistan a la sala cuna, jardín infantil, escuela o liceo** según sea el caso, desde las primeras semanas. Así como las personas adultas deberán salir a buscar empleo y arriendo. Se debe incentivar salir de la RF para tener conexiones con la sociedad civil de acogida, mas no se puede obstaculizar si puntualmente las familias junto con los NNA desean quedarse en la RF durante el día, sobre todo con mal temporal o enfermedades.
- El ingreso será por derivación desde alguna institución que trabaja con personas en situación de calle tales como organizaciones sociales, municipios y otros organismos del Estado a través de la **Ficha de Postulación** (disponible en <https://forms.gle/iJYFGoBivjdTyofX9>). En caso de no encontrar solución dentro de la red del ejecutor se utilizará la ficha de postulación para levantar la alerta del caso a la Seremi.

- La contraparte técnica de la **Seremi respectiva será la responsable de derivar la postulación a aquella(s) Residencia(s)** de la región que cuenten con cupos disponibles, según perfil de familias y criterios de priorización definidos. Una vez recibida la solicitud de postulación, el/la coordinador/a de la residencia, debe en un plazo no mayor a 2 días corridos, tomar contacto con la familia que solicita el ingreso, o bien con la institución que derivó el caso, para calendarizar la primera entrevista.
- Si bien se priorizará el ingreso a través de derivación desde alguna institución, **existirá la posibilidad de demanda espontánea**, las cuales podrán ingresar dependiendo de los cupos disponibles al momento de la solicitud. En caso de tener cupo disponible la Residencia Familiar y/o derivar exitosamente a otras Residencias Familiares se realizará por medio de derivación interna entre ejecutores. No hará falta levantar la alerta a través de la Ficha de Postulación que llegaría a la Seremi ya que se respeta la derivación entre ejecutores.
- Los **equipos deben estar preparados para trabajar con familias con niños/as**, por lo cual deberán realizar las adecuaciones en los estándares tangibles para recibir a dicha población (piezas para cada grupo familiar, cama para cada miembro del grupo familiar, contar con material didáctico para el uso de los niños/as, entre otros). En esa línea, los equipos deberán tener en consideración que la población objetivo, pueden ser familias chilenas, como también, familias migrantes.
- Se debe establecer una correcta coordinación intersectorial para que los integrantes de las familias que no estén **inscritos en un centro de atención primaria de la red pública de salud** lo hagan de manera informada. En caso de las personas y familias migrantes y su inserción en el Sistema de Salud deberán realizar el siguiente trámite: solicitar un run provisorio de salud. Para ello, las familias, durante la estadía de las Residencias Familiares, deberán dirigirse a: la junta de vecinos y/o administración de condominio y solicitar un Certificado de Residencia que les permitirá ingresar en el sistema de salud de su comuna dirigiéndose al CESFAM correspondiente.
- En el caso de familias migrantes con presencia de NNA, es necesario gestionar el **acceso a educación** desde el ingreso a la residencia familiar, de manera prioritaria. Para esto, será importante realizar un trabajo de sensibilización e información a la familia sobre el funcionamiento del sistema educativo en Chile. Será evidenciada la complicación de que los NNA migrantes sean insertados rápidamente en el sistema educacional, por lo que se recomienda entregar la orientación de gestionar el IPE: Identificador Provisorio Escolar, teniendo la partida de nacimiento del niño/a y la documentación del adulto responsable y dirigiéndose a las dependencias del MINEDUC (Ministerio de Educación), en regiones diferentes a RM se deben dirigir a las Secretarías Regionales Ministeriales. Tras la petición de este habrá que esperar el tiempo prudencial que determinen las autoridades.
- Las personas adultas, deberán realizar, a su vez, los **trámites de regulación migratoria correspondiente para ellos y los NNA** que tengan a cargo. Se aconseja tener contacto con socios estratégicos que trabajen con población migrante en el territorio.

- En el caso de los **NNA migrantes que tienen una medida de protección, se debe realizar, junto a la contraparte de la Seremi de Desarrollo Social y Familia**, la gestión para la regularización de la situación migratoria. (ver Resolución Exenta N°0186 del 21 de marzo de 2022 que Aprueba procedimiento de gestión de casos de niños, niñas y adolescentes extranjeros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia)¹⁵.
- Se debe asegurar que **todo NNA menor de 9 años y mujeres gestantes acceda a la Red Chile Crece Contigo** donde se garantiza el acceso a un conjunto de prestaciones. **Se incluirá a todas las personas gestantes en el Subsistema Chile Crece Contigo.**¹⁶ Para el caso de las personas gestantes migrantes, se les garantiza el acceso a las prestaciones que ofrece Chile Crece Contigo una vez que inicien sus controles de salud en el centro de atención primaria correspondiente. Asimismo, toda mujer gestante en situación migratoria irregular puede solicitar una visa temporaria por embarazo. Para ello debe revisar los requisitos necesarios para postular a dicha visa entrando en "<https://tramites.extranjeria.gob.cl/>"; seleccionar "solicitud de residencias temporales para extranjeros dentro de Chile" (opción embarazo dentro del listado de solicitudes que pueden postular).

¹⁵ Documento disponible en la Caja de Herramientas para Residencias Familiares. Disponible en línea: <http://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-para-residencias-familiares/>

¹⁶ Consultar en línea: <https://www.crececontigo.gob.cl/faqs/como-acceden-a-los-beneficios-sociales-y-de-salud-gestantes-y-ninosas-migrantes/>

6

Etapas del proceso de Intervención de la RF

El proceso de intervención para las familias en situación de calle está compuesto de tres momentos, los cuales a continuación se detallan:

Figura N°1 Etapas del Proceso de Acompañamiento e Intervención



Momento 1

Acogida e ingreso (Semana 1)

Incluye los primeros días hasta la primera semana de permanencia de las familias en la residencia. Acogida e Ingreso a Residencia Familiar (Semana 1). Una vez recibida la postulación desde el responsable de la SEREMI correspondiente, en un plazo no mayor a 2 días corridos de la recepción de la Ficha de Postulación y/o de manera espontánea, el/la Coordinador/a de la Residencia, tomará contacto con la familia o bien, con la institución derivadora para agendar una primera entrevista y coordinar ingreso, en caso de corresponder.

Los resultados de la primera entrevista deben ser informados a la contraparte técnica ministerial y entidad derivadora. En caso de que la familia no se presente a la primera entrevista, se deberá informar a la entidad derivadora para dar la oportunidad para agendar una segunda fecha de entrevista. En caso de no acudir nuevamente, se da por terminado el proceso de postulación.

El primer encuentro con las familias se debe dar en un espacio protegido y cálido con el objeto de recabar los datos necesarios del grupo familiar y conformar su “carpeta de caso”. Para ello se solicitará:

1. Completar “**Ficha de Ingreso**” **[Anexo I]** que incluye información del grupo familiar ya identificados en la “Ficha de Postulación”. Dicha ficha se completa mediante una entrevista dirigida por el/la Coordinador/a de la Residencia o quien éste designe. En este momento se deberán presentar los antecedentes que permitan acreditar el tipo de vínculo que existe entre los/as NNA y los/as adultos/as que los acompañan.

La Ficha de Ingreso, **confirma identidad**¹⁷ **[Anexo II]**, composición familiar (determina si cumple con la definición de la población objetivo) y necesidad de ingreso a la Residencia. Toda la información recabada en este primer momento será ahondada en la etapa de Profundización Diagnóstica.

Algunas preguntas que pueden realizarse al momento de la entrevista son:

- ¿Quiénes componen su grupo familiar?
- ¿Hace cuánto está en situación de calle?
- En caso de familias migrantes ¿cuánto tiempo lleva fuera de su país de origen, en qué países ha estado con anterioridad y en qué situación habitacional?
- ¿Ha dormido en algún albergue, residencia, hostel durante su estadía en calle?
- ¿Ha estado en situación de calle en otra región de Chile u otro país?
- ¿Tiene alguna persona conocida dentro de Chile que cree que pudiera recibirla?
- ¿Está generando ingresos actualmente?
- ¿Cuánto ingreso está generando por día?
- ¿Cuánto egreso económico genera por día?
- ¿Le ha tocado vivir en situación de calle en otra región de Chile u otro país?
- ¿Qué espera de su estadía en este lugar?
- ¿Cómo proyecta su residencia en Chile?

Una vez confirmado el perfil de ingreso, se le informa a la familia que la postulación fue aceptada y por tanto ingresan a la Residencia. Luego de ello, se debe acoger y atender las necesidades inmediatas de los integrantes de la familia (comer, dormir, ropa, ducha, entre otras)

2. Fotocopiar la documentación de identidad del grupo familiar

3. Informar acerca de las normas de convivencia del dispositivo y de sus derechos al interior, lo que será plasmado en una **Carta de Compromiso de Convivencia [Anexo III]**.

- a. Una vez realizada la 1ra entrevista, el jefe/a de Familia debe firmar una “Carta de Compromiso de Convivencia”, donde **acepta las normas de convivencia y toma conocimiento de los servicios a los que puede acceder**. El Coordinador/a debe compartir el modelo de trabajo y expectativas de egreso, mostrar instalaciones de la residencia, y presentar a personas que ya residan en el dispositivo.

¹⁷Se adjunta Protocolo ante vínculos no certificados de parentalidad. **Anexo II.**

4. Presentar el **Reglamento interno de la Residencia Familiar**.
 - a. Informar acerca de los servicios que ofrece la Residencia y el tiempo de permanencia.
5. Se presentará el **Acta de Firmas [Anexo IV]** de asistencia como registro que monitorea la estadía.
6. **Se espera la realización del registro de ingreso en el Sistema de Registro Noche Digna (SND) por parte del equipo ejecutor.**
7. Finalmente, la etapa de “Acogida e Ingreso”, culmina con la **entrega de un Kit Familiar**, que los ejecutores deben disponer, el cual debe incluir, al menos:
 - Jabón y shampoo
 - Cepillo de dientes para todos los integrantes
 - Pasta dental
 - Cepillo o peineta para el cabello, para todos los integrantes
 - Toallas higiénicas para mujeres
 - 1 paquete de toallitas húmedas
 - 1 paquete de pañales desechables (en caso de NNA menores de 3 años)
 - Mamadera si corresponde
 - Toalla de baño para todos los integrantes

Objetivos y Metas de Proceso

Objetivo de Proceso	Indicador	Meta
Familias cuentan con Ficha de ingreso	Nº de Familias que cuentan con Ficha de Ingreso en la semana 1/ Nº de Familias ingresadas en el mes	100%
Representante de Familia que firma Carta de Compromiso de Convivencia al momento del ingreso	Nº de Familias que firman Carta de Compromiso de Convivencia al momento del ingreso/Nº de Familias ingresadas en el mes	100%
Familias reciben “Kit Familiar” de Ingreso	Nº de Familias que reciben “Kit Familiar” de Ingreso /Nº de Familias ingresadas en el mes	100%
Registro en Sistema Noche Digna	Nº de participantes ingresados en la plataforma Noche Digna, diariamente /Nº de participantes ingresados a la Residencia Familiar, diariamente	100%

Momento 1.1

Respiro y Adaptación (Semana 1 y 2)

Al comenzar los procesos de intervención social es importante considerar que las personas y familias en situación de calle, al ingresar a la Residencia, viven un proceso de adaptación relacionado con una mayor estabilidad y exigencia para su rutina diaria. Es así como, el ingreso al dispositivo puede traer emociones confortables, seguidas de cambios emocionales importantes derivadas del cambio que significa este nuevo escenario. En este sentido, es posible que las personas puedan extrañar algunos aspectos de su vida en calle o de su país de origen, tales como el rol que ocupaban en la comunidad en el cual habitaban, su aporte y los lazos con ese grupo de referencia, sus rutinas y formas de funcionar, de cuidarse y cuidar de sus pares¹⁸.

Por lo anterior, es oportuno conocer algunas nociones básicas sobre el duelo¹⁹, como saber que es una respuesta normal de una persona frente a una pérdida o un cambio vital importante. También es necesario saber que el duelo puede ir acompañado de distintos sentimientos, como: tristeza, miedo, culpa, ansiedad, así como de pensamientos confusos, dificultad para concentrarse, incredulidad, preocupación por lo que se perdió, etc. Conjuntamente, puede haber sensaciones físicas como mareos, taquicardia, fatiga, malestar estomacal y pérdida o aumento de peso; y conductuales, como llanto, hiperactividad o hipoactividad, agresión, problemas para dormir, entre otros.

Es importante no dejar de lado los quehaceres y rutinas de las familias para generar ingresos, realizar contactos, salir de las Residencias Familiares a buscar alternativas en vivienda, etc. **Debe crearse un equilibrio donde las Residencias Familiares efectivamente sean un espacio en el que sentirse seguro/a, tanto para adultos como para NNA, y a su vez, un espacio que favorezca la salida y búsqueda de fuentes de financiamiento para sus medios de vida, fuera de las Residencias Familiares.** Del mismo modo, este equilibrio entre espacio seguro y espacio activo favorecerá que las familias mantengan un espíritu social con el cual podrán realizar contacto con la sociedad de acogida, externa a la Residencia Familiar y, por el contrario, no encerrarse en los mismos espacios de apoyo.

De esta forma, cuando las personas ingresan a este tipo de dispositivos, transitan lentamente desde un estado de alerta a la calma integrando paulatinamente una reflexión profunda sobre su vida.

Es así como se vuelve fundamental que los equipos acompañen a las personas en este tránsito, otorgando espacios de contención y escucha activa, facilitando las conversaciones abiertas para la expresión de las emociones que puedan surgir. A su vez, es importante propiciar espacios que inviten a la reflexión y el vaciamiento emocional cuando las personas lo requieran, los cuales pueden ser individuales y/o grupales. En caso de evidenciar o ser testigo de la develación de actitudes de violencia se requiere la actuación del personal de la Residencia Familiar según el Protocolo **“Situaciones de Violencia de género y violencia intrafamiliar” [Anexo V] y Protocolo “Frente a Vulneraciones de derechos niños, niñas o adolescentes (NNA) en la Residencia Familiar” [Anexo VI].**

¹⁸Di Iorio, J, Seidmann, S, Gueglio, C, Rigueiral, G. (2016) Intervenciones psicosociales con personas en situación de calle: el cuidado como categoría de análisis. Revista Psicoperspectivas. Universidad de Buenos Aires, Argentina. Vol. 15. N° 3. P 123-134.

¹⁹Kübler-Ross, E. (2006). Sobre el duelo y el dolor. Ediciones Luciérnaga. Barcelona.

Momento 1.2

Levantamiento Diagnóstico Breve (Semana 2 y 3)

Una vez que los integrantes de la familia han tenido un tiempo para la adaptación a este nuevo espacio, la persona profesional a cargo (Monitor/a, asesorado por el Coordinador/a de la Residencia) debe intencionar un proceso de vinculación con adultos y NNA del grupo familiar. La vinculación es el medio para poder ir levantando un diagnóstico que dé cuenta de la realidad, necesidades, motivaciones, recursos que el grupo familiar cuenta.

Se debe profundizar respecto a temas levantados en etapa: “Acogida e Ingreso”, específicamente en:

- Trayectoria en calle
- Situación migratoria, en casos de familias extranjeras
- Condiciones de protección de los NNA
- Identificación de los integrantes del grupo Familiar, mediante Genograma
- Identificación de redes de apoyo, mediante Ecomapa
- Estado de salud de adultos y NNA
- Estado psicosocial de los adultos y NNA
- Recursos de los adultos asociado al mundo laboral (conocimiento sobre algún oficio, trayectoria laboral anterior, habilidades en algún ámbito laboral, entre otras). En esta etapa se levanta el **Perfil Socio-Laboral [Anexo VII]**

El profesional debe indagar, en el caso de familias extranjeras, proyecciones de asentamiento en el país (en qué región, cuál es el tránsito que proyectan desarrollar), existencia de redes familiares y/o conocidos en Chile, y principalmente, situación migratoria.

Las lecturas de la realidad familiar deben ser construidas en complementariedad con lo que los y las monitores/as vayan identificando en el día a día en la Residencia, como también, con el trabajo que desarrollen las/os monitoras/es infanto-juveniles. Es fundamental que los equipos comprendan que el levantamiento del diagnóstico breve se debe desarrollar desde la acción, y que puedan ir siguiendo las tareas que se esperan desde la segunda o tercera semana de estadía en la residencia familiar.

Objetivos y Metas de Proceso

Objetivo de Proceso	Indicador	Meta
Nº de adultos que cuentan con perfil Laboral	Nº de adultos que cuentan con perfil Laboral/ Nº de adultos participantes ingresados en el mes	100%

Momento 2

Plan de apoyo breve (Semana 2/3 y 6)

Se debe desarrollar desde la segunda y/o tercera semana hasta que el grupo familiar egrese de residencia familiar (hasta la octava semana). El equipo de la Residencia Familiar, a partir del diagnóstico, debe construir un Plan de Apoyo Breve, el cual debería reflejar los objetivos de trabajo que se proponen para la estadía del grupo familiar en la residencia. Este plan se debe realizar con base en el reconocimiento de tres niveles:

1. **Trabajo con personas adultas:** eje de intervención que estará centrado en fortalecer la agencia de los adultos y la re-vinculación con actividades laborales y/o preparación laboral, que permitirán la superación de la situación de calle. Así como el levantamiento del Plan de Ahorro personalizado para cada familia, consistiendo en el monitoreo de sus ingresos versus gastos económicos y cómo fortalecer sus procesos de ahorro. Uno de los ejes claves de dichos Planes debería estar centrando en la obtención de i) un arriendo, como egreso de la Residencia Familiar y sustentado por su Plan de Ahorro y de la (ii) inclusión de los NNA en las redes institucionales de salud y escuela.

Dentro de los mínimos esperamos en el trabajo con población adulta, están:

- Todas las personas adultas deben **contar con Plan Sociolaboral**, en función del perfil construido en la etapa anterior, que se traduzca en un acompañamiento y orientación para el empleo y capacitación en oficios.
- En caso de que algunos de los **trámites que deben realizar las familias estén pendientes de realizar, agilizar lo necesario**. Es fundamental orientar a tareas con objetivos claros y plazos a la familia. Esto ayuda para el egreso posterior. La inserción con servicios de salud, educación y trámites migratorios, son obligatorios.
- Es central que los adultos tengan **instalada la necesidad de generar ingresos por medio del trabajo**. En esta semana, se desplegarán estrategias para orientar a los/as adultos/as a buscar oportunidades de arriendo y/o posibilidades para instalarse en alguna comuna/barrio del territorio.

2. **Trabajo con NNA:** Esta línea de trabajo será desarrollado por el equipo de Monitores Infanto-Juvenil y monitores/as, supervisada por el Coordinador/a y/o Encargado de Residencia.

En el marco de los principios a tener en cuenta para el trabajo con NNA en contexto de movilidad, es importante priorizar los siguientes estándares de atención²⁰:

- Tomar un **enfoque coordinado con el intersector**: es fundamental lograr una coordinación efectiva para evitar duplicaciones, brechas y el uso efectivo de los recursos. En este marco, se debe asegurar la coordinación entre el sector de protección de derechos, protección social,

²⁰Ver más en “Global Protection Cluster. Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action”.

educación, salud (mental y física), ayuda psicosocial (pública, municipal y/o de organismos privados), y otros sectores. De esta manera, será posible optimizar recursos, realizar derivaciones efectivas y coordinar apoyos y capacitación para fortalecer el trabajo en red en beneficio de las familias atendidas.

- Permitir que las Residencias **sean altamente inclusivas y no discriminatorias**: las residencias deben brindar una oportunidad para apoyar a todos los/as NNA y promover la equidad y la inclusión. Este espacio en particular está dirigido a NNA altamente vulnerables, por lo tanto, es fundamental que los/as profesionales de la Residencia, mantengan un trato libre de discriminación y estigmatización. Asimismo, afrontar y acompañar las necesidades diferentes de los NNA de diferentes grupos de edad, país de origen, historia de vida, etc.

Organizar actividades para afrontar las necesidades específicas de los NNA de diferentes edades y NNA que presenten alguna discapacidad.

- **Hay que asegurar que los Centros sean seguros:**

- o Establecer un protocolo de conducta tanto para profesionales del centro como para los beneficiarios **[Anexo VI]**.

- o Asegurar la limpieza a higiene del lugar.

- o Remover del espacio físico los peligros tales como vidrios rotos, alambrado eléctrico expuesto, material en desuso, etc.

- o Mantener el Centro libre de violencia, abuso, explotación y negligencia, asegurando que los profesionales no utilicen castigos físicos, y utilicen técnicas de “disciplina positiva”, y trabajen para reducir la violencia entre los NNA. Involucrar y hacer participar a los NNA dentro de la planificación sobre cómo reducir y enfrentar los conflictos, y cómo y dónde se deberían aplicar medidas disciplinarias.

- o Promover comportamientos positivos entre los NNA sobre los temas de género y salud sexual y reproductiva, por medio del juego.

- o Promover la protección de la niñez.

- Crear dentro de los Centros un ambiente estimulante, participativo y de apoyo. Organizar actividades diversas, apropiadas para los NNA, que incluyan deporte, música, baile, dibujo, juego, cuentacuentos, matemáticas y literatura básica. Establecer un balance entre las actividades estructuradas de grupos y el libre juego.

- Otro elemento fundamental será apoyar el proceso educativo de los NNA, identificando rezagos y dificultades en el aprendizaje. Es fundamental que el equipo esté atento a conductas alteradas, disruptivas y/o hipersexualizadas, entre otras, a fin de brindar los apoyos que se requieran, y en caso de identificar sospecha de maltrato hacia los NNA.

- Se debe poner énfasis en las motivaciones, expectativas, anhelos, talentos que los NNA puedan llegar a desarrollar dentro de un espacio protegido. Se sugiere levantar líneas de intervención centradas en lo recreativo, y en los casos puntuales, de a partir del juego, generar soportes para la contención emocional, producto de la existencia de indicadores de daño asociados a la situación de calle y/o a las condiciones propias de la migración.

- Los NNA contarán con un espacio (sala de Juego y Estimulación) para la interacción con otros NNA, el desarrollo de actividades lúdicas y de reforzamiento escolar.

Dicho espacio debe estar equipado con material didáctico, escolar y de estimulación cognitiva, entre otros.

3. **Trabajo con Actores Institucionales:** la presente línea de trabajo es clave, y se relaciona con la implicancia de que los equipos puedan gestionar la inclusión de las familias en los sistemas laborales, de capacitación para adultos, los sistemas de salud y escolares. En el caso de existencias de nudos críticos, **los equipos deberán coordinarse con contrapartes técnicas de las SEREMI, para facilitar los procesos de articulación institucionales**, especialmente, en el caso de familias migrantes, para la vinculación con el sistema de salud (APS) y el sistema formal de educación.

Objetivos y Metas de Proceso

Objetivo de Proceso	Indicador	Meta
Nº de personas que tramitan el rut provisorio de salud en un Centro Atención primaria	Nº de personas que tramitan el rut provisorio de salud en un Centro Atención primaria / Nº de personas ingresadas en el mes	100%
Nº de NNA que tramitan el rut provisorio de educación en un Centro de Educación	Nº de NNA que tramitan el rut provisorio de educación en un Centro de Educación / Nº de NNA ingresados en el mes	100%
Nº de NNA que estén escolarizados	Nº de NNA que están escolarizados/ Nº de NNA que ingresados en la residencia en el mes	70%
Nº de personas que al menos hayan iniciado el proceso de regularización migratoria de los NNA y adultos	Nº de personas que al menos hayan iniciado el proceso de regularización migratoria de los NNA y adultos / Nº de personas ingresadas en el mes	100%
Nº de mujeres gestantes que realizan trámite para obtención de visa temporaria por embarazo	Nº Mujeres Gestantes que realizan trámite para obtención de visa temporaria por embarazo / Nº mujeres Gestantes ingresadas en el mes	70%
Nº de mujeres gestantes que ingresan a la Red Chile Crece Contigo	Nº de mujeres gestantes que ingresan a la Red Chile Crece Contigo / Nº de mujeres gestantes ingresadas en el mes	90%
Nº de NNA menores de 9 años que se encuentran inscritos en la Red Chile Crece Contigo	Nº de NNA menores de 9 años que se encuentran inscritos en la Red Chile Crece Contigo/ Nº de NNA menores de 9 años ingresados en el mes	95%

Momento 3

Egreso (semana 6 en adelante)

Desde este periodo se espera que las familias puedan concretar, a través de la intervención en la Residencia Familiar y su plan de trabajo, el egreso autónomo de la Residencia. Se espera que en esta etapa la familia pueda arrendar un inmueble en algún barrio del territorio o de la región. Se espera, además, que los niños y niñas, puedan ser parte de un establecimiento educacional y que su situación migratoria ya esté tramitándose, según corresponda.

Cabe señalar que en el presente Momento 3, contamos con el apoyo del Arzobispado Santiago Vicaría Pastoral Social para el egreso a través de subsidios de arriendo. Los subsidios de arriendo operarán bajo una derivación desde la Residencia Familiar hacia el encargado de recepción de casos de la Vicaría: explicamos en flujo de derivación para **subsidio de arriendo en el [Anexo VIII]**. A su vez, adjuntamos **Protocolo de Egreso Forzosos** en caso de no poder ejecutar un egreso formal, bajo especificaciones señaladas **[Anexo IX]**.

Los subsidios de arriendo están sujetos a las directrices de la Vicaría de la Pastoral Social, por lo que el beneficio del subsidio de arriendo está sujeto a las personas de interés de dicha institución, las cuales son:

- **Personas de nacionalidad venezolana** (al menos 1 de las personas del componente familiar debe ser de nacionalidad venezolana).
- **Personas migrantes con la condición de refugiado/a.**
- Solo se podrá beneficiar a los grupos familiares con subsidio de arriendo si cumplen una de las características anteriores
- Se beneficiarán los grupos familiares que quieran residir en el territorio.
- **El subsidio de arriendo tiene una periodicidad de 1 mes (cubre 1 mes de arriendo).**
- **El subsidio de arriendo puede solicitarse por valores que comprendan 250.000 hasta 350.000 pesos chilenos por familia.**

Además, **los subsidios de arriendo:**

- La lógica del subsidio de arriendo es poder **complementar al ahorro generado por las familias en la Residencia una cantidad determinada en pesos chilenos.**
- Se beneficiarán los grupos familiares que quieran residir en el territorio
- El subsidio no está dirigido a familias que se encuentren en tránsito hacia otra ciudad o región.

Objetivos y Metas de Proceso

Objetivo de Proceso	Indicador	Meta
Nº de personas egresadas mediante incentivos propios (adultas y NNA)	Nº de personas egresadas mediante incentivos propios (adultas y NNA)/ Nº total de personas ingresadas (adultas y NNA)	50%
Nº de personas egresada a través de subsidio de arriendo (adultos y NNA)	Nº de personas egresada a través de subsidio de arriendo (adultos y NNA)/ Nº total de personas ingresadas (adultas y NNA)	50%

7

Consideraciones técnicas para el trabajo con Familias en Situación de Calle

Es elemental tener algunas claridades respecto a los elementos que pueden ir emergiendo en el trabajo con familias en situación de calle. Al respecto, se van nombrando algunos nudos críticos que podrían ir apareciendo en el trabajo con familias en situación de calle y se sugiere que los equipos ejecutores puedan construir protocolos para poder actuar de manera coordinada y estratégica.

A continuación, se sugieren algunos elementos a considerar:

Los equipos deben revisar los **protocolos que se encuentran en Manual de Orientaciones Técnicas para Centros Temporales para la Superación**, los cuales podrán revisar en el enlace que se encuentra en la página de Noche Digna²¹. En dicho manual, se podrán revisar los siguientes protocolos: protocolos ante casos de descompensación psiquiátrica, protocolos de acceso inclusivo a los dispositivos, protocolo de acción frente a la presencia de NNA sin la compañía de adultos, protocolo de registro en sistema Noche Digna, entre otros claves.

Abordaje para la acogida de mujeres víctimas de violencia: para dichos efectos, se solicita considerar el protocolo de trabajado entre Oficina Nacional de Calle y SERNAMEG: “Protocolo de acogida para mujeres en situación de calle y prevención de la violencia de género y contra las mujeres, en contexto de pareja en dispositivos del programa Noche Digna”. **Tener como socio estratégico, a los Centros de la Mujer y respectivas Casas de la Mujer para realizar un trabajo en conjunto con casos pertinentes.**

Es central comprender que las experiencias de situación de calle, como también las asociadas a los procesos migratorios pueden ser condicionantes en la producción de sintomatología en NNA, por lo cual se sugiere a los equipos ejecutores puedan considerar aquellos elementos para el trabajo con NNA. Se requiere indagar y trabajar en la formación respecto a primeros auxilios psicológicos y en estrategias para la contención frente a posibles situaciones de crisis en los dispositivos. Por otra parte, es fundamental que los equipos puedan manejar estrategias de trabajo recreativas, las cuales deben ir dirigidas especialmente para los niños y niñas que sean parte del dispositivo.

En un eje similar, se sugiere que los equipos ejecutores puedan estar articulados con las Oficinas de Protección de Derechos y las Oficinas Locales de la Niñez (en los territorios donde están operativas), con la finalidad de poder activar acciones tendientes a la protección y/o promoción de Derechos, cuando sea necesario y oportuno.

21...

Es fundamental y operativo que los equipos técnicos puedan realizar asistencia de emergencia de salud, así como: RCP en casos de atragantamiento de NNA y personas adultas, así como disponer de un botiquín de emergencia debidamente equipado. Además de tener nociones de prevención de riesgos estructurales tales como: incendios, con su pertinente aparataje de prevención y uso (cumplir con los estándares de seguridad señalados en el punto 3.3. “Normas de Seguridad del Dispositivo”, del manual de antes referido).

En términos transversales, es medular que los equipos a cargo de la ejecución de las residencias familiares puedan sostener un trabajo de articulación con actores institucionales claves presentes en el nivel comunal, tales como CESFAM, OPD, Municipio, Corporaciones Municipales, Organismos de la Sociedad Civil, entre otros. La lógica es construir una red de soporte institucional, que permita generar las condiciones para los procesos de inclusión institucional de las familias en situación de calle.

Los coordinadores de **los dispositivos deben tener contacto sistemático con contrapartes de las Seremías de Desarrollo Social y Familia en los territorios**, ya que será el actor institucional que deberá facilitar los procesos de articulación institucional en el nivel regional.

8

Orientaciones técnicas a los equipos regionales de las Seremías, para el acompañamiento y supervisión técnica de las Residencias Familiares

Si bien es cierto, a lo largo del presente documento se van entregando elementos claves para que los equipos de las Seremías puedan sostener los procesos de acompañamiento a la ejecución de las Residencias Familiares, es medular que las contrapartes puedan, además, favorecer la articulación de los dispositivos para familias en situación de calle con los actores institucionales presentes en cada territorio, apoyando las vinculaciones de los dispositivos tanto en el nivel regional, como también, en el comunal.

Para ello, se recomienda que los equipos de las Seremías puedan fortalecer los espacios de articulación intersectorial, con la finalidad de facilitar que los grupos familiares y, los niños y niñas, puedan vincularse a la oferta institucional.

En esa línea, son cuatro acciones las que deberían priorizar en términos de articulación intersectorial: La primera de ellas es gestionar con las Seremías de Educación que los NNA puedan inscribirse en los sistemas educacionales formales de manera más expedita, desde la emisión del Run provisorio hasta la inserción en un cupo educacional en el caso de las familias migrantes. Para ello se sugiere realizar mesas de trabajo para la priorización de casos que residen en las Residencias Familiares.

La segunda articulación prioritaria, se debe realizar con la contraparte de Salud, con la finalidad de asegurar el ingreso de familias y especialmente niños y niñas a los sistemas de salud (particularmente a APS de cada territorio). Para ello, se sugiere sostener reuniones de coordinación con referentes de los Servicios de Salud y/o de APS de los territorios.

En tercer lugar, es importante que los equipos regionales puedan generar articulaciones con las instituciones que ofertan capacitaciones en oficios y el acceso a éstos, con la finalidad de que los adultos puedan ir formándose y tener herramienta para las re-vinculaciones con el mundo laboral. Para ello se debe mapear cuáles son las posibilidades institucionales de cada territorio, poniendo énfasis en los municipios (OMIL), SENCE, o actores privados del territorio con quienes poder realizar articulaciones estratégicas en la materia.

En cuarto lugar, se sugiere que los equipos regionales puedan estar en coordinación constante y sistemática con contraparte técnicas de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Migraciones. Lo anterior, con la finalidad de poder despejar dudas respecto a los procesos migratorios, especialmente en el ámbito jurídico.

Finalmente, es de suma importancia intencionar que los NNA que son parte de los grupos familiares en situación de calle, puedan ser articulados a la oferta existente en la región del programa Chile Crece Contigo. Para ello, resulta primordial que puedan sostener un trabajo de planificación y protocolos de atención con contrapartes técnicas de la Subsecretaría de la Niñez en el nivel regional.

9 Anexos

Anexo I: Ficha de Ingreso

FICHA DE INGRESO			
DATOS PERSONALES DEL JEFE/A FAMILIAR			
Nombres		N° Doc. Identidad	
Apellidos		Nacionalidad	
Teléfono		Correo	
Fecha de Nacimiento		Edad:	Género
Fecha de ingreso a la Casa		Fecha de egreso de la casa	
Trae NNA	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Nombres (adultos y NNA): (nombres) (nombres) (nombres) (nombres) (nombres)	Edad:
Tiempo en Chile : Tiempo de permanencia en situación calle en Chile de todo el grupo familiar:		¿Ha dormido recientemente en algún albergue u hospedería (cualquier componente del grupo familiar)?	
¿En qué países ha transitado/vivido antes de Chile? ¿estuvo en situación calle? (cada componente del grupo familiar) :			
¿Cómo entró a Chile, de manera regular o irregular?(cada uno de los integrantes):			
Si entró de manera irregular, ¿ha realizado la autodenuncia? (cada uno de los componentes del grupo familiar):			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Derivación desde:			

Anexo II: Protocolo ante vínculos no certificados de parentalidad

PROTOCOLO ANTE VINCULOS NO CERTIFICADOS DE PARENTALIDAD

Ejecutor: Profesionales del equipo de la Residencia Familiar

Responsable: Coordinador/a de la Residencia Familiar

Objetivo:

A la hora de ingresar a una familia a la Residencia Familiar hay que comprobar la parentalidad de las personas adultas con quienes declaran como sus hijos/as a través de la documentación de identidad

Consideraciones:

En caso de ingresar un grupo familiar a la Residencia, ésta debe asegurarse que haya vínculos parentales. Para esto se deberá solicitar los siguientes comprobantes:

- Cédula del país de origen
- Pasaporte
- Partida de Nacimiento
- Constancia de robo

Situación N°1: En caso de ausencia de los documentos señalados, activar las siguientes situaciones:

Procedimiento N°1

Solicitar las copias de su documentación identitaria. En caso de no contar con éstos, pedir fotografías de los mismos documentos. Se solicitará a todos los integrantes del grupo familiar para establecer los roles de parentesco.

En caso de no contar con ningún resguardo que asegure la identidad de adultos o NNA. Se entregará un plazo de 24 horas a la familia para solicitar los documentos a los organismos correspondientes: trámite de pasaporte en el consulado, constancia de embajada o consulado, constancia de robo de documentos en Carabineros, fotografías de cartilla familiar del país de origen, etc.

Para lo anterior la Residencia Familiar debe entregar orientación de a qué organismos contactar, facilitar servicio de internet y teléfono, así como de un espacio para hacer las gestiones en caso de requerir.

Situación N°2: En caso de ausencia de los documentos señalados, activar las siguientes situaciones:

Procedimiento N°1

En caso de parejas que su composición familiar sea: un progenitor adulto y otro progenitor menor de edad, constituyendo una pareja, a cargo de menores de edad, se debe constatar que el adulto tenga la tutoría legal del grupo familiar. Se puede constatar la tutoría legal mediante: una constancia ante notario y/o solicitando un correo electrónico del familiar a cargo señalando que el grupo familiar cuenta con redes y tutores legales a pesar de que sea en distinto país.

Cuando no hay posibilidad de constatar vínculo ni desde el país de origen ni en el país de acogida, los/as profesionales de la Residencia Familiar deben tomar contacto con PDI, a fin de alertar por posible delito de trata o tráfico de personas.

En estos casos se deben desplegar acciones que eviten que el grupo haga abandono del espacio, a fin de poder realizar seguimiento de la situación.

Anexo III: Carta de Compromiso de convivencia

Con fecha de ____ del mes _____ del año _____

Yo, con número de identidad _____, siendo el titular de mi grupo familiar, compuesto de _____ personas; declaro y doy testimonio de que:

- Se me ha explicado el Reglamento de funcionamiento de la Residencia
- Se me ha explicado respecto de los servicios que otorga la Residencia
- He leído y comprendido el reglamento otorgado
- Se me ha informado que los progenitores y/o titulares de los NNA son los únicos responsables del buen y correcto cuidado de los NNA. La institución ejecutora y concretamente el servicio que brinda la Residencia Familiar dará un correcto cuidado a los NNA, no obstante no son los responsables directos de los NNA
- Me comprometo a cumplir en estricto rigor el presente Reglamento
- Entiendo que la falta al cumplimiento a las normas de convivencia, es motivo de egreso

MOTIVO DE EGRESO POR DECISIÓN TÉCNICA DEL EQUIPO:

- Transgredir el reglamento reiteradamente
- Tener mala convivencia reiterada en la Residencia Familiar
- Agredir a un trabajador u otro residente (verbal o físicamente)
- Tener un altercado físico (hacia la misma familia, otra familia o trabajadores)
- Ingresar bajo efectos del alcohol de manera reiterada
- Ingresar y consumir al interior de la Residencia, alcohol y drogas ilícitas.
- Ingresar objetos punzantes o armas blancas
- Cometer un abuso sexual o violencia de género. Esto último, será denunciado a las autoridades respectivas.

RESPONSABILIDAD DE HABITACIONES

- Las familias serán responsables de la limpieza de las habitaciones mientras estén ocupándolas.
- Las familias tendrán a su disponibilidad los camarotes, sábanas, toallas, artículos de cuidado de NNA y artículos de aseo personal durante su estadía
- Las familias se responsabilizan de cuidar los enseres de la Residencia Familiar
- Las familias deberán entregar las habitaciones tal y como son dispuestas en un inicio
- En caso de haber algún desperfecto o robo de materiales se penalizará a las familias con un cargo por valor de los desperfectos

Nombre beneficiario/a:

Firma:

Anexo IV: Acta de Firmas

CONTROL DE ESTADÍA EN CASA DE RESIDENCIA _____						
Nombre del Jefe/a de Familia						
Nacionalidad				Edad		
N° Documento				N° de NNA		
Fecha de Ingreso						
Fecha de Egreso						
Registro de Asistencia (ingreso por noche)						
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:

Anexo V: Protocolo ante situaciones de violencia de género y violencia intrafamiliar en la residencia familiar

PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN LA RESIDENCIA FAMILIAR

Ejecutor: Profesional capacitado, Monitores/as Sociales de las Residencias familiares

Responsable: Coordinador/a de la Residencia Familiar

Objetivo:

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

Consideraciones:

- Debe quedar explícito en las normas de convivencia de la Residencia Familiar prohibición de todo tipo de agresiones, amenazas, malos tratos entre familiares, equipo de trabajo y/o residentes.
- Se solicita que dentro de la Gestión Social de la Residencia Familiar desde el 2o mes de funcionamiento realizar acciones de vinculación con el Centro de la Mujer presente en el territorio con el objetivo de llevar un trabajo mancomunado frente a situaciones de sensibilización, prevención, difusión y abordaje de la violencia.
- Cada Residencia Familiar debe vincularse directamente con los centros de la Mujer existente en el territorio.

Plazos de Activación: 24 horas

Procedimientos: N°1: Acogida.

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

Es relevante mantener en todo momento un trato digno, respetuoso y sensible con las víctimas, lo que implica en primer lugar tener una postura definida de rechazo a toda forma de violencia, o culpabilizando a la víctima de lo ocurrido, cualquiera sea la circunstancia en que el hecho haya sucedido.

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

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

1. Ejemplos de consignas a plantear en una entrevista de primera acogida¹ para indagar sobre una situación de VCM:

- *Me ha tocado atender a mujeres que se encontraban en una situación parecida a la suya. Le pido, por favor, si me cuenta más de lo que le pasa, para entender mejor su situación.*
- *A veces es bueno hablar de las cosas que nos han pasado, aunque sean muy difíciles, dolorosas o complejas.*
- *La veo asustada/desesperanzada/avergonzada/deprimida, ¿quisiera contarme lo que le sucede?*
- *¿Alguien sabe por lo que está pasando?*
- *Algunas personas con este tipo de lesiones están viviendo alguna situación de violencia, estoy dispuesta/o a que pueda contarme lo que sucede porque estamos en disposición a ayudarla.*
- *Existe un programa que puede ayudarla específicamente en lo que pasa, siempre respetando la confidencialidad y su decisión a asistir.*

2. Preguntas facilitadoras para introducir la entrevista e iniciar la detección de violencia de género contra las mujeres en contexto de pareja y ex pareja.

- *La veo preocupada, ¿hay algo que me quisiera comentar?*
- *Tiene algún problema con su pareja? ¿Tiene temor de contarme algo de lo que sucede en su relación de pareja?*

Procedimiento N° 2:

Evaluar la severidad de los hechos, el estado de la víctima y efectuar una derivación asistida si corresponde.

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

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

La violencia intrafamiliar es un delito que debe denunciar. Para ello la víctima se puede acercar al Juzgado de Familia, a Carabineros de Chile o a la Policía de Investigaciones, que tienen la obligación de acoger la denuncia y orientar a la víctima en la posterior tramitación legal. En casos calificados, el Sernameg puede asumir el patrocinio y representación de la mujer víctima de delitos de violencia intrafamiliar, siempre que sea mayor de edad y así lo requiera. Luego, a través de la interposición de la denuncia o la demanda, se da inicio al juicio por violencia intrafamiliar. Los casos serán vistos por los Tribunales de Familia y si éstos consideran que se configura el delito de maltrato habitual, remitirán los antecedentes al Ministerio Público.

Procedimiento N° 3:

El equipo o profesional designado entrevista al agresor/a. Con la labor de escucha activa realiza entrevista con participante involucrado en los hechos, de manera cordial y respetuosa, recabando

información la que posteriormente debe ser contrastada en los organismos pertinentes y a cargo del proceso de investigación. Se debe dejar registro por escrito y bitácora personal.

Procedimiento N° 4: Notificación

La coordinador/a de RF, deberá notificar por escrito a la contraparte técnica y ejecutora del programa de los hechos ocurridos, con la finalidad de buscar soluciones alternativas para las personas involucradas en los hechos, tales como: derivación a otro dispositivo, denuncia, entre otras acciones. Es importante considerar que existirán necesidades inmediatas y a largo plazo que deben ser abordadas.

Procedimiento N° 5: Trabajo y Orientación

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

Violencia de género y VIF²

Es importante que el equipo profesional conozca y reconozca las definiciones oficiales acerca de violencia de género y los distintos tipos de violencia.

Violencia de Género en Chile

En Chile, ONU Mujeres en conjunto con organismos estatales, trabaja para promover el fin de la violencia, aumentar la sensibilización sobre sus causas y consecuencias, visibilizar la necesidad de cambiar normas, de educar en el respeto mutuo, en la resolución pacífica de conflictos, para de esta manera, cambiar el comportamiento social respecto de esta materia y aboga por la igualdad de género y los derechos de las mujeres.

Definición Violencia de Género

La violencia de género consiste en actos violentos ejercidos contra una persona sólo por su género. Las acciones que consideramos violentas son todas aquellas que afectan de forma negativa a la identidad, la sexualidad y libertad reproductiva, la salud física y mental y el bienestar social de una persona.

Violencia Contra La Mujer

La violencia contra la mujer es un tipo de violencia de género que lamentablemente se presenta de manera frecuente y con alta intensidad en nuestra sociedad.

La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer de las Naciones Unidas, en su artículo 1º, define la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.

Las mujeres, sólo por el hecho de ser mujeres, viven diversas formas de violencia de parte de sus parejas o de su entorno, tales como control psicológico o económico, violencia obstétrica, agresiones físicas que afectan o puede afectar su vida, libertad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, así como también la seguridad personal de éstas.

La violencia afecta a mujeres de cualquier edad, condición económica, condición social y de cualquier etnia, orientación sexual, raza o religión. Puede ocurrir al interior de la pareja, en el trabajo, en los lugares de estudio, en los espacios públicos, entre otros.

Tipos de Violencia

Es necesario distinguir al menos cuatros tipos de violencia de género:

- **Violencia física:** Corresponde a todas las formas de agresión a las mujeres que van desde los empujones y zamarreos, tirones de pelo, pellizcos, apretones, golpes de puño y patadas hasta los golpes con objetos. La manifestación más grave de agresión física contra una mujer es el femicidio.
- **Violencia psicológica:** Se relaciona con el intento de control a una mujer mediante amenazas, humillaciones y presión emocional, con el propósito de hacerla sentir insegura y sin control sobre su vida y decisiones.
- **Violencia económica:** Se refiere al control hacia una mujer a través de la entrega del dinero para su mantención personal y/o de las hijas o hijos, o de otras personas que integran la familia. También constituye violencia económica cuando se apropian del dinero que la mujer ha obtenido en razón de su propio trabajo.
- **Violencia sexual:** Cuando una mujer es obligada, mediante la fuerza física o amenazas psicológicas, a tener relaciones sexuales o a realizar actos sexuales que le resultan humillantes o degradantes.

Oferta General de la Red de Atención en Violencia Contra las Mujeres SernamEG

DISPOSITIVO	SERVICIOS/ PRESTACIONES BRINDADAS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍA DE INGRESO
Centros de la Mujer	Atención en Orientación e Información y Primera Acogida en violencia de género	Mujeres en su diversidad, mayores de 18 años y población joven (14 a 29 años), que espontáneamente consultan por violencia de género contra las mujeres.	Demanda espontánea Derivación asistida
	Atención psicosocial y/o jurídica	Mujeres en su diversidad, mayores de 18 años, víctimas de violencia de género en contexto de pareja o expareja	

DISPOSITIVO	SERVICIOS/ PRESTACIONES BRINDADAS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍA DE INGRESO
Casas de Acogida	Atención psicosocial y/o jurídica	<p>Mujeres mayores de 18 años, vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación, así como a sus hijos/as de hasta 14 años de edad que ingresan con ellas.</p> <p>Las mujeres que ingresan no presenten alguna de las siguientes situaciones:</p> <p>Consumo problemático de drogas o alcohol que no se encuentre en tratamiento.</p> <p>Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave, siempre y cuando implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa. Requiriendo de atención especializada.</p> <p>Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los niños y niñas y no se cumplan los criterios de ingreso definidos por SernamEG.</p> <p>Haber sido retirada de la misma Casa de Acogida a la que solicita ingreso.</p>	Derivación desde Ministerio Público, Tribunales de Familia y Direcciones Regionales de SernamEG.
Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación	Atención psicosocial y/o jurídica	Mujeres mayores de 18 años, vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación, así como a sus hijos/as de hasta 14 años de edad que ingresan con ellas.	Derivación desde Ministerio Público, Tribunales de Familia y Direcciones Regionales de SernamEG.

DISPOSITIVO	SERVICIOS/ PRESTACIONES BRINDADAS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍA DE INGRESO
Centros de Reeducación a hombres que ejercen violencia	Atención socioeducativa	Hombres de 18 años en adelante que hayan ejercido violencia contra su pareja o ex pareja, y que esta violencia esté detenida, y reconozcan de manera incipiente el ejercicio abusivo de poder que su conducta implica, y las consecuencias emocionales que ha dejado en la mujer víctima.	Demanda espontánea Derivación asistida
Ejecución directa por parte de Abogadas/os en las Direcciones Regionales de SernamEG	Representación jurídica	Representación jurídica a mujeres mayores de 18 años víctimas de femicidio frustrado, tentado, o violencia de género grave o extrema; Mujeres víctimas de trata de personas en los casos no representados por abogado/a de la Casa de Acogida Trata; y representación jurídica a Víctimas colaterales de femicidios consumados.	Derivación institucional de acuerdo al protocolo del Circuito Intersectorial de Femicidios.
Centro de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual	Atención reparatoria psicosocial y/o jurídica.	Mujeres mayores de 18 años, víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.	Demanda espontánea Derivación asistida
Centro de Reparación en Violencia de Género en contexto de pareja o expareja	Atención reparatoria psicosocial y/o jurídica.	Mujeres en su diversidad, mayores de 18 años derivadas de la red de dispositivos VCM de SernamEG (Centros de la Mujer, Casas de Acogida) y de las Direcciones Regionales a través de la abogada/o de violencia extrema y/o encargada regional de atención de las Unidades VCM, que hayan sido víctimas de violencia de género grave contra las mujeres con altos niveles de daño psicosocial, sintomatología de estrés post traumático y polivictimización durante distintas etapas del ciclo vital.	Derivación interna de dispositivos SernamEG (CDA, CDM y LVE)

DISPOSITIVO	SERVICIOS/ PRESTACIONES BRINDADAS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍA DE INGRESO
<p>Centro de Apoyo de Enlace para Mujeres Víctimas de Violencia Grave en Contexto de pareja o ex pareja</p>	<p>Atención en Orientación e Información y Primera Acogida en violencia de género a mujeres de las comunas de San Bernardo, El Bosque, La Pintana.</p>	<p>Mujeres en su diversidad, mayores de 18 años, víctimas de violencia de género grave y/o vital, cuya situación de violencia ocurre en horarios en que los dispositivos de la red de atención en VCM de SernamEG no están en funcionamiento (Turnos de Noche, Fines de Semana y Festivos).</p>	<p>Demanda espontánea. Derivación asistida</p>
<p>Centro Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago</p>	<p>Representación Jurídica a las mujeres de las comunas de Santiago, Renca, Estación Central e Independencia.</p>	<p>Mujeres mayores de 18 años que denuncien situaciones de violencia de género en contexto de pareja (causas VIF), en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), y que ingresan a audiencia inmediata.</p>	<p>Demanda espontánea. Derivación asistida</p>
<p>Servicio de Atención Telefónica y Telemática SATT</p>	<p>Orientación, Información, Primera Acogida y derivación en VCM para todos los y las habitantes del territorio nacional, especialmente a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia en contexto de pareja o ex pareja.</p>	<p>1. Población que dentro del territorio nacional, llama al fono 1455 o se comunica a través del Chat Web, a través del WhatsApp o APP Móvil para orientación e información en violencia de género para sí o para otra persona; entre ellas:</p> <p>Mujeres de 18 años y más, que viven o hayan vivido violencia de género en el contexto de pareja o ex pareja, Violencia sexual por conocidos o desconocidos, Mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación.</p> <p>Víctimas de violencia de género grave o vital, que requieren adopción inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG.</p> <p>Usuaris de dispositivos SernamEG y la Línea de Violencia Extrema, con riesgo grave y/o vital, para las que se solicita activar llamado de emergencia.</p> <p>Mujeres que han efectuado denuncias en Carabineros de Chile y han accedido a su contacto por parte de SernamEG.</p>	<p>1. Demanda espontánea población general y mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género en particular, que se contacten con el fono 1455 y/o los canales de atención complementarios.</p> <p>Mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género usuarias de dispositivos SernamEG (Servicio activación llamada de emergencia).</p> <p>Seguimiento a Mujeres que han efectuado denuncias en Carabineros de Chile y han accedido a su contacto por parte de SernamEG.</p>

Anexo VI: Protocolo frente a vulneraciones de derechos a niños, niñas o adolescentes (NNA) en la residencia familiar

PROTOCOLO FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) EN LA RESIDENCIA FAMILIAR

Ejecutor: Profesionales del equipo de la Residencia Familiar

Responsable: Coordinador/a de la Residencia Familiar

Objetivo:

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

Objetivos Específicos:

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

Consideraciones:

Dilucidar si el hecho detectado es constitutivo de delito o no constitutivo de delito, definición que señalamos en la página 11 del mismo documento. El presente documento orienta en casos constitutivos de delito según sucesos que pueden develarse en la Residencia Familiar. Sin embargo, en los casos no constitutivos de delito se especifica que se tome contacto con la OPD (Oficina de Protección de Derechos) o a la OLN (Oficina Local de la Niñez) del territorio para que actúe como agente externo al cual se levantará la alerta y quien tomará el caso para su revisión y decisión del proceder con la intervención familiar.

PROTOCOLO 1: PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS COMETIDAS POR ADULTOS

Situación 1: En el caso de que el supuesto agresor/a de la vulneración de derechos es parte del staff de la Residencia Familiar¹

Procedimiento N°1

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

La develación realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos.

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

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

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

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

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

Informar la familia del NNA si la hubiera.

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

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

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

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

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

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

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

Finalmente, se deberá informar al NNA, sobre su derecho a contar con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno²

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna. Convocar a un profesional externo³ al Programa, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

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

Entrevistar al supuesto agresor /a por separado, resguardando siempre la presunción de inocencia.

Mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación de vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir situaciones futuras de la misma naturaleza.

Generar un informe con los resultados de la investigación, el cual deberá compartirse la Contraparte Técnica Regional de la Residencia Familiar y la contraparte del Programa a nivel nacional,

compartiendo las conclusiones de la investigación con la víctima, resguardando su bienestar y evitando así la sobre intervención.

Finalmente, definir situación del supuesto agresor, según las conclusiones del informe, esto implicará su salida del Programa o la reincorporación a su trabajo.

Situación N°2 Supuesto Agresor/a de la vulneración de derechos es parte del staff de la Residencia Familiar⁴

Procedimiento N°1

La develación realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos.

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

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

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

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

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

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

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

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

Proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.

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

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

Informar al NNA, sobre su derecho a contar con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno5

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

Convocar a un profesional externo⁶ al Programa, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

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

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

PROTOCOLO 1: PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS COMETIDAS POR ADULTOS

Situación N°3: Supuesto Agresor/a de la vulneración de derechos es padre o madre “progenitor” o cuidador/a7

Procedimiento 1

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

La develación realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos.

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

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

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

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

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

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

Informar la familia del NNA si la hubiera.

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

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

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

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

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

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

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

Finalmente, se deberá informar al NNA, sobre su derecho a contar con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno⁸

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

Convocar a un profesional externo⁹ al Programa, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera. Si la vulneración de derechos no es constitutiva de delito la Residencia Familiar debe tomar acciones internas al respecto, tales como:

1. Tomar contacto con la OPD para informar la situación y acordar acciones en conjunto.
2. Conversar con la familia sobre el hecho y reforzar el reglamento interno de la Residencia Familiar.
3. Informar transversalmente a todos los profesionales del equipo para desplegar estrategias personalizadas para la familia.

PROTOCOLO N° 2: PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) DE LA RESIDENCIA FAMILIAR FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS COMETIDAS POR OTROS NNA DE LA RESIDENCIA FAMILIAR

Procedimiento N°1:

El equipo deberá evaluar la pertinencia de interponer una denuncia en Fiscalía, dependiendo de la edad del supuesto agresor/a, por la aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA).

También deberá evaluarse la pertinencia de que el posible agresor/a junto con su familia salga temporalmente del espacio que comparte con la supuesta víctima, de modo de resguardarla. Esta decisión deberá revisarse en reunión técnica para tener presente todas las consideraciones que resguarden a todos los integrantes del grupo familiar.

En este procedimiento y en las decisiones que se adopten, deberá participar el Encargado/a de la Residencias Familiar junto al Coordinador del dispositivo donde se produjo la situación de vulneración o donde se develo el hecho, debiendo primar para estos efectos el lugar donde se abre el relato.

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

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

En los casos en que sea aplicable denunciar invocando la Ley 20.084, sobre responsabilidad penal adolescente, se aplicará el protocolo elaborado para el efecto.

En estos casos, se informará sobre los hechos ocurridos a la familia de los respectivos NNA involucrados.

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

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno¹⁰

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

Se deberá convocar a un profesional externo¹¹ al Programa, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.

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

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

Estándares de Protección:

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

Consideraciones para activar procedimientos:

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

Otras consideraciones relevantes:

a. Obligatoriedad de denuncia

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

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

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

b. Orden de prelación para realizar la denuncia en Residencia Familiar:

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

c. Plazo y dónde interponer la denuncia: Deberá interponerse en Fiscalía en un plazo máximo de 24 horas desde conocido el hecho.

d. La denuncia realizada por cualquiera de las personas obligadas, eximirá a todos los demás de realizarla. Por el contrario, si los responsables de hacer la denuncia no la hicieran, podrá realizarla cualquier miembro del equipo de la Residencia Familiar en coordinación con la contraparte técnica Regional, debiendo en todos los casos informarse las jefaturas que corresponda.

e. Obligación interna de comunicar los hechos ocurridos y las primeras medidas adoptadas tanto al Coordinador/a o Encargado/a, la Jefatura Técnica Regional.

f. Tipos de Violencia (vulneración de derechos) que pueden ejercerse:

- * Física (lesiones y castigo físico)
- * Psicológica (hostigamiento, descalificación, amedrentamiento, abuso de poder, humillaciones)
- * Abandono – Negligencia (descuido crónico)
- * Sexual (delitos sexuales)
- * Cibernética (pornografía, grooming, sexting)

g. Leyes aplicables:

- * Ley N° 19.927 sobre delitos sexuales (2004)
- * Ley N°20.526 sanciona el Grooming (2011)
- * Ley N° 20.013 sobre maltrato extra familiar (2013)

h. Tipos de Delitos (Código Penal y leyes penales complementarias)

- * **Violación:** acceso carnal, por vía vaginal, anal, bucal, a una persona mayor de 14 años, contra o sin su voluntad, o sin su consentimiento. Cuando la víctima es menor de catorce años, se define el acceso carnal por vía vaginal, bucal, anal, como violación en todos los casos.

- * **Incesto:** el que conociendo las relaciones que lo ligan, cometiere incesto con un ascendiente o descendiente por consanguinidad o con un hermano consanguíneo.

- * **Estupro:** Acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, a un menor de edad (mayor de 14 años y menor de 18 años), concurriendo las siguientes circunstancias: cuando se abusa de una anomalía o perturbación mental, aun transitoria; cuando se abusa de una relación de dependencia con la víctima; cuando se abusa del grave desamparo en que se encuentra la víctima, cuando se engaña a la víctima abusando de su inexperiencia o ignorancia sexual.

- * **Abuso sexual:** actos de significación sexual distintos del acceso carnal, es decir tocamientos, masturbación, u otros que afecten los genitales, el ano o la boca de la víctima. Cuando el niño/a tiene entre 14 y 18 años, deben considerarse las circunstancias de la violación o estupro. Cuando el niño/a es menor de 14 años, esta conducta siempre será sancionada, ya que el legislador presume de derecho la incapacidad del niño(a) menor de 14 años, para prestar su consentimiento en cualquier acto de significación sexual. Se incluye en esta figura la introducción de objetos de cualquier índole o utilización de animales en ello.

- * **Pornografía infantil:** se sanciona al que, sin realizar una acción sexual en los términos anteriores, para procurar su excitación sexual o la excitación de otro, realizare acciones de significación sexual ante una persona menor de 14 años, la hiciere ver o escuchar material pornográfico, presenciar espectáculos del mismo carácter o determinare a una persona menor de 14 años a realizar acciones de significación sexual delante suyo o de otro. Si la víctima es mayor de 14 años, pero menor de 18 años, es necesario, además, que concurra la fuerza o intimidación o alguna de las circunstancias del estupro.

- * **Grooming:** el que, para procurar su excitación sexual o la excitación sexual de otro, determinare a una persona menor de catorce años a realizar acciones de significación sexual delante suyo o de otro, o a enviar, entregar o exhibir imágenes o grabaciones de su persona o de otro menor de 14 años de edad, con significación sexual. Si tuviere más de 14 años y menos de 18, se aplicarán las normas relativas al estupro.

- * **Trata de personas con fines de prostitución:** el que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.

- * **Sexting:** se refiere al envío de mensajes sexuales, eróticos o pornográficos, por medio de teléfonos móviles. Inicialmente hacía referencia únicamente al envío de SMS de naturaleza sexual, pero después comenzó a aludir también al envío de material pornográfico a través de móviles y ordenadores.

i. Distinciones de la literatura especializada

- * **Maltrato físico:** Se define como el uso de la fuerza física contra un niño, niña o adolescente que ocasione perjuicios para su salud, supervivencia y desarrollo integral. Se incluyen en este concepto desde lanzar objetos, tirones de pelo, tirones de oreja, golpes, patadas, zamarreo, palizas, mordiscos, estrangulamientos, quemaduras, envenenamientos, asfixia y hasta la muerte.

* **Maltrato psicológico:** Se trata del hostigamiento verbal por medio de insultos, desacreditaciones, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia niños, niñas y adolescentes. Se contemplan los actos de aterrorizar, ignorar, aislar, corromper y ser testigos de violencia al interior de las familias, como también el encierro, el menosprecio continuo, la culpabilización, las amenazas, gritos, las descalificaciones, la discriminación y el trato hostil.

* **Maltrato constitutivo de delito:** Si un niño, niña o adolescente es objeto de lesiones físicas de cualquier tipo, en el contexto de un relato o de antecedentes que den cuenta de una agresión física que explica tales heridas o lesiones físicas constatadas (visibles o no), realizadas por una persona mayor de catorce años de edad, se está en presencia de un maltrato que puede revestir las características del delito de lesiones tipificadas en el Código Penal (arts. 395, 396, 397, 399, 400, 410, 411, 494 N° 5)¹⁴. Estas pueden ser graves gravísimas, simplemente graves, leves o menos graves, atendiendo a la cantidad de días de incapacitación laboral (o escolar) que produce, y las características de la lesión (si produce notable deformación, ablación de miembro importante, castración, equimosis, fracturas, etc.). Asimismo, tratándose de maltrato psicológico exclusivamente, si este es reiterado (más de una vez) y calificado así por el Tribunal de Familia respectivo, constituye también delito de maltrato habitual prescrito en el artículo 14 de la Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar. Si se constata este tipo de maltrato, lo que procede no es denunciar al Ministerio Público, sino al Tribunal de Familia, único organismo que puede calificar el delito de maltrato habitual.

Maltrato no constitutivo de delito: El único maltrato no constitutivo de delito es el psicológico que se realiza por una sola vez, no reiterándose en el tiempo.

j. Efectos de la desprotección infantil en los NNA.

- * Los efectos de la desprotección en los NNA deben ser siempre considerados en los procedimientos de respuesta en la intervención que otorguen los equipos de la Residencia Familiar, frente a amenazas o vulneraciones de derechos a participantes del Programa. Al respecto, deberán considerarse especialmente que:
- * Los NNA pueden sentirse confundidos, y experimentar emociones como tristeza, rabia o miedo, además pueden sentirse culpables del hecho vivido.
- * El estrés crónico sensibiliza las conducciones nerviosas y desarrolla desproporcionadamente las regiones del cerebro asociadas a las respuestas de ansiedad y miedo. Una víctima que experimenta estrés por violencia orientará sus recursos a la supervivencia y a afrontar las amenazas de su entorno.
- * Los niños y niñas que han padecido maltrato y negligencia crónica durante sus primeros años de vida pueden vivir en un estado permanente de alerta exacerbada o de disociación, atentos a las amenazas que pudieran surgir en cualquier tipo de situación. Su capacidad para beneficiarse de las experiencias sociales, emocionales y cognitivas puede resultar disminuida.
- * El maltrato y/o abandono en niños y niñas afecta su rendimiento escolar, mostrando además mayor retraso en el desarrollo del lenguaje.
- * Hay asociación estadísticamente significativa entre maltrato físico, depresión, intentos de suicidio y tasa global de trastornos mentales.
- * La evidencia muestra una diversidad de consecuencias del maltrato en diferentes ámbitos de la vida de los adolescentes, entre ellas se pueden observar abandono del hogar, deficiencias intelectuales, fracaso escolar, conductas autodestructivas, hiperactividad o aislamiento, miedo generalizado, rechazo a su cuerpo, vergüenza, baja en el rendimiento escolar; trastorno disociativo y de identidad, delincuencia juvenil, consumo de drogas o alcohol, conducta sexual temprana y no segura, trastornos depresivos, comportamiento agresivo, entre otras.
- * Existe evidencia de la relación que existe entre historias de maltrato y negligencia en niños, niñas y adolescentes, con la presentación de conductas transgresoras de ley, y un mayor riesgo de desarrollar comportamientos agresivos y violentos. Los estudios sugieren que el maltrato físico en la pubertad y adolescencia y la exposición a la violencia familiar son los predictores más consistentes de la violencia juvenil.
- * Con todo, las consecuencias no siempre se ven inmediatamente y pueden tardar tiempo en aparecer.

Acciones transversales a los Procedimientos anteriores:

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

Cuando el hecho reportado fuere flagrante y constitutivo de delito, quien reciba la develación o lo vea de forma flagrante, deberá conducir al NNA víctima al servicio de salud más cercano a fin de constatar lesiones y resguardar la evidencia si fuera pertinente (ejemplo: ropa interior con fluidos).

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

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

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

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

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

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

Referencias y más recursos:

- Ministerio de Salud. 2013. GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Guia_maltrato_Valente26dic2013.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (2014). Orientaciones técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y el Servicio Nacional de Menores
- <http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/OT-CHCC-Sename-WEB.pdf>
- Cuarto estudio de maltrato infantil 2012. Unicef Chile

Anexo VII: Perfil Sociolaboral

El perfil sociolaboral es una descripción que se hace sobre uno/a mismo en relación con el trabajo en particular. Responde a la pregunta ¿quién soy yo en el mundo del trabajo? Además, se puede complementar con la resolución de la pregunta ¿qué tengo yo para aportar en un trabajo o en una ocupación específica?

El perfil Sociolaboral permitirá conocer la historia y trayectoria laboral de cada participante, identificar áreas de interés personal y ajustarlas a sus expectativas laborales, reconocer sus recursos para iniciar un proyecto laboral (si corresponde), identificar cuáles son las brechas que limitan el acceso al mundo laboral y definir el tipo de apoyo que la persona requiere y los énfasis que se debe dar al acompañamiento socio-laboral. El perfil sociolaboral debe servir para definir y caracterizar la situación de partida con relación a la empleabilidad integrando las particularidades de la persona, las que se derivan de su posición de género, clase, identidad laboral, etnia, edad, inserción urbana o rural, entre otros factores. Asimismo, la construcción del perfil sociolaboral contempla: determinar las barreras de acceso al mercado del trabajo.

El perfil sociolaboral debe construirse a través de una entrevista semi estructurada a cargo del profesional sociolaboral. La información de la persona que se levante al inicio del proceso, a partir de la entrevista y durante las acciones posteriores, serán antecedentes relevantes que tendrán que ser considerados para definir los tipos de apoyo que requiere la persona. Esta coordinación tiene como fin gestionar la intermediación laboral con un sentido de pertinencia, continuidad, según la realidad y orientado a la búsqueda de las mejores posibilidades de cada participante.

La Ficha de Perfil Sociolaboral, contiene preguntas clave, las cuales contemplan:

1. Antecedentes generales de la persona: edad, nacionalidad, estado civil, etc.
2. Antecedentes del profesional de referencia.
3. Experiencia laboral de la persona (Roles, funciones, tiempo trabajado, etc.).
4. Trayectoria laboral: Detalle los acontecimientos importantes y asociados a la trayectoria del sujeto.
5. Especifique tiempo sin un empleo formal y estable.
6. Situación laboral actual de la persona. Indagar si actualmente realiza algún tipo de actividad remunerada, cuál es la naturaleza de esta actividad, cuál es la periodicidad con que la realiza, ingresos aproximados que recibe, etc.
7. Identificación de antecedentes educacionales y de formación de la persona. Indagar si ha realizado capacitación en algún oficio.
8. Identificación de motivaciones, intereses, conocimientos, habilidades y destrezas de la persona.
9. Disponibilidad y expectativas para el trabajo.
10. Fortalezas/oportunidades asociadas al desempeño productivo.
11. Debilidades/Dificultades asociadas al desempeño productivo.
12. Factores protectores identificados para la mantención en un puesto de trabajo.
13. Detección de las brechas existentes de la persona en función de su inserción laboral, que permita definir un plan para la realización de acciones tendientes a la disminución de las brechas existentes.
14. Detección de necesidades básicas que requieran de una derivación a la red pública: nivelación de estudios, capacitación en oficios, postulación a programas de emprendimiento, etc.
15. Proyecciones establecidas por la persona.
16. Expectativas de la participación en el acompañamiento

Ficha Perfil Sociolaboral

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Fecha entrevista:	
Nombre:	
RUN o DNI t:	Teléfono contacto:
INSTITUCIÓN DE REFERENCIA	
Profesional de Referencia:	
Institución ejecutora:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	
ANTECEDENTES LABORALES	
Resumen experiencia laboral:	
Resumen de trayectoria laboral:	
Intereses laborales identificados:	Disponibilidad y expectativas para el trabajo:
Fortalezas/oportunidades asociadas al desempeño productivo:	Debilidades/Dificultades asociadas al desempeño productivo:
Factores protectores identificados para la mantención en un puesto de trabajo:	
Proyecciones establecidas por la persona:	
Expectativas del acompañamiento laboral	

DISEÑO DE APOYOS				
Área de dificultad	Fortalezas	Apoyo propuesto	Observaciones	Fecha

Anexo VIII: Protocolo de solicitud: asignación de subsidios de arriendo

Documentación Requerida para subsidio de arriendo:

Se solicitará adjuntar:

1. **Copia del contrato de arriendo simple** (y/o notariado) en donde quede especificado la relación contractual del arrendatario (beneficiario) y el dueño/a del inmueble (arrendador)
 - a. **En caso de subarriendo se solicitará**, además del contrato de subarriendo, (i) fotocopia de Cédula de Identidad del dueño del inmueble (fotocopia de las Cédula de Identidad de arrendador inicial) y (ii) contrato inicial que da poder al subarriendo.
 - b. **En caso de ser arriendo por corredora** inmobiliaria anexar documento extendido por la corredora o inmobiliaria señalado ser efectivamente contraparte del contrato (firmado y timbrado).
2. **Se solicitará enviar copia de cédula de identidad del arrendador/a** por ambas caras
 - a. En caso de ser arriendo por corredora, el documento que extienda la corredora señalando ser contraparte del contrato sustituirá la cédula de identidad en este caso.
3. **Se solicitará enviar copia de cédula/pasaporte/DNI/constancia de robo**, del jefe/a del grupo familiar.
4. **Copia de boleta de servicios que corrobore la dirección señalada en el contrato de arriendo.**
5. **Se debe anexar datos bancarios** para efectos de la transferencia monetaria, **detallando los datos del dueño del inmueble** consignado en el contrato de arrendamiento o bien corredor, además de la copia del documento de identificación del arrendador

DATOS CUENTA BANCARIA	
Nombre completo	
Rut	
Banco	
Tipo de cuenta	
N° de cuenta	
Correo	
Monto	
Glosa	

Se solicita entregar los 5 documentos en formato PDF unificado, un solo PDF con todos los datos.

Teniendo la documentación anterior, se deben seguir los pasos:

6. Rellenar formulario de caso a derivar para subsidio de arriendo en el siguiente GoogleForms: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEej02MhAk_rPtIPHGQ-M6II2JIGXHUrYglvWmbL_t0RL1YQ/viewform

7. Una vez rellenado el GoogleForms, enviar datos anteriores recopilados en un PDF unificado al correo: ***santamonicacdr@gmail.com***

- El correo debe estar dirigido a Jorge Martínez, contra parte de la Vicaría que recepcionará los casos. Se debe señalar en el cuerpo del correo:
- Nombre del/la encargado del caso
- Residencia que envía el caso
- Región desde donde se envía el caso
- Comuna desde donde se envía el caso
- N° de caso que se envía y mes. (Ejemplo: Caso 1º/mes abril)

8. Poner en copia a:

lrebollo@iglesiadesantiago.cl almuno@iglesiadesantiago.cl mtalon@desarrollosocial.gob.cl

Anexo IX: Protocolo de egresos forzosos

PROTOCOLO DE EGRESOS FORZOSO

Ejecutor: Profesionales del equipo de la Residencia Familiar

Responsable: Coordinador/a de la Residencia Familiar

Objetivo:

Realizar un egreso no voluntario de la Residencia Familiar en el marco de una intervención, respetuosa, segura, técnica y transparente.

Consideraciones:

Este protocolo está diseñado para ser aplicado en la Residencia Familiar, con el objetivo de delimitar el flujo de acciones que se debe llevar a cabo cuando se produzca un egreso no voluntario del dispositivo, asegurando que dichas acciones se realicen garantizando la seguridad y la integridad física y psicológica de todos los intervinientes.

Este protocolo aplica en las siguientes circunstancias:

1. Que un participante cometa una agresión física o verbal grave hacia residentes (no familiares) o miembros del equipo. En caso de agresión entre y hacia integrantes de la familia, activar el Protocolo de Violencia Intrafamiliar (VIF) incluida en la “Guía Técnica de Residencias Familiares” según sea el caso.
2. Que un participante consuma reiteradamente alcohol y/o drogas al interior de la residencia y que esto ponga en riesgo el bienestar y la convivencia del dispositivo.
3. Que un participante cometa robos de objetos de valor y/o dinero al interior de la residencia.
4. Que una familia no cumpla reiteradamente con los objetivos del plan de apoyo y compromisos adquiridos.
5. Otras eventualidades definidas previamente con el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia (tales como conductas sexuales inapropiadas, agresiones, entre otras).

Procedimiento N°1: Recoger información

El equipo de la residencia verifica y corrobora la falta. Esto implica recoger antecedentes de los hechos, testimonios, escuchar a todas las partes involucradas, etc.

Esta acción debe realizarse dentro de las primeras 24 horas de ocurrido el hecho.

Los antecedentes recabados deben quedar por escrito, los cuales serán enviados a la contraparte de la SEREMI.

Procedimiento N°2: Informar a contraparte de la SEREMI

Coordinador/a del dispositivo o a quien éste designe, tomará contacto con la contraparte de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, dentro de las primeras 24 horas de ocurrido los hechos, mediante teléfono y correo electrónico, informando de la situación.

Procedimiento N°3: Determinación conjunta

En base a los antecedentes, ambos, Coordinador/a de la residencia y contraparte de la SEREMI, deben tomar una de la siguientes alternativas:

1. Proceder con el egreso
2. No proceder con el egreso, lo que implica dos acciones: a) señalar al residente que incurrió en una falta, y b) informar que para la próxima vez tendrá que ser egresado.

En el caso que se determine opción 2, No continuar con el protocolo. Si la opción a tomar es la N°1, continuar con el procedimiento N°3.

En caso de existir NNA involucrados, se debe solicitar el apoyo de la coordinadora regional de la Subsecretaría de la Niñez.

Procedimiento N°4: Información al/los egresado/s.

Una vez confirmado el hecho, el coordinador de la residencia notifica al representante familiar que debe abandonar el dispositivo en el plazo que defina el equipo técnico.

Para lo anterior, se le deben entregar alternativas de pernoctación, activando, la red de Noche Digna en el territorio.

Procedimiento N°5: En caso de resistencia al egreso

En casos excepcionales, y habiendo realizado todos los esfuerzos posibles para evitar esta acción, se podrá acudir a Carabineros y requerir el uso de la fuerza pública para el desalojo, mediante gestión realizada por el equipo ejecutor y en coordinación con la contraparte de la Seremi de Desarrollo Social respectiva. Para esto se requiere que el equipo se contacte previamente con la Unidad Policial en la etapa de puesta en marcha para presentarse en el territorio y advertir de posibles apoyos requeridos.

Procedimiento N°6: Elaboración de informe

El coordinador de la residencia deberá confeccionar un informe dentro de las 24 horas siguientes a lo ocurrido, con todos los antecedentes del caso y remitir una copia a la contraparte de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, a través de correo electrónico, con copia al Encargado Nacional de Centros Noche Digna.