

Documento N°1: Sistematización
Programa Calle Chile Solidario

CONSTRUYENDO JUNTOS UNA
POLÍTICA PÚBLICA PARA PERSONAS
EN SITUACIÓN DE CALLE



“La incorporación de ustedes al Programa Chile Solidario nos hace grande a todos, nos hace más nobles y permite que ustedes puedan tener una oportunidad...Pero no es sólo una oportunidad sino que es dar plena ciudadanía, es decir, la oportunidad real de acceder a los derechos sociales...en definitiva, lo que estamos logrando hoy día con esto es escribir una página importante en la historia de nuestro país”

(Intervención de S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet en el Acto de Incorporación de personas en situación de calle al Sistema de Protección Social Chile Solidario, Santiago, 4 de julio de 2006)

“El programa Calle Chile Solidario es otro camino para generar mecanismos de inclusión social para las personas más vulnerables. Cumplir con ese objetivo, es el desafío que comparten las instituciones comprometidas activamente con la superación de la pobreza y la igualdad de oportunidades”

Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario, Ministerio de Planificación

TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO	16
2.1. GÉNESIS DEL PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO: ANTECEDENTES PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO	17
A) CONFORMACIÓN DE LA RED CALLE (RED DE TRABAJO CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE)	19
B) COMPROMISO DEL GOBIERNO CON INSTITUCIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	23
C) REALIZACIÓN DEL CATASTRO NACIONAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	24
D) REALIZACIÓN DE LAS ASAMBLEAS PARTICIPATIVAS: VOZ Y CIUDADANÍA PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE.	
E) REALIZACIÓN DEL SEMINARIO "PANORAMA DEL PUEBLO EN CALLE": AVANCES EN LA REFLEXIÓN Y ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	32
2.2. INSTITUCIONALIZACIÓN PÚBLICA DEL TRABAJO CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	34
A) CONFORMACIÓN DE MESA TÉCNICA DE TRABAJO	36
B) IMPLEMENTACIÓN DE UNA INICIATIVA GUBERNAMENTAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL CHILE SOLIDARIO	37
C) SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS PARA EJECUTORES DEL PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO	41
D) IMPLEMENTACIÓN DE LA FASE PILOTO DEL PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO	44
2.3. SISTEMATIZACIÓN TÉCNICA Y METODOLÓGICA DE LAS PRÁCTICAS DEL PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO	51
A) ESTABLECIMIENTO DE NORMAS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE CALIDAD PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO	55
B) ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE REGISTRO Y MONITOREO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS EJECUTORES DEL PROGRAMA CALLE	57
C) IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA PARA EJECUTORES DEL PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO	61
3. REFLEXIONES FINALES Y DESAFÍOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA POLÍTICA PÚBLICA DIRIGIDA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	63
4. REFERENCIAS	68
4.1. DOCUMENTOS ESCRITOS	75
4.2. DOCUMENTOS AUDIOVISUALES	75
4.3. SITIOS WEB INSTITUCIONALES	76
5. ANEXOS	77

PRESENTACIÓN

El Programa Calle Chile Solidario, es un paso clave dado por el Gobierno en el desafío por erradicar la indigencia, al incorporar a las personas que viven en situación de calle al Sistema de Protección Social Chile Solidario, lo que se inscribe además en el gran objetivo de instalar al 2010 un Sistema de Protección Social que cubra a las personas desde su nacimiento hasta la adultez mayor.

Es así como este Programa se hace cargo por primera vez desde la esfera pública de una problemática no abordada hasta ahora por los programas sociales tradicionales, y que por sus particulares características constituye un tópico que desafía permanentemente la capacidad de adecuación de la oferta pública y privada y la flexibilidad de gestión de las entidades ejecutoras.

Transcurridos ya varios años desde que se inició el proceso de visibilización progresiva de las personas en situación de calle, así como el desarrollo de iniciativas y esfuerzos llevados a cabo por organizaciones de la Sociedad Civil, el Programa Calle Chile Solidario, ya se considera una oferta programática que forma parte del Sistema de Protección Social que el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) tiene a cargo coordinar.

El propósito del Programa Calle Chile Solidario es que las personas en situación de calle, tengan acceso a los recursos y condiciones que les permitan mejorar sus condiciones de vida en las áreas que les resultan más importantes. Este Programa pretende propiciar el despliegue y organización de recursos públicos y privados para entregar apoyo psicosocial personalizado a personas en situación de calle. Este fin se logra a partir de la concepción e implementación de un servicio de apoyo psicosocial que consiste en un conjunto de acciones destinadas a brindar los apoyos necesarios para conectar a las personas a las redes, permitirle el acceso a los servicios y programas que pueden aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida y, cuando ello sea posible, ayudar a desarrollar en los usuarios las destrezas funcionales que les permitan desenvolverse de la manera más autónoma posible.

Lo anterior es especialmente relevante si se considera que las personas a las cuales está dirigido este Programa se encuentran inmersas en procesos dinámicos de desvinculación gradual de sus vínculos sociales que los mantienen particularmente aislados, marginados y, en muchos casos dificultan la posibilidad de participar de la sociedad y de acceder a niveles de subsistencia socialmente aceptables.

De esta forma, el Programa Calle Chile Solidario, se encuentra orientado especialmente al trabajo con adultos que se encuentran en esta situación de vulnerabilidad, es ejecutado indistintamente por municipalidades y organizaciones no gubernamentales y su administración y asistencia técnica está a cargo de la Secretaria Ejecutiva de Protección Social de MIDEPLAN, encargada de proveer un acompañamiento y apoyo metodológico constante a los múltiples ejecutores a nivel nacional y regional que participan de ésta oferta programática.

Mediante la presente sistematización se pretende realizar un recorrido histórico y cronológico que dé cuenta de la forma más completa y exhaustiva posible de los momentos e hitos fundamentales que posibilitaron la instalación y puesta en marcha del Programa Calle en la institucionalidad del Chile Solidario, lo que, sin duda, ha sido muestra de un proceso de maduración del propio Sistema de Protección Social en la que se ha ido consolidando a través de los años una política pública de apoyo a los grupos más vulnerables basada en una estrategia del apoyo psicosocial a los mismos.

1. INTRODUCCIÓN

Como marco general al Programa Calle Chile Solidario es indispensable señalar el proceso de desarrollo de las políticas sociales por parte del Estado hasta lo que hoy es conocido como el Sistema de Protección Social Chile Solidario. Como resultado de las políticas económicas y sociales aplicadas, durante la década de los noventa, Chile logró avances significativos en materia de reducción de la pobreza e indigencia que pusieron a nuestro país en una posición privilegiada dentro de la región. Es posible verificar que durante ésta década se produjo una sustantiva reducción de la pobreza e indigencia. De acuerdo a las estimaciones oficiales extraídos de los datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN 2003), se ha experimentado una notable reducción de la pobreza, de un 38,6 % en el año 1990 a un 18,8 % en el año 2003 y de la indigencia de 12,9 % a 4,7 %, durante el mismo período.

En paralelo a las cifras señaladas, Chile también fue avanzando en el diseño e implementación de instrumentos de política pública que posibilitaran el monitoreo sistemático y el impacto redistributivo del gasto social (encuesta CASEN). Asimismo, la experiencia acumulada en materia social, fue conduciendo a otorgar mayor prioridad al abordaje de la extrema pobreza y vulnerabilidad psicosocial y al esfuerzo por conformar un dispositivo institucional que posibilitara la coordinación de los servicios y beneficios disponibles, haciendo coincidir su focalización en el grupo de personas en situación de extrema pobreza y/o vulnerabilidad.

No obstante los logros observados en la reducción de la pobreza logrados en la década anterior, un dato que confirmó la necesidad de reorientar las estrategias de lucha contra la pobreza, fue el estancamiento en la reducción de la indigencia que se produjo a partir de 1996 en torno a 5,7%, siendo cada vez más difícil lograr reducciones porcentuales del núcleo de personas y hogares con ingresos inferiores a la línea de la indigencia. Estos datos, con cifras al 2000, son los que se analizaron para replantear la estrategia de focalización hacia los sectores de extrema pobreza.

Una de las principales lecciones que se obtienen de la información previa es que el crecimiento económico es condición necesaria, pero no suficiente para enfrentar exitosamente los problemas de exclusión social y (extrema) pobreza y se constata la necesidad de continuar avanzando en la erradicación y superación de la pobreza, en la integración social y en el mejoramiento de la calidad de vida de amplios segmentos de la población chilena y, junto con ello, enfrentar el problema del mantenimiento de los niveles de inequidad social. Esto, en el entendido que, las características de la indigencia en los últimos años ha ido cambiando y que quienes la viven actualmente son más vulnerables que hace 10 años atrás, debido a la carencia de herramientas alternativas para acceder a un mercado laboral extremadamente exigente y demandante. Es así, como aún subsiste un núcleo de "pobreza dura", considerado poco permeable a los programas sociales convencionales y a las estrategias de intervención públicas existentes hasta ese momento en Chile.

Adicionalmente, diversas evaluaciones realizadas (MIDEPLAN, 2004) permitieron constatar que, a pesar de la amplia oferta pública existente de programas sociales dirigidos a atender las necesidades de las personas más pobres del país, los beneficios sociales eran percibidos en mayor medida y con mayor intensidad por aquellas familias pobres no indigentes, que por aquellas indigentes o extremadamente pobres.

Estos antecedentes fundamentaron la decisión de dar prioridad al abordaje de la extrema pobreza y evaluar distintas alternativas para la conformación de un dispositivo institucional que permitiera coordinar los servicios y beneficios disponibles haciendo coincidir su focalización en el grupo de los extremadamente pobres, lo que obligaba necesariamente a revisar los esquemas vigentes de administración y provisión de la oferta pública. Hasta ese momento, las prestaciones sociales del Estado dirigidas a este grupo de personas, se entregaban sobre la base de la demanda de los potenciales beneficiarios a los servicios públicos respectivos, haciendo depender su acceso efectivo a la disponibilidad de información suficiente y oportuna sobre los recursos existentes. La demanda efectiva sobre éstos sólo se concretaba en la medida que personas y familias tuvieran algún grado de vinculación con las redes institucionales. No obstante, los diagnósticos indicaban que uno de los factores críticos de exclusión de las personas en situación de calle, es justamente su aislamiento, desinformación y fuerte desvinculación de esas redes. Lo que explica que fueran justamente quienes más necesitaban de esos beneficios los que accedían a ellos en menor medida (MIDEPLAN, 2004)

Lejos de favorecer la concordancia de estrategias y lograr una focalización efectiva en el grupo más vulnerable de la población, este diseño institucional y su dispersión programática,

no había permitido enfrentar el problema de la extrema pobreza desde una perspectiva integral. Cada ámbito de la oferta pública había estado marcado por sus lógicas de configuración internas y, con sellos asistenciales o promocionales según fuera el caso, sin lograr una integración virtuosa de ambos enfoques como parte de una misma estrategia (MIDEPLAN, 2004).

El 21 de mayo de 2002, en su cuenta pública anual, S.E. el Presidente de la República anuncia la voluntad del Gobierno de avanzar en la superación de la situación de extrema pobreza en la que estaban viviendo las 225.000 familias más pobres del país, señalando su decisión de dar prioridad al abordaje de la extrema pobreza y de evaluar distintas alternativas para la conformación de un dispositivo institucional que permitiera coordinar los servicios y beneficios disponibles, haciendo coincidir su focalización en el grupo de los extremadamente pobres

Durante el año 2002 se da inicio a una estrategia gubernamental orientada a la superación de la pobreza extrema que incluye una serie de esfuerzos por consolidar una red institucional que genere mecanismos para la ampliación de las oportunidades de las personas en diversos territorios, permitiendo así que el Sistema de Protección Social vaya ampliando su cobertura progresivamente y generando iniciativas para atender diversas situaciones de vulnerabilidad que afectan a la población. Es por ello que, el diseño y la implementación del Sistema de Protección Social Chile Solidario representa una nueva etapa en el desarrollo de las políticas sociales dentro del país en términos de la forma de brindar apoyo psicosocial a las personas, familias y territorios que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

"A estos hermanos chilenos, a quienes la vida les ha sido tan adversa, queremos tenderle una mano solidaria y generosa. Por eso hablamos de este nuevo programa "Chile Solidario": por primera vez en nuestra historia las personas más pobres dentro de los pobres tendrán garantizado el acceso a la salud, la educación, la previsión social. ¡Así construimos un Chile justo y solidario! ..."

(Mensaje del Presidente de la República al Congreso de la Nación, 21 de Mayo de 2002)



El Sistema de Protección Social Chile Solidario representa una nueva fase en el desarrollo de políticas sociales dentro del país, como un dispositivo institucional prioritario para el Gobierno para el abordaje de la extrema pobreza en que viven alrededor de 225.073 familias y 15.675 personas mayores de 65 años de hogares unipersonales. Este Sistema asume que *"para llevar a cabo una política efectiva de protección social a familias en situación de extrema pobreza, es necesario asumir una perspectiva de derechos y de acceso igualitario a oportunidades que obliga al reconocimiento de esta perspectiva como base para la formulación de medidas relativas a la integración. Por ello, resulta esencial definir aquellos mínimos sociales que deben ser asegurados al conjunto de la población. Esto aplica, en particular, a la protección de aquellas personas que no tienen capacidad de provisión autónoma de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades básicas, esto es, que tienen un desenvolvimiento limitado en los mercados donde se efectúan las transacciones para el acceso efectivo a satisfactores asociados a la sobrevivencia y al bienestar"* (MIDEPLAN, 2004a, p.13).





MIDEPLAN es el organismo gubernamental encargado de coordinar el Sistema de Protección Social Chile Solidario para brindar apoyo psicosocial personalizado a cada familia y asegurar su acceso preferente a subsidios monetarios y a programas sociales gubernamentales. Chile Solidario se convierte en un dispositivo de coordinación de carácter transitorio, destinado a organizar la oferta para apoyar a las familias, velando por el cumplimiento del régimen de garantías y propiciando la instalación local del sistema.

De esta forma, este Sistema de Protección Social se ha consolidado como parte de una política de Protección Social amplia, donde la perspectiva de derechos se implementa a través de áreas tan centrales de la política social como la educación, la salud y la seguridad social y previsional. En lo práctico, es un modelo de gestión, representado en la Secretaría Ejecutiva radicada en el Ministerio de Planificación y de las Secretarías Regionales Ministeriales, ambas instancias dedicadas a coordinar a las instituciones responsables de entregar prestaciones sociales, de manera de visualizar la existencia en el país de una red de protección social.

Cabe hacer presente que el Sistema de Protección Social Chile Solidario tiene una serie de principios éticos, políticos y sociales que guían su implementación, entre los que se cuentan (MIDEPLAN, 2004):

a) Igualación de capacidades básicas: Este enfoque promocional reconoce la libertad de las personas de buscar sus propios destinos, pero procura que todos se inicien desde 'el mismo punto de partida, en otras palabras, que todos puedan acceder a un mínimo de capacidades básicas. Por capacidad se entiende aquello que una persona puede ser capaz de hacer o ser, lo que equivale a la libertad real con que cuenta una persona. Lo que realice la persona con el vector de libertades que posee equivaldrá a sus 'realizaciones', y a través de sus 'realizaciones' una persona llega a ser lo que es. De esta forma, se entiende que, a mayor cantidad de capacidades (libertades) mayores son las posibilidades de seguir avanzando en la profundidad de sus realizaciones, y mayor podrá ser su desarrollo humano. Este enfoque pretende favorecer la creación de activos y capital que reviertan permanentemente condiciones de vulnerabilidad y precariedad. Por lo tanto, incorporar este enfoque de capacidades traslada el eje de demandas, desde medios hacia fines.

b) Enfoque de derechos: Este enfoque pretende expresar en un conjunto de objetivos, normas y sistemas el compromiso a garantizar los derechos sociales, económicos y culturales, creando y consolidando capacidades y oportunidades para que las personas incrementen su bienestar, cuenten con mayor libertad e influyan en las decisiones que las afectan. De esta forma, se entiende que una política social debe ser entendida en base a un marco ético político amplio que incorpore como criterio prioritario de diseño, ejecución y evaluación de esa política, su contribución al respeto, garantía y exigibilidad en el cumplimiento de ciertos derechos reconocidos como básicos para la gestión estratégica de un Gobierno, en el marco de una apuesta de desarrollo nacional.

c) Integralidad de las acciones: Este principio rector entiende que aquellas personas y grupos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, requieren recibir los apoyos necesarios para hacer uso efectivo de la estructura de oportunidades disponible. Dichos apoyos suponen el uso de estrategias tanto asistenciales como promocionales para la restitución de las capacidades de funcionamiento de las personas y el desarrollo de funcionalidades y prácticas necesarias para su inserción social efectiva. Para lograrlo, se requiere un sistema de provisión de servicios y beneficios oportuno y pertinente a las necesidades de cada una de las familias y personas, sujetos de protección. Es necesario disponer de distintos servicios y beneficios para las mismas personas y familias, en el marco de una estrategia integral de intervención. Sólo así es posible contribuir a lograr resultados efectivos en un fenómeno multidimensional como la pobreza extrema.

d) Equidad y manejo de la vulnerabilidad: Este principio actúa como regulador de los accesos y distribución de servicios y beneficios sociales de acuerdo a la priorización de los grupos sociales más vulnerables en base a la solidaridad y no discriminación. La noción de equidad asume que para lograr un modelo de desarrollo humano y sustentable, se debe procurar el goce universal de los beneficios del crecimiento. Por lo tanto, promueve la generación de condiciones y mecanismos redistributivos que basados en la igualdad de oportunidades, apliquen estrategias de apoyo psicosocial sobre aquellos que no cuentan con condiciones suficientes para lograr un desenvolvimiento autónomo y sostenible y que requieren de recursos auxiliares para su promoción social efectiva. Por su parte, la vulnerabilidad surge en el contexto de visualizar el fenómeno de la pobreza no sólo desde la perspectiva de las condiciones de ingreso económico sino también desde las dimensiones psicosociales, educacionales, laborales, y familiares que se expresan en desigualdad de oportunidades.

e) La familia como núcleo de desarrollo humano: Considerando que la familia es un sistema de relaciones sociales que cumple naturalmente una función protectora respecto de sus integrantes y que, contando con las condiciones básicas para su buen funcionamiento, es capaz de cumplir eficiente y eficazmente este rol, se asume que en este espacio relacional se pueden incentivar valores, conductas y prácticas favorables a proyectos de desarrollo individual y grupal. De esta forma, se considera responsabilidad del Estado, contribuir a restituir las capacidades de funcionamiento que han sido suspendidas o dañadas y dirigir hacia ellas diversos apoyos para aportar al bienestar de la familia y sus miembros. Desde esta mirada, los esfuerzos por proteger a la familia y potenciar el sistema de vínculos que en ella tienen lugar, pasa necesariamente por dignificar su rol y generar estrategias protectoras que a la vez aporten a su desarrollo más autónomo. De esta forma, existe acuerdo en términos de que las probabilidades de superación de las condiciones de pobreza y vulnerabilidad aumentan cuando se utilizan estrategias familiares para la superación de la pobreza.

f) Desarrollo local y la participación ciudadana: Este principio entiende que para que una estrategia social resulte más eficiente en su propósito de integración, debe operar en los espacios sociales e institucionales más cercanos a sus destinatarios. Es por ello que se intenciona que la ampliación de la estructura de oportunidades y la movilización de recursos puestos a disposición, se oferte en los territorios donde las familias residen, de manera de revertir las barreras de accesibilidad que son propias de los diseños que no contemplan el espacio local como nodo articular de los esfuerzos institucionales. De igual forma, la potenciación de procesos de desarrollo en el nivel local, se ve facilitado y fortalecido por la participación de las personas y grupos que son sujetos de protección, en las distintas formas y en los distintos niveles en que esto puede ocurrir. La incorporación de la perspectiva de los usuarios es un eje central en la gestión de soluciones oportunas y pertinentes. Y deben ser éstos quienes efectúen los controles de calidad correspondientes en procesos de evaluación y contraloría social que tenga consecuencias sobre el desempeño de la institucionalidad.

Como es posible apreciar los principios que orientan el diseño y la implementación del Sistema de Protección Social Chile Solidario, antes identificados, se constituyen en el marco ético-valórico de las estrategias de acción e intervención que se lleven a cabo, y, al mismo tiempo y, al mismo tiempo, sirven de criterios para la evaluación de los resultados que se alcancen en el desarrollo de Chile Solidario. Amedrenta

En términos presupuestarios, el Sistema de Protección Social Chile Solidario, genera recursos específicos para aquellos ámbitos de necesidad de sus usuarios que la oferta regular no cubre, mediante la ampliación de los programas sociales vigentes o a través de la elaboración e implementación de programas nuevos para la atención de demandas no cubiertas. En su operación, es un sistema descentralizado que funciona en estrecho vínculo con los gobiernos locales y las municipalidades, quienes son responsables de las principales funciones de la protección social. De esta forma, Chile Solidario complementa y fortalece su tarea, aportando recursos técnicos, metodológicos y financieros que aseguren la atención oportuna y de calidad de las familias y personas más vulnerables de los territorios.

Junto con lo anterior, Chile Solidario actualmente cuenta con un marco legal que rige el funcionamiento del Sistema de Protección Social, estableciendo la forma de operación de sus componentes y regulando el régimen de garantías. La ley N° 19.949 del 5 de Junio de 2004, que establece un sistema de protección social para familias en situación de extrema pobreza denominado "Chile Solidario", formaliza y le da marco legal a la iniciativa que se venía desarrollando desde el año 2002.

Este marco define los principios de operación del sistema, sus alcances y modalidades y, sobre todo, consagra aquellos beneficios que deben ser asignados a las personas por derecho, cuestión que hace distintivo este sistema en relación a la forma tradicionalmente utilizada para asignar beneficios por postulación y espera.

Por otra parte, Chile Solidario cuenta con un sistema de selección de personas, asignación de beneficios, intervención socioeducativa y acompañamiento psicosocial, junto con la generación de facilidades y preferencias en el acceso a la red de programas y servicios sociales de la red institucional local, muchos de ellos en convenio directo con Chile Solidario. Con ese esquema de articulación, se aumentan las posibilidades de que las personas pueden hacer uso para asegurar un mejor nivel de bienestar y participar con mayor autonomía de la vida familiar, social y productiva.



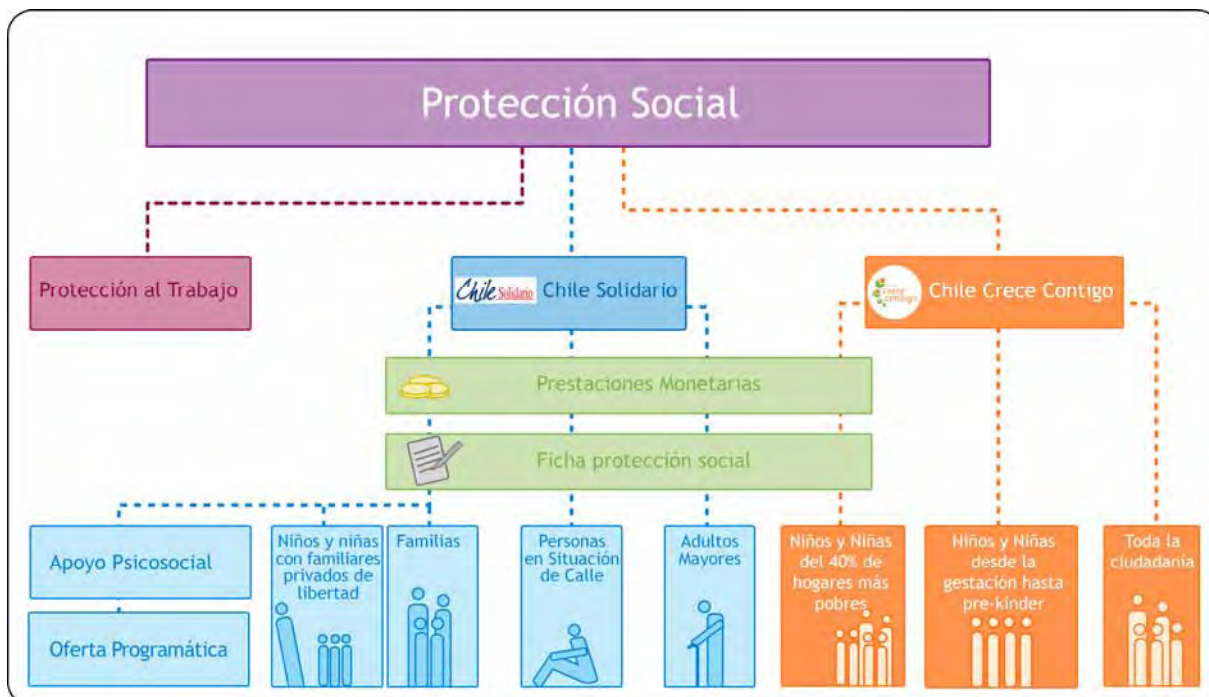
Queremos que todo esto no sean políticas independientes, individuales, sino que se articulen en un sistema de protección social capaz de abrir oportunidades y limitar riesgos para quienes no tienen la posibilidad de protegerse por sus propios medios. No hay democracia avanzada ni país desarrollado en el mundo que no cuente con un buen sistema de protección social”.

(Presidenta Michelle Bachelet,
Diciembre de 2006)

A lo largo del tiempo, los diferentes Gobiernos de la Concertación han coincidido en la importancia de contar con instrumentos de política pública que contribuyan a la plena realización de los derechos de las personas, en particular, revirtiendo inequidades que afectan a las personas más vulnerables de la sociedad chilena. En esta misma línea, el Gobierno de S.E. la Presidenta Michelle Bachelet ha orientado su agenda social a la generación y el fortalecimiento de iniciativas que permitan asegurar condiciones básicas de bienestar a toda la población a lo largo de todo su ciclo de vida.

De esta forma, a medida que esta nueva forma de hacer política social en la plataforma pública ha ido fortaleciéndose y su diseño e implementación se ha ido perfeccionando progresivamente. Con el objeto de generar condiciones para que las personas se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad y que requieren múltiples necesidades de apoyo y asistencia psicosocial, tengan acceso efectivo a los recursos que les permitan sostener un nivel básico de bienestar, Chile Solidario genera dispositivos de vinculación y acompañamiento psicosocial para que la incorporación de los usuarios a la red de protección social, impacte en un uso efectivo y eficiente de la estructura de oportunidades dispuestas a través de programas, servicios y prestaciones monetarias. En la actualidad podría graficarse de la siguiente forma la estructura de gestión del Sistema de Protección Social (Ver cuadro N°1).

Cuadro N°1: Esquema del Sistema de Protección Social Chile Solidario.



Como es posible apreciar en la gráfica previa, un aspecto característico del Sistema de Protección Social es la existencia de servicios especializados de apoyo psicosocial a los usuarios, lo que desde sus inicios ha sido considerado un eje estratégico del modelo de trabajo promovido por un concepto amplio de protección social, basado en el fortalecimiento de capacidades para un desenvolvimiento autónomo de las personas en las redes de servicios. De esta forma, los respectivos beneficiarios del sistema deben contar desde el principio del servicio de apoyo psicosocial con un profesional a cargo de generar procesos motivacionales con las familias y apoyar su disposición y compromiso al cambio (MIDEPLAN, 2009).

Diversas evaluaciones realizadas a lo largo del tiempo, han demostrado que éste componente es un pilar central que hace posible el logro de otros objetivos de la protección social y, además, opera como servicios estructurantes que permiten que otros programas se organicen en torno a una misma cobertura, llegando simultánea y complementariamente a la misma población. Esta convergencia de oferta y demanda de programas, servicios y prestaciones, con mecanismos de acompañamiento psicosocial personalizados, han sido bien evaluados por los usuarios, quienes reconocen en esta estrategia, una forma distinta de atender las necesidades de protección de las personas más vulnerables (MIDEPLAN, 2009).

En la actualidad, los programas de apoyo psicosocial Chile Solidario, son los siguientes (en orden de implementación):

1) Programa PUENTE



Este Programa fue implementado a partir del año 2002, se encuentra dirigido a familias en situación de extrema vulnerabilidad y es ejecutado por las municipalidades y administrado y asistido técnicamente por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). El nombre es una metáfora que *"llama a la familia a construir su puente para traspasar su estado de indigencia a mejores condiciones de vida"*. Se trata de familias que no han tenido acceso a los beneficios que ofrecen diversas instituciones, porque no tienen su carné, sus documentos o porque simplemente desconocen los beneficios. De esta manera, ha sido la puerta de entrada al Sistema de Protección Social Chile Solidario de cientos de miles de familias en situación de extrema vulnerabilidad (Fuente: www.programapuenete.cl).

2) Programa VÍNCULOS:



Este Programa consiste en un conjunto de acciones orientadas a dar una respuesta directa a las necesidades de las personas adultos/as mayores de hogares unipersonales de manera de generar las condiciones para acceso a la red comunitaria de protección social, conectando a la población adulta mayor, con los servicios públicos y redes sociales de la comunidad. Para tal efecto, se han determinado un conjunto de condiciones mínimas de calidad de vida a lograr con las personas mayores solas atendidas a través de este programa y se ha encargado la operación del Programa a las municipalidades seleccionadas, a través de la suscripción de un convenio de transferencia de recursos entre el Ministerio de Planificación, MIDEPLAN, y cada una de ellas. Paralelamente, se encargó al Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, la tarea de brindar asistencia técnica y supervisión especializada a las municipalidades ejecutoras del Programa (Fuente: www.senama.cl).

3) Programa CALLE



Dado que este Programa es objeto de la presente sistematización, sólo se mencionará que orientado al trabajo con adultos que se encuentran en esta situación. Es un programa ejecutado indistintamente por municipalidades y ONG's y su administración y asistencia técnica está a cargo de MIDEPLAN (Fuente: www.chilesolidario.cl).

4) Programa ABRIENDO CAMINOS



Siguiendo la misma línea que los Programas anteriores, el Programa Abriendo Caminos es ejecutado por organizaciones no gubernamentales e instituciones públicas, y su diseño y soporte metodológico se encuentra a cargo de Mideplan. Se encuentra dirigido a entregar acompañamiento psicosocial personalizado a niños, niñas, adolescentes y jóvenes que son hijos o dependen de personas privadas de libertad, para asegurar su desarrollo en condiciones óptimas y con control adecuado de riesgos, a través de tutores capacitados en reparación y prevención.

Junto con ello, el programa también proporciona un sistema de consejería familiar y tutorías socioeducativas destinado a mejorar las condiciones de vida del niño, niña y su entorno familiar, previniendo o controlando factores de riesgo y potenciando factores protectores (Fuente: www.mideplan.cl).

Del análisis realizado de la oferta pública disponible se concluyó que para el cumplimiento de ciertas condiciones mínimas en poblaciones más vulnerables, no existía oferta pública disponible, lo que ha implicado la creación de nuevas ofertas programáticas no solamente orientadas a generar una cobertura focalizada, sino que también a responder con una oferta pertinente a las necesidades de las familias integradas a Chile Solidario.

Como una forma de dar cuenta de los principales cambios que el Sistema Chile Solidario ha implicado en la política pública hacia la extrema pobreza, se incluye una tabla que muestra, por dimensión del cambio, la situación antes y luego de la implementación de Chile Solidario

Cuadro N°2: Política Pública antes y después del Chile Solidario, Dirección de Presupuestos, DIPRES, Ministerio de Hacienda en MIDEPLAN 2004):

Dimensión	Antes de Chile Solidario	Sistema Chile Solidario
Rol del Estado	<p>Rol pasivo</p> <p>Las prestaciones sociales del Estado a este grupo de chilenos se entregaban en base a la demanda de los potenciales beneficiarios a los servicios públicos que las administran. Esto significa que aquellos individuos o familias mas necesitados que se encontraban aislados y desinformados respecto de la red instalada del Estado (muchas veces los más necesitados) accedían en menor medida a las prestaciones.</p>	<p>Rol proactivo</p> <p>A través de su red nacional, el Sistema Chile Solidario supone un rol activo del Estado en la identificación de las familias más necesitadas para buscar que las prestaciones públicas lleguen efectivamente a los que más lo necesitan y de organización de focalización de estas prestaciones públicas de acuerdo a las necesidades específicas de cada familia, mediante un trabajo directo y personalizado con cada una de ellas. Este trabajo directo se realiza por medio de un Apoyo Familiar asignado para cada familia integrada al sistema que brinda apoyo personalizado durante 24 meses por medio de sesiones de trabajo periódicas en su domicilio.</p>
Foco de Intervención	<p>Individuo</p> <p>Las prestaciones tradicionales como el Subsidio Único Familiar (SUF) y las Pensiones Asistenciales (PASIS) estaban organizadas para atacar los problemas sociales de la población a nivel individual, sin tomar en cuenta las características del núcleo familiar en el que el individuo estaba inserto.</p>	<p>Familia</p> <p>El Sistema Chile Solidario tiene como foco de su intervención la unidad familiar, abordándose los problemas individuales de sus miembros en el contexto de la situación específica de la familia en que está inserto.</p> <p>Es así como en conjunto con la entrega por 24 meses de un Bono de Protección a la Familia, se celebra un Contrato Familiar específico con cada familia y se le asegura el acceso a las redes de beneficios existentes en la actualidad según las características particulares de cada una de ellas.</p>

<p>Forma de entrega de prestaciones sociales</p>	<p>Prestaciones dispersas Las prestaciones sociales para este grupo de la población se encontraban dispersas en un gran número de instituciones y programas que muchas veces no interactuaban entre sí y tenían lógicas de operación y de focalizaciones diversas. Esto se traducía en la existencia de más de 90 programas dirigidos hacia los sectores de escasos recursos que no necesariamente tienen objetivos específicos concordantes entre sí ni criterios de elegibilidad uniformes.</p>	<p>Sistema Integrado de prestaciones El Sistema Chile Solidario supone la integración de las prestaciones dirigidas a este grupo de la población en un Sistema coherente y coordinado, con una institucionalidad única, lo que permite potenciar las diversas prestaciones y potenciar su efectividad. Para ello se concentra la responsabilidad y recursos orientados al apoyo de las familias en extrema pobreza en MIDEPLAN, transformando o en el responsable de la redes protección social del gobierno.</p>
<p>Integración asistencia y promoción</p>	<p>Escasa La dispersión institucional y programática existente hacía que las diversas prestaciones respondieran alternativamente a un criterio asistencial o promocional sin que éstas se complementen efectivamente.</p>	<p>Combinación coherente de asistencia y promoción El Sistema Chile Solidario integra de manera coherente y en función de los requerimientos de cada grupo familiar, intervenciones de tipo asistencial y promocional, monetarios y no monetarios, de manera de enfrentar de forma coherente las diferentes dimensiones de la extrema pobreza en cada familia, y entregarle herramientas para superar esta condición más allá de la mera asistencia. Para ello los instrumentos claves son el trabajo del apoyo familiar designado para cada familia integrada al sistema y el Contrato Familiar suscrito por cada una de ellas, en el cual se comprometen a cumplir determinados compromisos considerando el punto de partida específico de cada caso.</p>
<p>Forma de acceso a subsidios</p>	<p>Por postulación El Sistema de acceso para estas prestaciones suponía la postulación de las familias a un cierto número de cupos, asignados anualmente. Esto muchas veces implicaba que las familias más pobres debían quedarse en listas de espera ante la posibilidad de la liberación o aumento de cupos.</p>	<p>Garantizados como derecho El Sistema Chile Solidario cambia radicalmente la lógica de acceso a las prestaciones monetarias tradicionales para las familias más pobres, instituyéndolo como un derecho garantizado. Esto permite asegurar una mejor focalización de estas prestaciones y empodera a las familias más pobres ante el Estado. La garantía se fija en un plazo de doce meses contado desde el ingreso de la familia al Sistema.</p>

<p>Rol de la familia ante las prestaciones</p>	<p>Rol receptor Una vez asignadas las prestaciones, la familia asumía un rol pasivo como simple receptora de las mismas, sin que existiera un compromiso de la familia por orientar sus conductas hacia el mejoramiento de su situación.</p>	<p>Compromiso de esfuerzo familiar La incorporación de las familias al Sistema Chile Solidario tiene como requisito fundamental la firma de un contrato formal de la familia por el mejoramiento de sus condiciones. En este documento la familia se compromete formalmente a esforzarse por mejorar sus condiciones en un programa a 24 meses. Algunos de los requisitos son, por ejemplo, la asistencia escolar de todos los menores, controles periódicos de salud de los adultos mayores y la obligación de aceptar ofertas de trabajo que le sean realizadas al jefe de familia si está en condiciones de trabajar.</p>
<p>Incentivos al beneficiario para superar su condición</p>	<p>Ninguno Los beneficios se entregaban de manera incondicional sobre la base de antecedentes socioeconómicos (ficha CAS) al momento de postular. En caso que dicha condición mejorara, se perdían los beneficios, desincentivando el esfuerzo por generar mayores ingresos autónomos por parte de las familias.</p>	<p>Estructura de incentivos promueve la superación de extrema pobreza A través de las condiciones que impone el Contrato Familiar y de la estructuración de la intervención en el tiempo, Chile Solidario impone a la familia una estructura de incentivos que la impulsa a mejorar sus condiciones. Esto último está incorporado a la forma decreciente con que se entrega el Bono de Protección a la Familia en los primeros 24 meses de intervención intensiva, período durante el cual se le van abriendo oportunidades a la familia para ir mejorando sus ingresos autónomos. Al cabo de los 24 meses el Bono se transforma en un bono de egreso y se mantienen los demás subsidios.</p>

La política gubernamental de protección social es responsable de generar los marcos de oportunidad para aprovechar eficientemente los recursos que están disponibles en las redes de apoyo. El desafío es lograr que esos servicios y beneficios se entreguen con eficiencia y oportunidad (MIDEPLAN, 2008).

2. PROGRAMA CALLE CHILE SOLIDARIO

En base al análisis realizado de la información, se sistematiza el proceso inicial del Programa Calle Chile Solidario estableciendo como criterio ordenador del proceso de conformación y el grado de desarrollo de una política pública a través del tiempo, lo que ha llevado a resaltar tres grandes momentos:

- **Visibilización social de las personas en situación de calle: Antecedentes Programa Calle Chile Solidario.**

Este primer momento, constituye la génesis de un esfuerzo conjunto entre las organizaciones de la Sociedad Civil y el Gobierno en el intento por visibilizar una situación social existente desde siempre en nuestro país y que había intentado ser paliada en base a la iniciativa de organizaciones de la sociedad civil, grupos de voluntarios interesados en ayudar a estas personas, o bien, a través de figuras íconos como el Padre Alberto Hurtado. Por tanto, intenta identificar algunas acciones realizadas que fueron influyentes de diversos modos en la futura instalación de un Programa en la plataforma de gestión pública.

- **Institucionalización del Trabajo con Personas en Situación de Calle: Instalación Programa Calle Chile Solidario.**

Este segundo momento identificado, pretende dar cuenta de los momentos y experiencias que dan inicio al posicionamiento de la temática de personas en situación de calle en la institucionalidad pública, destacando principalmente las acciones que representan las convergencias de voluntades e intereses de las diversas instituciones de la Sociedad Civil y del Estado que hicieron posible aquello

- **Fortalecimiento técnico y metodológico de las Prácticas del Programa Calle Chile Solidario.**

En este tercer momento descrito, se destaca el proceso de sistematización metodológica y técnica continua que ha caracterizado al Programa Calle Chile Solidario desde sus inicios, con el objeto de asegurar que los ejecutores y operadores cuenten con las competencias, conocimientos y tecnologías suficientes para cumplir con las funciones que hacen posible concretar el propósito de la protección psicosocial a esta población en particular y, al mismo tiempo, establecer estándares mínimos comunes que permitan asegurar niveles de calidad adecuados en la oferta programática.

Cabe hacer presente que para efectos de orden se muestra un curso cronológico lineal de aquellos acontecimientos relevantes de la génesis del Programa Calle Chile Solidario. No obstante, algunos de los procesos que se identifican ocurren en paralelo desde las organizaciones de la Sociedad Civil, y desde la Institucionalidad pública, alcanzando sinergias entre los dos estamentos de la Sociedad, de forma tal que la convergencia de sentidos y objetivos de trabajo de organizaciones de distinto origen y naturaleza, han posibilitado concertar voluntades institucionales en virtud de un objetivo transversal.

2.1. Génesis del Programa Calle Chile Solidario: Antecedentes Programa Calle Chile Solidario

De acuerdo a la revisión histórica realizada en el Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle: "Habitando la Calle" (MIDEPLAN, 2005a), en Chile existe registro de la intervención en la temática de calle, en el ámbito social desde el siglo XIX, a través de las acciones realizadas tanto por particulares como entidades religiosas. A principios del siglo pasado la filantropía da paso a una intervención desde el Estado, la cuál se caracterizó por la instaurar medidas represivas, tales como la reclusión forzada, y la creación de asilos para los adultos mayores y reformatorios para los niños. La "vagancia" fue penalizada como un delito en nuestro país hasta 1998.

A medida que avanzó el siglo XX, las nuevas concepciones sobre el trabajo con este grupo social buscaron optimizar el auxilio no solo desde la respuesta a necesidades básicas y la internación de personas consideradas peligrosas para la sociedad, sino que apoyando su integración a la sociedad, a través del apoyo a la adquisición de vivienda y la entrega de terrenos donde iniciar la construcción (MIDEPLAN, 2005a).

Un hito relevante en este proceso fue la creación del Hogar de Cristo, que desde su creación en 1944 dedicó sus esfuerzos a atender las necesidades de esta población, y que en 1950 entregaba alojamiento a unas 14.000 personas. Durante los años ochenta, esta institución cumple una importante labor, debido a la crisis económica de principios de esa década y la disminución de la protección social por parte del Estado.

Durante la década de los noventa, el Estado a través del Servicio Nacional de Menores (SENAME) pasa a hacerse cargo solamente de la intervención con niños en situación de calle, mientras que el trabajo con adultos sigue quedando en manos de instituciones privadas (PREDES, 2007).

En cuanto a la intervención con personas adultas en situación de calle, se encuentran una serie de experiencias desarrolladas por entes privados (organizaciones laicas y, sobre todo, religiosas) más bien ligadas a la lógica asistencial e intervenciones de carácter psicosocial desarrolladas por distintas organizaciones (PREDES, 2007). En el año 2003, un conjunto de estas instituciones que trabajan en la temática, se agrupan para dar origen a la Red Calle, comenzando una nueva etapa en el trabajo con esta población. No obstante lo anterior, durante décadas existió un vacío en términos de una conformación de una política pública vinculada a esta población, basada en el reconocimiento del sujeto en situación de calle como un individuo con competencias múltiples, la primera de ellas, la capacidad de sobrevivir en la calle.

Tomando en consideración lo anterior, podría señalarse que antes de que el Estado Chileno comenzara a participar activa y organizadamente del trabajo de las personas en situación de calle, se fueron constituyendo grupos de trabajo que intentaron hacerse cargo de un grupo humano hasta ese momento no considerado en las políticas hacia la pobreza, intentando paliar esta falta de iniciativas del mundo público. Desde este punto de vista, la conformación de la Red Calle constituyó en este proceso una nueva forma de operar en base a la coordinación de organizaciones de la sociedad civil dedicadas a trabajar de manera colaborativa y coordinada para y con las Persona en Situación de Calle (MIDEPLAN, 2005a).

En la revisión de la experiencia nacional e internacional sobre el tema, es posible apreciar un alto grado de coincidencia. Llama la atención que en múltiples Estados se aprecie una ausencia de políticas sociales en torno al tema de personas en situación de calle. Son pocas las experiencias e iniciativas de este estilo que surgen desde el Estado, pues la mayoría de las acciones sigue estando manejada por Organizaciones sin fines de lucro, con una gran variedad de enfoques, lo cual ciertamente afecta los resultados, hecho del que no escapa el caso chileno (PREDES, 2007).

Considerando lo anterior, cabe señalar que el proceso de visibilización progresiva de la situación y las necesidades particulares de las personas en situación de calle ha tomado tiempo, no obstante, en la última década, es posible identificar algunos hitos que dan cuenta de un enorme avance en las acciones emprendidas tanto por las organizaciones de la sociedad civil como por la institucionalidad pública, y que progresivamente han contribuido a modificar la forma de ver y abordar las problemáticas de este tipo de población y a mejorar paulatinamente su calidad de vida.

Gracias a las acciones emprendidas por las organizaciones de la sociedad Civil y la voluntad política de los gobiernos de la Concertación, se ha hecho posible caracterizar esta población, diseñar e implementar progresivamente una política pública dirigida a las personas en situación de calle de manera de mejorar su nivel de integración social y sus condiciones de vida.

En el periodo de visibilización de esta temática, han sido identificados por los actores clave de la Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario y por miembros de las organizaciones de la sociedad civil, que han conformado y/o conforman actualmente la Red Calle, algunos hitos representativos del proceso que sienta las bases de la construcción de política pública en esta materia.

a) **Conformación de la Red Calle.** La constitución de la Red Calle implica un primer esfuerzo de organización de las organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan con personas en situación de calle. La posibilidad de contar con una red implica además la posibilidad de sumar fuerzas para impulsar la instalación de una política pública en esta materia.

b) **Compromiso del Gobierno con Instituciones de la Sociedad Civil.** Este momento es señalado como clave dentro del Proceso y marca un paso fundamental al realizarse un compromiso público por las autoridades del Estado en términos de la necesidad de generar mecanismos para incorporar a las personas en situación de calle en la oferta programática estatal.

c) **Realización del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle.** Esta acción impulsada por el MIDEPLAN y ejecutada por organismos públicos, organizaciones de la sociedad civil y voluntarios, es considerado el primer gran paso para la incorporación de las personas en situación de calle al Sistema de Protección Social, a fin de mejorar sus condiciones y calidad de vida.

d) **Realización del Seminario "Panorama del Pueblo en Calle".** Este hito da cuenta del Seminario realizado en la Universidad Alberto Hurtado, en el que se hace presente el análisis de la temática y se propicia un espacio de encuentro entre el sector público, la academia y la sociedad civil.

e) **Realización de las Asambleas Participativas: Voz y ciudadanía para las Personas en Situación de Calle.** Estas asambleas son significadas como un hito que visibiliza públicamente las necesidades de las personas en situación de calle y como una instancia que en sí misma representa la inclusión social y su validación como ciudadanos.

a) Conformación de la Red Calle (Red de trabajo con personas en situación de calle)

“Se logró juntar un grupo de gente comprometida y talentosa, que es una combinación difícil de encontrar..., sobre todo en voluntariado. Y suficientemente generosa internamente para lograr generar una red. Y además, dentro de esta red se logró dar con el clavo a los minutos precisos con la gente precisa”
(Profesional Red Calle)



Como se señala previamente, diversas instituciones han sido históricamente reconocidas por su trabajo con personas en situación de calle, no obstante, las acciones de apoyo llevadas a cabo para este grupo de la población se encontraban dispersas, ya que las instituciones muchas veces no interactuaban entre sí y tenían lógicas de operación y de focalizaciones diversas. En este sentido la conformación de la Red Calle en junio de 2003 se considera un avance muy relevante. Cuando la Corporación Nuestra Casa y la ONG Raíces¹, se propusieron comenzar a realizar un trabajo coordinado, articulado y un equipo que tenga como objetivo sumar fuerzas que para aportar a la inclusión de las personas en situación de calle en la institucionalidad pública. Es así como la Red Calle *“nace desde la humildad, desde el saber que se está trabajando con situaciones de exclusión social y que no se puede estar aislados, es necesario unirse a otros para sumar fuerzas, empezar a generar vínculos, comunicaciones y coordinaciones entre las organizaciones que trabajan con Personas en Situación de Calle, si éstas están excluidas, las organizaciones mencionadas consideraron como elemental generar instancias que les permitan estar más incluidas en la sociedad. Al organizarse en conjunto, se pueden lograr metas que por sí solos parecen inalcanzables”* (Barrientos, E, 2006, p. 16-17).

“Entre mayo y junio del año 2003 nos comenzamos a juntar personas de distintas ONGs que estábamos con mucho deseo de compartir, conocer la experiencia de trabajar con gente que vivía en la calle... básicamente surgen contactos con estas instituciones o entre estas instituciones con la idea fundamental de coordinarse en el trabajo común”.
(Profesional Red Calle)

“El tipo de trabajo de las instituciones chicas, hacían un trabajo que era digno destacar”
(Profesional Secretaria Ejecutiva de Chile Solidario)

En términos generales, la labor definida para la Red Calle ha sido la de brindar un espacio de encuentro y reflexión para compartir experiencias, organización y colaboración en ideas y trabajo entre las organizaciones que la componen y reconocer la problemática de las Personas en Situación de Calle, desde una mirada diversa y pluralista. Junto con ello, esta Red ha pretendido generar un diálogo social en torno a las Personas en Situación de Calle, con todos los actores relevantes de esta problemática: Estado, Sociedad Civil y Personas en Situación de Calle (Barrientos, E, 2006, p. 22).

Según el *“Acta de constitución red de experiencias que trabajan con personas en situación de calle”* (Diciembre 2003), la misión de constituirse en una red de experiencias de la sociedad civil que trabajan con personas en situación de calle, que buscan potenciarse de manera colaborativa para hacer visible el tema de las personas en situación de calle, promover estrategias conjuntas de integración y mejoramiento de su calidad de vida en las que

¹ La Corporación ONG Raíces se constituyó el año 1991 y a lo largo de su historia ha implementado un amplio número de programas y proyectos en el área de la promoción social, particularmente a lo relativo a infancia vulnerada en sus derechos. A partir del año 1998, esta ONG se ha dedicado por completo a la problemática de la explotación sexual comercial de niños/as y adolescentes, en todas sus manifestaciones: situación de calle, relaciones sexuales remuneradas, trata de personas, turismo, pornografía, entre otros. Para más información, se sugiere consultar en <http://www.ongraices.org>.

participen el gobierno y la sociedad civil en general, y empoderar el trabajo de otros organismos similares.

*“Dentro de la misión que tiene la Red Calle se considera importante sensibilizar al Gobierno, porque pensamos que es él quien se debe hacer cargo mediante las instituciones que trabajan con Personas en Situación de Calle”
(Profesional Red Calle)*

En cuanto a los **objetivos** que se estableció alcanzar la Red Calle desde sus inicios, se cuentan el promover Políticas públicas atingentes, innovadoras y participativas en relación a las personas en situación de calle, y a las organizaciones que trabajan con esta población, visibilizar y dar a conocer de manera comprensiva, empática y no estigmatizadora la realidad de las personas en situación de calle como ciudadanos de derecho, fomentar un trabajo coordinado y cohesionado entre las diversas experiencias que componen la Red y con otras organizaciones y, por último, fomentar el trabajo de un voluntariado comprometido y responsable con el trabajo con personas en situación de calle.

Según Barrientos (2006, p. 22) la Red Calle *“realiza un trabajo innovador en torno a las Personas en Situación de Calle, puesto que agrupa a distintas organizaciones de la sociedad civil que tienen objetivos en común, sin importar su origen, lo cual genera una labor basada en la diversidad de miradas y experiencias en torno al trabajo con estas personas. Este trabajo en red busca reemplazar la caridad y asistencialismo por una solidaridad ciudadana y justicia frente a la realidad que viven estas personas”*.

De esta manera es posible apreciar que la Red Calle constituye una organización que aglomera a instituciones muy heterogéneas de la Sociedad Civil involucradas en el trabajo con personas en situación de calle, que implica un primer esfuerzo de organización en materia del trabajo realizado con este grupo humano, históricamente desplazado en las políticas públicas hacia la pobreza, y que durante décadas fue ayudado por grupos solidarios y organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de paliar esta falta de iniciativas desde el mundo público.

*“Siempre estaba el concepto de red detrás, pero no se había institucionalizado ni formalizado. Como generalmente ocurre con estos temas de voluntariado, al principio es puro entusiasmo, entonces que íbamos concretando de a poco. Sin embargo, lo del discurso del día de la Solidaridad y el compromiso del Estado de alguna manera obliga a organizarse para poder conversar con el Gobierno”.
(Profesional Red Calle)*

Desde sus inicios a la actualidad, la Red Calle ha participado de hitos muy significativos para el avance en el desarrollo de la temática y a la visibilización de las personas en situación de calle por la opinión pública y por el gobierno, algunos de los cuales serán descritos posteriormente en este documento de sistematización.

A partir de la conformación de la Red a la fecha, diversas organizaciones de la sociedad civil han participado de las iniciativas vinculadas a la misma, con diferentes grados de protagonismo, independientemente de su tamaño, ubicación territorial y/o confesionalidad. Para dar cuenta de la heterogeneidad propia de las 5 instituciones participantes que la conforman desde sus inicios y/o forman aún parte de la Red Calle y además, participan en calidad de Entidades Ejecutoras del Programa Calle, se identifican las siguientes:

a) Hogar de Cristo. Esta reconocida institución fundada en el año 1944 y vinculada fuertemente a la figura de su fundador, el Padre Alberto Hurtado, ha generado durante décadas diversas iniciativas focalizadas en la integración de aquellas personas que han sido excluidas de la participación en Programas del estado como de otras organizaciones de la Sociedad Civil, En particular, el Hogar de Cristo cuenta con una amplia experiencia de trabajo con personas en situación de calle. En esta materia, su oferta principal dice relación con la creación de Hospederías que acogen y vinculan sobre todo a personas adultas de ambos sexos que permanecen en situación de calle. En cada uno de estos programas se busca fomentar espacios de acogida y apoyo en servicios básicos (alojamiento, comida, vestuario, atención de salud, etc.), y servicios especializados de acompañamiento psicosocial (entrevistas psicosociales, orientación, entrevistas motivacionales, atención psiquiátrica, etc.) que promuevan la integración de estas personas en redes sociales. Esta Institución se ha constituido en una activa impulsora de la política pública en materia de personas en situación de calle y ha congregado a la mayor proporción de potenciales beneficiarios de este Programa,

asociándose estratégicamente con el Gobierno de Chile en la nueva política de Protección Social para esta población específica.

En particular, al incorporarse al Chile Solidario, su proyecto institucional se ha focalizado en otorgar acompañamiento personalizado a personas que se acercan o se encuentran participando de los Programas habituales del Hogar de Cristo, tanto en Hospederías y residencias, como en los programas que trabajan directamente en la calle, en los que se busca disminuir los deterioros y la vulnerabilidad asociada a las condiciones de vida en situación de calle, impulsando la promoción y reparación de sus derechos. Por último, cabe hacer presente que esta Institución tiene una cobertura territorial para el Programa Calle en la Región Metropolitana, la Quinta y la Octava Región de Chile.

b) Corporación Nuestra Casa. Es una de las Instituciones co-fundadoras de la Red Calle, e impulsó diversas iniciativas para aportar en el desarrollo de una política pública para personas en situación de calle. Constituye una entidad sin fines de lucro conformada por un equipo que trabaja con personas en situación de calle y que busca integrar a la sociedad completa en su labor. Esta Corporación, se define a sí misma, como una instancia de encuentro de las personas en situación de calle, los voluntarios y la sociedad en general, con el fin de lograr la integración social y así, ir del prejuicio a la confianza. Junto con lo anterior, esta institución sostiene que la identidad es la necesidad de desarrollo humano más vulnerada en el Pueblo en Calle. La segunda más vulnerada es la libertad, porque sienten que no pueden ser ellos mismos: vivir de tal o cual manera sin ser excluidos. La Corporación Nuestra Casa considera que para la superación de las exclusiones sociales es necesario crear una cultura de integración social a través de procesos de desarrollo y superación personal, grupal y ciudadana. Se focaliza en brindar una alternativa de vivienda temporal digna a estas personas y ofrece espacios de apoyo y acogida propicios para su superación personal. Su proyecto institucional se encuentra dirigido a personas en situación de calle, en su gran mayoría hombres entre 18 a 65 años, que habitan el sector de la Vega Central y las Hospederías Comerciales del Barrio Yungay, además de quienes asisten a los comedores solidarios. En estos espacios se establecen dos distintos ámbitos de intervención. Una línea individual (apoyo psicológico, revinculación parental, apoyo fisiológico) y una línea grupal y ciudadana (acceso a redes de servicios, apoyo social, desarrollo institucional, desarrollo comunitario), todas intervenciones realizadas por profesionales, voluntarios y personas que han tenido experiencia de calle. En la actualidad se cuenta con una (1) casa de acogida, un espacio abierto denominado en Trampolín para personas que provienen de la Posta Central, otro Proyecto denominado Fútbol Social Calle y el espacio de trabajo en la Vega Central. Por último, cabe agregar que, desde el año, 2009, la Corporación Nuestra Casa ha dejado de ser parte de las entidades ejecutoras del Programa Calle Chile Solidario.

c) Corporación Moviliza. Esta Institución fue conformada el año 2005 como una Corporación de derecho privado sin fines de lucro de carácter social, por personas que durante siete años se habían dedicado al trabajo con personas en situación de calle a través de la organización UNELC (Una noche en la calle), cuyo trabajo se orientaba a la atención en calle y el desarrollo de un proceso de inserción laboral por medio de una residencia solidaria. Ha sido también una de las instituciones claves en el impulso de una Política Pública para personas en situación de calle. Orienta su perspectiva de trabajo hacia el desarrollo de sus capacidades y el fortalecimiento de sus derechos, a través de una atención integral que incentiva la promoción y el emprendimiento, contribuyendo de esta forma, a la construcción de una sociedad justa y solidaria. Dentro de su proyecto institucional, se identifican 3 grandes líneas de trabajo: aumentar la calidad de vida, promover el ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos y promover el desarrollo de capital social e individual, con el objetivo final de dar una alternativa para la superación de la situación de calle. Por último, la intervención de esta Corporación se concentra territorialmente en la Comuna de Santiago y Providencia (los Barrios San Borja, Matta, Los Héroes, El Salvador y Providencia) hacia personas de ambos sexos comprendidas entre los 18 y 65 años de edad.

d) Comunidad Cristo de la Calle. Esta organización obtuvo en enero de 2001 la respectiva Personalidad Jurídica en la I. Municipalidad de San Ramón. En el año 2003 se integró a la organización Jesuita "En todo amar y servir" (ETAS) cuya función es ser centro de voluntariado para captación de voluntarios e ingresó a la RED CALLE, haciendo cargo de la Coordinación de la misma en diferentes oportunidades, participando activamente de las iniciativas promovidas desde esa plataforma. Esta organización está integrada principalmente por voluntarios. Desde su fundación, sus principios orientadores han sido entregar los elementos mínimos para la sobrevivencia en la situación de calle y para que estas personas recuperen la condición de ser reconocidas como seres humanos y ciudadanos con derechos. El proyecto institucional contempla seis áreas de trabajo principales: salud, trabajo, familia, integración socio-cultural,

supervivencia y prestaciones garantizadas. Estas áreas se trabajan de acuerdo a las necesidades personalizadas de cada beneficiario. Por último, su intervención se concentra principalmente en personas en situación de calle adultos y adultos mayores que llevan un promedio de más de cinco años de estadía en calle y que regularmente han desestimado la utilización de hospederías y se encuentran en puntos de calle en la vía pública (Comuna de Santiago: Franklin, San Francisco, Isabel Riquelme, Bascuñán Guerrero, Santa Isabel, San Diego, Manuel Rodríguez, San Martín, Huérfanos, Teatinos, Bombero Salas, Fanor Velasco, Almirante Barroso, Balmaceda, Agustinas y Portales; y en la Comuna de San Miguel: Hospital Barros Luco) en pequeños grupos o solos. La mayoría presenta algún grado de alcoholismo y escasa relación con su red familiar.

e) Fundación Gente de la Calle (ex Gente de la Vega). El origen de la Fundación Gente de la Calle se remonta al año 1994 cuando un grupo de jóvenes pertenecientes a la Vicaría de la Pastoral Universitaria que se venían acercando a las personas en situación de Calle del sector de la Vega Central en Santiago para celebrar la "navidad en la calle", deciden presentar un proyecto al Hogar de Cristo para poder crear un lugar de acogida para estas personas, las que en su mayoría dormían en las calles o, en el mejor de los casos, en Hospederías comerciales, y que durante el día deambulaban o dormían en las veredas y las plazas aledañas o consumían alcohol en forma abusiva en los numerosos bares del sector. En el año 2003, la Fundación Gente de la Calle cuenta con personalidad jurídica y comienza a aumentar paulatinamente la cobertura de su servicio y a profesionalizar sus equipos de trabajo. Como misión institucional se plantea crear espacios de acogida y acompañamiento de personas que viven en situación de calle, desde una mirada humana e integrativa, en pro del mejoramiento de su calidad de vida. El proyecto institucional busca principalmente fortalecer tres ámbitos de intervención en consonancia con los lineamientos de la política pública; mejoramiento de condiciones de bienestar, mejoramiento de condiciones psicosociales y mejoramiento de la estructura de oportunidades con personas en situación de calle que tienen un rango etéreo desde los 40 años en adelante, en 4 de sus proyectos regulares (2 casas de acogida y 2 hospederías de derivación) localizados en las Comunas de Santiago y Recoleta.

b) Compromiso del Gobierno con Instituciones de la Sociedad Civil en el Santuario del Padre Alberto Hurtado.



El día de la Solidaridad del año 2003, celebrado como de costumbre el 18 de agosto de cada año en el Santuario del Padre Alberto Hurtado, ha sido identificado como un hito clave en la visibilización de la necesidad de comenzar a desarrollar una política pública en relación a este tema. En ocasión de la concurrencia del Sr. José Miguel Insulza, en su calidad de Vicepresidente de la República, algunos integrantes de la Red Calle entregan y hacen lectura de una carta dirigida al Presidente de la República de esa época, Sr. Ricardo Lagos en la se destacan aspectos como la constatación de que en Chile existe una enorme cantidad de personas viviendo en condiciones de pobreza, exclusión y marginalidad extremas, que si bien se ha estimado que sólo en el centro de la Región Metropolitana hay más de 3000 personas en esta situación, se desconoce la magnitud de esta población a nivel nacional, sus principales características y condiciones de vida. Junto con lo anterior, se hace presente que la falta de información al respecto ha contribuido a estigmatizar aún más a estas personas, señalándolas como sujetos peligrosos para la sociedad. Por último, se hace presente que son las organizaciones de la sociedad civil quienes han asumido la responsabilidad en el tema y que las políticas sociales no llegan aún a ellos, especialmente el Chile Solidario, pensado para los más pobres de los pobres y que tampoco estaban en la agenda del gobierno.

“Hicimos una carta que hacía un diagnóstico de lo que pasaba con las personas en situación de calle, decía cuáles eran las necesidades y... pusimos de relieve que era necesario desarrollar políticas públicas para estas personas, mediante la solicitud de un objetivo concreto: hacer un censo de las personas en situación de calle”
(Profesional Red Calle)

En base a la lectura pública de la carta elaborada por la Red Calle, el Ministro Insulza realizó un compromiso político público respecto de poner todos los esfuerzos para identificar a las personas en situación de calle y entregarles una atención más oportuna a los beneficios sociales del estado, mediante el Sistema de Protección Social Chile Solidario, Lo anterior, en el marco del desarrollo e implementación de políticas sociales inclusivas que permitan reducir las inequidades existentes en nuestro país.

“El Ministro Insulza fue quien se comprometió con estas instituciones a tomar en cuenta a la gente en calle y dijo ‘vamos a hacer un catastro’”.
(Profesional Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario)

De esta manera, a partir del año 2003, la temática de las personas en situación de calle cobra una especial relevancia, pues el Gobierno de Chile asume el desafío de considerar a esta población al sistema de beneficios sociales entregados por el Estado, compromiso que impulsa la acción concreta de llevar adelante el Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle (MIDEPLAN, 2005a).

c) Realización del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle

"Es necesario poder incorporar, dentro de las políticas sociales de de los programas de gobierno, aquellas personas y familias que se encuentran excluidas por distintos motivos. Los instrumentos que hoy día el país tiene, como por ejemplo los censos, las fichas de estratificación social, no permiten la incorporación de personas en situación de calle. Y es por eso, que nuestro primer esfuerzo en conjunto con los organismos no gubernamentales, es identificar la muestra de personas en situación de calle a catastrar la próxima semana"
(Yasna Provoste, Ministra de Planificación, 2005).

Son los propios actores involucrados en el diseño y ejecución del Programa Calle Chile Solidario los que señalan como un hito especialmente significativo que marca el inicio de la convergencia entre la Institucionalidad Pública y la Sociedad Civil en materia de personas en situación de calle, es la realización del *Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle*. Su realización pone en evidencia una realidad no contemplada durante décadas por las respectivas autoridades públicas y, por otro, permite caracterizar a estos grupos, facilitando la acción e intervención -pública y privada- de aquellas organizaciones que han trabajado sistemáticamente en pos de dar soluciones a los sujetos afectados por esta situación.

De esta manera, el Presidente de la época, Ricardo Lagos Escobar, instruye en el mes de marzo del año 2005 al MIDEPLAN para realizar el Catastro Nacional, asumiendo el esfuerzo gubernamental de incorporar progresivamente al Sistema de Protección Social del Estado a aquellas Personas en Situación de Calle que habían sido invisibilizados en el desarrollo de las políticas sociales de las décadas anteriores.

En virtud de la instrucción presidencial previa, el año 2005 el Ministerio de Planificación junto a Organizaciones de la Sociedad Civil diseñan y ejecutan el Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, con el objetivo inicial de *"dimensionar y caracterizar a las personas en situación de calle, en vistas de facilitar su inclusión social y mejorar sus condiciones de vida, aportando importante información para la elaboración e implementación de Programas y Políticas dirigidos a estas personas"* (MIDEPLAN, 2005a). Con esta relevante iniciativa, se pretendió generar las condiciones que permitieran la posterior incorporación de estas personas al Sistema de Protección Social.

"Lo que nosotros esperamos con los resultados de este esfuerzo, es poder establecer una caracterización mucho más fina de la realidad que viven las personas en situación de calle y a partir de eso, crear políticas y programas específicos" (Ministra Yasna Provoste, 2005)

El diseño y la implementación del Catastro Nacional constituyeron un desafío ambicioso, dada la enorme envergadura y complejidad de lo que supone realizar un Catastro de esas características. No obstante, tanto el Gobierno de esa época como las Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajaban en esta temática, estuvieron dispuestos a asumir un trabajo conjunto para la realización de esta experiencia pionera en Chile.

Como antecedente a este impulso, en octubre del año 2003, MIDEPLAN y el Hogar de Cristo se habían dado a la tarea de realizar un Catastro piloto en la Comuna de Estación Central, con el apoyo mancomunado del INE, Carabineros de Chile, la Corporación Nuestra Casa y un grupo de voluntarios. Esta experiencia permitió contar con una primera definición de persona en situación de calle y contar con algunos instrumentos guía para el Primer Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, especialmente en lo que a capacitación de encuestadores se refiere (MIDEPLAN, 2005a).

Para el diseño, planificación y ejecución del Catastro, se constituyeron diversas instancias de coordinación y de reflexión conjunta que involucró a una serie de actores. En primer lugar, se constituyó una **Mesa Técnica Nacional**, en la que se encontraban representantes del Ministerio de Planificación, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Ministerio Secretaría General de Gobierno, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de Menores, Instituto Nacional de Estadísticas, Carabineros de Chile, Hogar de Cristo y la Fundación para la Superación de la Pobreza (MIDEPLAN, 2005a).

En paralelo, se conformó un **Comité Técnico Nacional** abocado a la tarea de diseñar el cuestionario a aplicar y organizar las actividades propias del levantamiento de la información, que incluía entre otras acciones la convocatoria de voluntarios, la implementación de las actividades de capacitación, el empadronamiento preliminar de las personas en situación de

calle y otras acciones logísticas requeridas para el momento de levantamiento de la información. Este Comité Técnico Nacional estuvo integrado por representantes del Ministerio de Planificación, Ministerio de la Secretaría General de Gobierno, Servicio Nacional de Menores, Hogar de Cristo, Corporación Nuestra Casa, Instituto Nacional de estadísticas y Carabineros de Chile (MIDEPLAN, 2005a).

Por otra parte, en cada una de las regiones del país, se constituyeron Mesas Regionales que asumieron similares tareas antes mencionadas en sus respectivos territorios, con excepción del diseño del cuestionario. Por otra parte, algunas comunas del país conformaron sus propias mesas de trabajo, incorporando el trabajo mancomunado del Municipio y de las organizaciones públicas y privadas locales.

“Fue un despliegue a nivel nacional. Se hizo en un tiempo bastante acotado. El resultado exitoso tiene que ver con las instituciones que estuvieron detrás. Hubo un compromiso muy grande de los gobiernos regionales. Aquí en Santiago, Mideplan y las instituciones colaboradoras. Esto no hubiera sido posible si en las mesas de trabajo no se hubieran constituido instituciones de la sociedad civil e instituciones públicas como Carabineros de Chile, Sename, entre otras”
(Profesional Red Calle).

Un hecho clave de esta experiencia fue la necesaria definición de Persona en Situación de Calle, que es utilizada hasta el día de hoy. Para muchos se cristalizó una acción conjunta y concreta en la construcción inclusiva del concepto de personas en situación de calle, que considera tanto sus dimensiones económica, social y cultural, así como la visión de los organismos públicos y privados que trabajan en la atención de este grupo.

Definición de Persona en Situación de Calle: *“Quien se halle pernoctando en lugares públicos o privados sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque la misma sea precaria. Asimismo, se considera persona en situación de calle, a quienes por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna, pagando o no por este servicio, en alojamientos dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares y que brinden albergue temporal. Por último, también se consideran personas en situación de calle a aquellas que, con reconocida trayectoria de situación de calle, reciben alojamiento temporal o por períodos importantes de instituciones que les brindan apoyo bio-psico-social (Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle: Habitando la Calle, 2005, p. 11).*

En síntesis, este Catastro Nacional representa un gran esfuerzo de sistematización realizado a nivel gubernamental luego del compromiso sostenido en el año 2003 en el Santuario del Padre Alberto Hurtado, de incorporar a las personas en situación de calle a los beneficios sociales del estado, abordando por primera vez desde una perspectiva de derechos esta realidad. Si bien, en otros países de nuestro continente se han realizado “barridos” en las grandes ciudades, es la primera vez que se realiza un esfuerzo de dimensiones nacionales en esta materia para cuantificar esta población (MIDEPLAN, 2005a). Es por ello, que esta iniciativa se considera sin precedentes a nivel nacional y latinoamericano en materia de dimensionar y caracterizar a las personas en situación de calle con el fin de facilitar su inclusión social y mejorar sus condiciones de vida, aportando importante información para el establecimiento de una línea base para la formulación e implementación de una política pública en este ámbito.

“El Catastro fue el primer paso para dar mayor visibilidad pública, poner rostros a estas mujeres y hombres, e instalar el tema en la agenda pública”
(Profesional Red Calle)

A continuación se especifican con mayor detalle algunos de los momentos fundamentales del proceso de preparación y ejecución del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle (MIDEPLAN, 2005a):

- **Diseño del Cuestionario.** El cuestionario elaborado para el levantamiento de la información pretendía, por un lado, dar cuenta de la complejidad del fenómeno y por otro, hacer posible una mirada operacional, multidimensional y con sustento en experiencias previas. Por estas razones, su elaboración implicó la revisión de experiencias nacionales e internacionales previamente validadas (Catastro Piloto Octubre 2003 en Comuna de Estación Central, Estudio “Niños y Niñas de y en la Calle” del Servicio Nacional de Menores y otros estudios desarrollados en Latinoamérica, Europa y Estados Unidos). En segundo lugar- como se menciona previamente- se necesitó elaborar una definición de persona en

situación de calle que diera cuenta de la complejidad de su situación y, al mismo tiempo, que fuera lo suficientemente operacionalizable. En tercer lugar, se procedió a la definición de las dimensiones o áreas temáticas a incluir en el cuestionario y *pretest*, y a la elaboración propiamente tal del cuestionario que se aplicó el día del Catastro (datos de control, datos de identificación, historia de vida, estrategias de subsistencia, educación y salud).

- **Empadronamiento preliminar de las personas en situación de calle y organización de las actividades para el levantamiento de la información.** Este proceso se inició a partir del aporte de diferentes instituciones públicas y privadas que trabajaban con la población objetivo. De esta forma, se localizan las hospederías y puntos de calle donde se congregan personas en situación de calle, de las 80 comunas o ciudades con más de 40.000 habitantes, previamente definidas para levantar la información.

Este empadronamiento permitió la confección de mapas y referenciar los cuadrantes (zonas de encuestaje) en cada una de esas comunas del país, facilitando así la ubicación de los entrevistados y definiendo las rutas para la distribución de los encuestadores. Asimismo, contribuyó significativamente a dimensionar la envergadura del Catastro, facilitando el diseño de aspectos logísticos y operativos.

- **Selección y Capacitación de encuestadores voluntarios para el levantamiento de la información.** Una etapa elemental de la organización del Catastro fue la convocatoria, selección y posterior capacitación de los encuestadores que participarían en el levantamiento de la información. Tomando en consideración que la población objetivo presentaba complejidades particulares dentro del grupo de personas más vulnerables, la idoneidad del encuestador voluntario era un factor decisivo.

La convocatoria estuvo a cargo de las Mesas Regionales y, en el caso de la Región Metropolitana, se contó con el apoyo del Ministerio Secretaría General de Gobierno, en particular de la División de Organizaciones Sociales (DOS). Participaron como encuestadores voluntarios, miembros de instituciones que trabajaban con personas en situación de calle, funcionarios públicos, integrantes de organizaciones de voluntariado, profesionales y personas naturales interesadas y con marcada vocación de servicio, alcanzando un número de 5.000 encuestadores.

Las actividades de Capacitación para estos encuestadores se desarrollaron en todas las regiones del país durante los meses de junio y julio de ese año. Asimismo, para el levantamiento de la información y la adecuada capacitación de los encuestadores se elaboró un Manual del Encuestador. En la Región Metropolitana, una de las últimas capacitaciones se realizó el día 25 de julio de 2005 en el Edificio Diego Portales de manera de informar a los voluntarios a cargo del levantamiento de la información, respecto de los procedimientos a llevar a cabo en la realización del Catastro (MIDEPLAN, 2005a).

*“Nos habíamos preparado por mucho tiempo. Asistimos a reuniones, muchos correos y llamadas telefónicas. Nos reconocimos en el Edificio Diego Portales. Nos saludábamos con otros grupos que también hacían lo mismo”
(Profesional Red Calle)*

- **Levantamiento de la Información:** Durante estos dos días se realiza un operativo de grandes dimensiones paralelamente en 80 comunas del país con más de 40 mil habitantes. Para llevar a cabo la ejecución del Catastro de Personas en Situación de Calle, se movilizaron voluntarios a lo largo de todo el país.

*“Fue un día histórico...por primera vez el mundo público y la sociedad civil se unieron para poder dimensionar y visibilizar una realidad que manifiesta la exclusión en su máxima expresión: las personas en situación de calle”
(Profesional Red Calle).*

*“Algo clave de este hito fue la lección que cuando hay voluntades se puede trabajar juntos ONGs-Estado-Sociedad Civil”
(Profesional Red Calle).*

- **Lanzamiento Oficial del Documento sobre los Resultados del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle: Habitando la Calle**

"Esta es una misión país coordinada por el Estado, ejecutada por la sociedad civil y con el espíritu de servicio de los servidores públicos y voluntarios que en la noche del 28 y madrugada del 29 de julio, recorrieron calles, caletas, puentes y hospederías... forma parte de un compromiso que el Gobierno realizó el año 2003, antes se hizo una experiencia piloto en Estación Central que ha servido de base. Este esfuerzo conjunto en cerca de 80 comunas, representan el 75% de la población total del país. La muestra más importante se realiza en la Región Metropolitana, cerca del 49% de la muestra está acá".
(Ministra Yasna Provoste, 2005)



El 18 de Agosto de 2005, en ocasión del Día de la Solidaridad de ese año, S. E. el Presidente de la República Ricardo Lagos Escobar recibió de manos de la Ministra Yasna Provoste, los resultados del Catastro Nacional de personas en situación del Calle, documento que cómo se ha señalado otorga información clave para visibilizar a estas personas establecer una línea base para la formulación de una política pública en esta materia.

En la siguiente Tabla se sintetizan los principales hallazgos que resultan del levantamiento de información realizado durante el Catastro:

Cuadro N°2: Resultados principales del Catastro Nacional:

- Las P.S.C. Viven principalmente en la Región Metropolitana (47.7%), del Bio-Bío (13,2) y Valparaíso (7,7).
- La situación de calle es una realidad inminentemente masculina (85%).
- Tienen en promedio 47 años de edad y 8 de cada 10 tienen 30 años de edad y más.
- Las mujeres tienen en promedio 44 años y los hombres en promedio 47 años.
- Casi la mitad de estas personas duerme habitualmente en hospederías (48,6%) o residencia, y alrededor de un tercio (31,6%) en la calle o vía pública. Dentro de ellos, una mayor proporción de mujeres duermen en hospederías y una mayor proporción de hombres duermen en la vía pública.
- La mayoría de las personas menores de 45 años duermen en la vía pública, mientras que la mayoría de las personas mayores de 45 años lo hacen en hospederías o residencias.
- La mayoría de las personas declara ser soltero (56,8%), separado (19,7%) o viudo (7%).
- 1 de cada 10 personas declara pertenecer a un grupo originario, de ellos la mayoría es mapuche.
- El promedio de tiempo que lleva en esa situación es de 6,6 años.
- La gran mayoría señala que llegó a la situación de calle por problemas con la familia (38,2%), por problemas económicos (24,4%) y porque no tiene casa donde llegar (16,9%).
- En promedio, las personas declaran haberse comunicado por última vez con su familia hace 3,3 años. Las mujeres suelen manifestar que se han contactado hace menos tiempo que los hombres (1,8 años).
- Los principales motivos de contacto son para saber de su familia, ver o compartir con hijos o

porque la familia lo buscó y lo fue a visitar.

- Los aspectos positivos atribuidos a la situación de calle son: la libertad de acción, el recibir ayuda, recibir alimentos, contar con amigos.

- Los principales aspectos negativos atribuidos a la situación de calle son: las malas condiciones de vida, la inseguridad/riesgo y la desesperanza por falta de apoyo.

Un 83,7% de los encuestados mayores de 12 años declara saber leer (84,5% de las mujeres y 78,9% de los hombres).

- Un 82,3% de los encuestados mayores de 12 años declara saber escribir (78,3% de las mujeres y 83 % de los hombres).

- Prácticamente la mitad de estas personas no tienen enseñanza básica completa (40,9%).

- Los problemas con el alcohol (35,8%) y con el tabaquismo (20,3% son más mencionados por los hombres. En las mujeres los problemas de índole nerviosa (24,2%) o mental (21,3%).

- Los menores de 29 años declaran presentar problemas de salud asociados al consumo y abuso de drogas. Las personas entre 30 y 59 años, destacan los problemas con el alcohol y los mayores de 60 años mencionan mayoritariamente deficiencias para ver, problemas dentales, artritis, reumatismos y problemas para movilizarse.

- Entre las estrategias de subsistencia se destacan recurrir a instituciones de beneficencia como el Hogar de Cristo, Nuestra casa y el Ejército de Salvación.

- El 43,9% declara tener actualmente alguna actividad o trabajo por el cual recibe dinero u otro beneficio.

- Las principales actividades o trabajos que realizan las personas en situación de calle son el comercio ambulante, cuidado de autos, obrero, macheteo o limosna, y cargador o pioneta.

- Las principales fuentes de ingreso son el trabajo y el macheteo o limosna.

- La pensión asistencia (PASIS) y la jubilación son las principales fuentes de ingresos para los adultos mayores de 65 años.

Uno de los hechos más significativos que es posible constatar de los resultados de este Catastro es la pluralidad de situaciones que envuelven y que afectan a las personas en situación de calle, aspecto que emerge al profundizar el conocimiento sobre la identidad, sobre aspectos cualitativos de las historias. Las personas en situación de calle cuentan con trayectorias de vida muy diferentes y hacen uso de diversas estrategias de sobrevivencia que muestran formas diferentes de vivir en la calle. La subsistencia en la calle requiere una constante plasticidad para sortear dificultades con las que se encuentran a diario. En base a los resultados del catastro, es posible apreciar que la mayoría de las personas en situación de calle se ubican en zonas urbanas y son mayoritariamente personas adultas (que en condiciones diferentes serían potencialmente activas y con posibilidad de autosustentarse) que declaran vivir solas y o haber mantenido contacto esporádico con sus familias. El tiempo que han permanecido en situación de calle presenta variaciones importantes. En promedio los menores de 18 años han permanecido 2,4 años, los de 18 a 29 años 3,9 años, los de 30 a 44, 6,2 años, los de 45 a 59 años, 4,5 años y los de 60 y más 7,4 años. De esta forma, el tiempo en situación de calle y el ciclo vital son las variables relevantes para establecer los principales objetivos de la estrategia de intervención y la revisión de la oferta pública y privada pertinente.

De esta forma, la realidad de las personas en situación de calle evidenciada mediante la realización del Catastro planteó el desafío e imperativo ético de generar una estrategia para mejorar sus condiciones de vida y propender a su inclusión como ciudadanos de plenos derechos. Asimismo, la información recogida constituye un valioso insumo para la futura construcción e instalación de una política pública en la materia. Gracias a estos datos, los encargados de llevarla adelante pueden ampliar sus fundamentos a la hora de tomar decisiones y hacer más adaptable y eficiente la oferta programática a las variadas y complejas necesidades de esta población objetivo y, posteriormente, contar con una línea base que posibilite evaluar el mantenimiento de los compromisos para el cambio de la situación de estas personas, la estabilidad y la cohesión de las políticas públicas durante la etapa y el impacto de la oferta programática en los beneficiarios de la misma.

Por último, sólo basta hacer presente que estos resultados muestran la realidad en un momento determinado y que existe el desafío permanente de actualizar esta información periódicamente e incorporar otras dimensiones de estudio que no hayan sido contempladas. En este sentido, es necesario contemplar en el análisis de programas específicos para el sector, que el número de personas que se encuentran en esta situación tiene una gran variabilidad, difícil de determinar con certeza (PREDES, 2007).

d) Realización de las Asambleas Participativas: Voz y ciudadanía para las Personas en Situación de Calle

Entre el 22 de agosto y el 2 de septiembre de 2005 se llevaron a cabo diversas asambleas en todas las regiones del país y en las que participaron alrededor de 500 personas en situación de calle. Estas asambleas fueron organizadas por la Corporación Nuestra Casa en alianza con la Red Calle y financiadas gracias a la adjudicación del Concurso de Asociatividad 2005 del Consejo del Fondo de Desarrollo de la Sociedad de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio de la Secretaría General de Gobierno.

“En las asambleas se produjo un fenómeno muy poderoso...había un deseo de hablar, de opinar, increíble. Las personas llegaban a pararse, hacían gestos con sus manos, subían el tono de voz, expresaban sus puntos de vista y el resto de los conciudadanos escuchándolos”
(Profesional Red Calle)

El trabajo realizado en el marco de las asambleas se centró en identificar aquellas problemáticas más determinantes para superar su condición, y por ende, más urgentes de ser abordadas por el mundo público y privado. Así surgieron cuatro grandes ámbitos de acción que fueron: Integración, Empleo, Vivienda, y Salud Mental (Márquez, E., 2008, en Covarrubias, F. y Moreno, M.S., 2007).

- a) **Integración.** Dentro de esta dimensión, señalaban como importante: la vinculación con sus familias, el acceso igualitario a los servicios y la necesidad de igualdad en el trato y respeto.
- b) **Empleo.** Respecto de este ámbito, los participantes de las asambleas hicieron presente que concebían el trabajo como un espacio de realización y que les brindaba dignidad, expresando su necesidad de ser ayudados en la generación de bolsas de trabajo, en la mejora de las leyes laborales y el aumento de salarios, en contar con posibilidades de acceso a capacitación, regularizar sus papeles de antecedentes y, por último, fortalecer sus redes de apoyo laboral, como por ej. mediante la creación de sindicatos.
- a) **Vivienda.** Este tema emergió como uno de los principales en base a la necesidad de contar con un espacio físico propio, privado y en condiciones de salubridad donde poder permanecer algunos temporalmente y otros, más definitivamente. Entre las peticiones concretas se solicitó la facilitación del acceso a sistemas de ahorro y de subsidio habitacional, la generación de más espacios de residencias comunitarias y la elaboración de soluciones concretas en materia de vivienda de emergencia, como por albergues.
- d) **Salud mental.** Las propias personas en situación de calle plantearon que diversas patologías mentales como la depresión, el alcoholismo y drogadicción son considerados importantes obstáculos para la superación de la situación de calle. En virtud de ello, se planteó la necesidad de contar con mayor capacitación en este tema, la generación de estrategias de prevención mediante programas, charlas y centros y el fortalecimiento de los servicios de rehabilitación.

En síntesis, en las propuestas que surgieron desde las asambleas giraron recurrentemente frente a los temas anteriormente mencionados y mostraron preocupaciones relacionadas con el sentimiento y vivencia de exclusión y estigmatización de las personas en situación de calle. La realización de estas Asambleas ciertamente es reflejo de un avance sustancial en la visibilización y participación de las personas en situación de calle y del reconocimiento por parte del estado de su problema.

Como cierre de la realización de las asambleas, se realizó por parte de los representantes regionales de las mismas una marcha con 130 personas en situación de calle en dirección al Congreso Nacional, lo que representó desde el punto de vista simbólico, una muestra de ciudadanía y un acercamiento del Estado a estos temas. De esta manera, los parlamentarios pudieron conocer directamente por parte de sus protagonistas, que quienes viven en la calle también tienen mucho que decir y para que desde la invisibilidad, comiencen a ser mirados como un grupo de ciudadanos organizados.

“El abordaje histórico siempre ha sido desde nosotros hacia ellos, nosotros pensamos que ellos quieren café y pan todas las noches y que quieren una frazada entre Julio y Septiembre, nosotros pensamos eso, ahora nunca le hemos preguntado si realmente quieren eso...entonces hicimos las asambleas regionales donde hacíamos conversar a la gente y les preguntábamos en el fondo qué es lo que uds. quieren y qué es lo que necesitan. Nos parecía que era básico

*para poder proponer una política, para poder armar una propuesta de trabajo con ellos es preguntarles qué quieren”
(Profesional Red Calle)*

Diversos representantes regionales, elegidos en las asambleas por las y los participantes, se reunieron con Parlamentarios en el Congreso y les expusieron sus peticiones pudiendo entregar directamente su visión respecto de la forma en que sería idóneo abordar su propia situación de calle. Fue así como los participantes señalaron su necesidad de ser considerados ciudadanas y ciudadanos dignos de opinar sobre sí mismos, sobre los demás y de participar de la elaboración de soluciones para sus diferentes problemáticas.

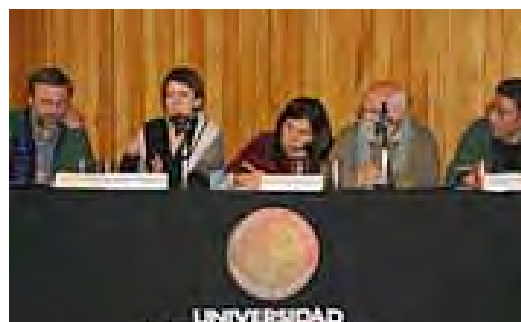


*“La ida al Congreso fue muy potente... me encantó ver ese salón lleno de personas en situación de calle sentados ahí en sus sillas, ver a algunos senadores con cara de susto, así como diciendo “y esta gente qué me va a hacer”, y otros que se tomaron el tema bastante más relajados... fue una escena inolvidable”.
(Profesional Red Calle).*

e) Realización del Seminario “Panorama del Pueblo en Calle”: avances en la reflexión y elaboración de información relevante sobre personas en situación de calle

“El propósito de desarrollar una instancia de reflexión, debate y síntesis acerca de los principales alcances del fenómeno de las personas en situación de calle, buscando visibilizar el tema en la discusión pública, contribuyendo así al mejoramiento del abordaje de esta temática, desde las instituciones y la sociedad civil”, ha significado un primer paso en el hacernos cargo del problema, de manera responsable y colaborativa. Allí está la importancia de este seminario”
(Profesional Red Calle)

Este Seminario desarrollado durante el mes de Mayo del año 2005 en la Universidad Alberto Hurtado y organizado principalmente por miembros de la Red Calle tuvo el propósito de ofrecer una instancia de reflexión, debate y síntesis acerca de los principales alcances del fenómeno de las personas en situación de calle, buscando poner el tema en la discusión pública, contribuyendo así al mejoramiento del abordaje de esta temática, desde las instituciones y la sociedad civil. Junto con ello, emerge en el análisis, la percepción de que este Seminario constituyó una oportunidad para el encuentro entre el mundo gubernamental, el mundo Académico, y la Sociedad Civil.



“Llegar a hacer un seminario parte primero por la idea de intentar vincular otros actores a la temática del trabajo con personas en situación de calle, actores académicos, vincular ONGs-Academia-Estado, la idea era armar paneles con temas específicos y tener invitados de los 3 ámbitos a estos paneles. Un ámbito académico, un ámbito del Gobierno y un ámbito de la sociedad civil” (Profesional Red Calle)

Para la mayoría de los Profesionales clave de la Red Calle, esta actividad académica fue la primera iniciativa en la materia que puso de manifiesto la necesidad fundamental de aumentar el conocimiento sobre las personas en situación de calle y de realizar investigaciones que culminen en intervenciones eficaces. Este seminario, realizado bajo la conducción de la red de organizaciones que trabajan con personas en situación de calle, se situó el problema en el debate público e incluso se pudo establecer un diálogo entre el gobierno y la sociedad civil, lo cual es básico para el diseño de una política pública que apunta a la atención de una población tan heterogénea, cambiante y vulnerable como ésta. De esta forma, se requiere incrementar la capacidad creativa, flexibilizar las acciones, capacitar a los ejecutores e involucrar en este proceso al Estado y Sociedad Civil en su conjunto.

Por último, los entrevistados que relevaron este hito manifestaron la importancia que éste tiene en la sistematización de los esfuerzos realizados en esta materia, que las instituciones que trabajan con este tipo de población se vinculen permanentemente con el mundo académico y repliquen con mayor frecuencia iniciativas como este Seminario.

Por último, cabe mencionar que, en virtud de las diversas actividades que las personas en situación de calle y las organizaciones que trabajaban con ellas protagonizaron públicamente durante el año 2005 y la visibilización social que comenzaron a alcanzar luego de la realización del Catastro Nacional, algunos participantes de las organizaciones de la Sociedad Civil (Rojas, 2008) llamaron al año 2005 “El año del Pueblo en Calle”.

2.2. Institucionalización Pública del Trabajo con Personas en Situación de Calle

El proceso de visibilización de las necesidades y requerimientos de las personas en situación de calle, ha implicado una serie de iniciativas que se fueron realizando en caminos algunas veces coincidentes y otras veces diferentes. En el intento de historizar este proceso, a partir de la suma de diversos elementos, comienza a ser evidente el progresivo posicionamiento del trabajo con personas en situación de calle desde una plataforma vinculada a la institucionalidad pública en la que se evidencia la convergencia de voluntades e intereses de las instituciones de la Sociedad Civil y del Estado, por construir una política pública que mejore las condiciones de vida de las personas en situación de calle, cuestión a la que se abocará el presente capítulo del documento de sistematización, atendiendo posteriormente a los desafíos pendientes y posiciones divergentes.

De esta manera, los siguientes hitos que caracterizan el período son:

- a) **Conformación de una Mesa Técnica de Trabajo.** Esta instancia pone de manifiesto la disposición por parte del Estado y las organizaciones de la Sociedad Civil ha elaborar en conjunto una estrategia general de apoyo a la integración psicosocial de personas en situación de calle y así comenzar a institucionalizar una política pública al respecto.
- b) **Incorporación de personas en situación de calle al Sistema de Protección Social Chile Solidario.** Este hito marca oficialmente la integración de este tipo específico de beneficiarios al Sistema de Protección Social, lo que posibilitará el acceso a los beneficios propios del Sistema y la progresiva instalación de la oferta institucional diferenciada del Programa Calle.
- c) **Formalización del rol de las instituciones con experiencia en el acompañamiento de personas en situación de calle en Chile Solidario.** Ello constituye un momento clave para la definición de los nuevos roles y funciones que los diferentes participantes del Programa Calle deberán cumplir, así como los requisitos estipulados para formar parte de la red de ejecutores, la que por razones de cobertura deberá ampliarse más allá de las instituciones tradicionalmente asociadas a esta temática, ampliando el abanico de la oferta y las instituciones participantes.
- d) **Fase Piloto del Programa Calle Chile Solidario:** Apoyo psicosocial para personas en situación de calle. La implementación del Plan Piloto del Programa apunta a la fase puesta en marcha con una parte de la población total de personas en situación de calle en la que se pretende comenzar a mejorar sus condiciones mínimas de bienestar integral y el acceso a los recursos institucionales disponibles.

a) Conformación de la Mesa Técnica de Trabajo

Los resultados obtenidos a partir de la realización del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle motivaron el desarrollo de un conjunto de acciones en pos del mejoramiento de las condiciones de vida de las personas en situación de calle y la consiguiente necesidad de ampliar los mecanismos públicos del Sistema de Protección Social a este sector de la población que concentra una serie de vulnerabilidades críticas. De esta manera, surge el desafío de definir la forma más idónea de incorporar a esta población a la red de protección social y de diseñar e implementar una propuesta programática orientada a que las personas en situación de calle contaran con los recursos y condiciones que les posibiliten mejorar su situación y ejercer sus derechos como ciudadanos.

En virtud de este desafío país, la Secretaría Ejecutiva de Protección Social realiza una convocatoria para la conformación de una mesa técnica especializada en materia de políticas para personas en situación de calle. En este proceso, representantes de las organizaciones de la sociedad civil que habitualmente habían trabajado con personas en situación de calle, fueron llamadas a sumarse a esta iniciativa con el objeto de aportar en el diseño de una estrategia de intervención que posibilitara brindar protección social a las personas en situación de calle (MIDEPLAN, 2007a).

"Cuando se convoca a la mesa técnica y se decide hacer un programa y hacernos participar de su diseño, yo creo que se muestra la voluntad política de tener un programa, de asignarle un presupuesto y de hacerlo de cierta forma" (Profesional Red Calle).

Desde el mes de abril del año 2006 y durante todo ese año, se realiza el análisis de la información disponible gracias a la realización del Catastro y el rescate de las diversas

experiencias de trabajo desarrolladas previamente, esta mesa técnica se da a la tarea de reflexionar y elaborar un diseño específico de una estrategia de intervención con personas en situación de calle con el objeto de contar con una oferta programática accesible y adecuada para las necesidades de estas personas, en coherencia con los principios promovidos por el Sistema de Protección Social e incorporando sus ejes articuladores en esta iniciativa (MIDEPLAN, 2007a).

Esta mesa de trabajo se constituye en una instancia de coordinación técnica que define el itinerario de trabajo y propone y sanciona aspectos centrales de la operación de los ejecutores y redes de apoyo para la atención de personas en situación de calle, monitoreando el proceso de trabajo con arreglo a los instrumentos y procedimientos de registro generados para efectuar seguimiento y finalizar el programa.

"Esa mesa técnica se fue configurando de a poco y finalmente duró todo un año en que la REDCALLE fue ajustándose a las expectativas que tenía la Secretaria Ejecutiva respecto de su rol de ejecutores del servicio de apoyo psicosocial que el Chile Solidario tendría para personas en situación de calle"

(Profesional Secretaria Ejecutiva de Chile Solidario)

A partir del trabajo realizado por esta instancia, se define como objetivo general el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas en situación de calle y el mejoramiento de su grado de inclusión social. Es así, como el énfasis en el año piloto de gestión programática consiste en generar condiciones para institucionalizar un modelo de trabajo que permita entregar a las personas en situación de calle un servicio de apoyo psicosocial de calidad, es decir, un acompañamiento motivacional personalizado y permanente, para generar condiciones que dispongan mejor a estas personas a vincularse con la oferta pública disponible e impulsar proyectos de mejoramiento de sus condiciones de vida, en la calle o fuera de ella (2007b). Un aspecto clave que se desprende de lo anterior es la necesidad de favorecer el acceso de las personas en situación de calle a un conjunto de prestaciones, a través de una coordinación intersectorial de servicios públicos y con la acción de Entidades Ejecutoras a nivel territorial, elemento que se considerará relevante en la estrategia institucional diseñada.

Atendiendo a lo anterior, el objetivo general de la estrategia es: *mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de calle favoreciendo procesos de inclusión social*. Los objetivos específicos asociados, son:

- Vincular a las personas en situación de calle a la oferta pública disponible.
- Favorecer el acceso de las personas en situación de calle a un conjunto de prestaciones, a través de una coordinación intersectorial de servicios públicos y con la acción de instituciones ejecutoras a nivel territorial.

En una primera instancia surgen como objetivos prioritarios (MIDEPLAN, 2007b):

- Realizar una revisión de oferta pública y privada disponible considerando pertinencia, cobertura territorial y beneficiarios, incluyendo el perfil de las instituciones ejecutoras.
- Analizar las necesidades de implementación para acceso a cédula de identidad, credencial de salud, Ficha de Protección Social, SUF y PISIS (actual pensión básica solidaria PBS), cuando corresponda.
- Definir áreas no cubiertas y acceso a prestaciones considerando variables como grupo de edad, complejidad y heterogeneidad de la situación de calle.
- Determinar los costos de las prestaciones y modelo de gestión requerido para la implementación.

En base al reconocimiento de la complejidad, heterogeneidad y dinámica de la situación de calle, la estrategia inicial de intervención contempló como principios orientadores (MIDEPLAN, 2005b):

- Asumir los principios de equidad e igualdad de oportunidades como sustento ético, la superación de la exclusión y fortalecer el ejercicio de ciudadanía por parte de las personas en situación de calle.
- Concertar acciones preventivas especialmente dirigidas a niños y jóvenes, acciones relacionadas con recomposición de lazos afectivos; acciones asistenciales, acceso a subsidios cuando corresponda y otros beneficios.
- Considerar la oferta e institucionalidad disponible para evitar duplicidad y lograr un mejor uso de recursos.
- Desarrollar y/o adecuar oferta para áreas no cubiertas y definición de prestaciones.

- Establecer estándares de calidad de las prestaciones y perfil de ejecutores.

En definitiva, se establecen los ejes principales para el diseño y la implementación progresiva del Programa que posteriormente serán gestionados directamente por los organismos ejecutores. Asimismo, para el logro de estos objetivos se proponen ocho áreas de intervención (MIDEPLAN 2005b):

1) Vinculación socio-afectiva. Son aquellas acciones orientadas a fortalecer el vínculo entre la persona en situación de calle y su familia, acceso a redes comunitarias y desarrollo personal con el fin de estimular el abandono de su situación. Es fundamental generar las condiciones que permitan fortalecer esta área, sobre todo en aquellas personas que llevan menos de un año en situación de calle.

2) Atención integral de salud. En esta área se encuentran todas las acciones destinadas a mejorar la salud de la población, mejorando tanto la calidad como el acceso a la salud, lo que supone intervenciones vinculadas a la derivación de las personas en situación de calle al sistema público de salud u otras instituciones y al mejoramiento en la atención de la población, en ámbitos que abarcan desde el fomento y protección de la salud, la prevención de la enfermedad, hasta su recuperación y rehabilitación.

3) Integración y fortalecimiento de capacidades sociales. En este tipo de acciones, el énfasis está centrado en el desarrollo de habilidades personales y grupales en materias de información, gestión, participación y organización de la comunidad, proporcionando herramientas para acercar a los usuarios a las oportunidades que se abren con la acción pública, y que favorezcan especialmente la integración social de grupos y comunidades que, por diversas razones, se encuentran en condiciones de mayor exclusión.

4) Nivelación de estudios. Aquí se encuentran los programas y servicios orientados a mejorar el acceso a la educación, la reinserción de los niños que han desertado del sistema escolar y la nivelación de estudios para adultos que no hayan terminado la educación básica y superior.

5) Capacitación e inserción laboral. El énfasis está orientado en aumentar el capital humano de las personas e incrementar su probabilidad de inserción en el mercado laboral (capacitación laboral para la inserción en el mercado del trabajo de grupos prioritarios, capacitación para la reconversión, entre otros).

6) Acceso a prestaciones sociales. Destinado a entregar las condiciones mínimas de identificación para lograr acceder a ciertos beneficios sociales. Corresponde también a la necesidad de generar efectivas oportunidades de acceso a la justicia para los sectores más desprotegidos de la población y entregar información fiable y oportuna de las posibilidades de acceso a diferentes programas y beneficios sociales disponibles tanto en el sector público como en el privado.

7) Habitabilidad. Corresponde a la necesidad de asegurar un techo en una hospedería a aquellos que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad: niños y niñas, mujeres con niños, adultos mayores, personas con discapacidad, personas con discapacidad psiquiátrica.

8) Subsidios Garantizados. Destinados a garantizar mínimos básicos de bienestar y seguridad social como son subsidios monetarios directos, pensiones asistenciales, dirigidos a los sectores que se encuentran en situación de calle, que presentan mayor exclusión y vulnerabilidad

Cabe destacar que estas ocho áreas de intervención definidas, pretenden integrar aspectos psicosociales tales como la integración y el fortalecimiento de capacidades sociales, o bien, la capacidad de vinculación socio-afectiva del usuario, lo que pone de manifiesto una nueva perspectiva de intervención en esta materia. De esta forma, no sólo se reconoce el cambio de visión del usuario, sino que también las competencias requeridas para quienes sean los encargados de ejecutar el Programa.

Para llevar a cabo la estrategia de intervención se diseñan acciones en relación a dos fases. La primera fase busca establecer necesidades y prioridades a satisfacer, así como los costos asociados. La segunda, busca desarrollar estrategias que innovaran en las intervenciones con personas en situación de calle, por medio de fondos específicos, a fin de facilitar y fortalecer el acceso de los sujetos en situación de calle a los distintos servicios que entrega el Estado, así

como también estrategias que aporten a mejorar la reinserción escolar y capacitación laboral (PREDES, 2007).

Las condiciones de acceso a las prestaciones se deciden realizar en base a la Ficha Familia con el fin de contar con información socioeconómica más fina de las personas en situación de calle. Al mismo tiempo, se define realizar un proceso de acreditación de las instituciones ejecutoras y definición de estándares de las prestaciones (MIDEPLAN, 2005b).

Cabe hacer presente que, en la actualidad, esta Mesa Técnica, tal como fue concebida en sus inicios, ha cambiado de figura dado que sus representantes actualmente han pasado a conformar parte de la red de Entidades Ejecutoras a las cuales se les transfieren recursos para la implementación del Programa y, por tanto, se encuentran inhabilitadas para ejercer el doble rol de dictar lineamientos técnicos y ejecutarlos. En base a lo anterior, hoy en día, la Unidad de Fortalecimiento Institucional y Desarrollo Programático de la Secretaría Ejecutiva de Protección Social ejerce un rol de asistencia técnica que implica orientar la ejecución del servicio de apoyo psicosocial y fijar estándares de desempeño mínimo para homogeneizar las acciones de múltiples Entidades Ejecutoras. Por su parte, la cantidad de Entidades Ejecutoras ha crecido de manera significativa debido a la ampliación territorial del Programa.

b) Implementación de una iniciativa gubernamental para la integración social de personas en situación de calle a través del Sistema de Protección Social Chile Solidario.

"No existen precedentes de abordar la problemática de las personas que viven en la calle o que pasan el grueso de sus días en la calle... el propósito es restablecer la condición de ciudadanía de estas personas, porque han perdido todo vínculo con su condición ciudadana, desde la más básica de no tener un carné de identidad".
(Clarisa Hardy. Ex Ministra de Planificación, 2007)



A mediados del año 2006, S. E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet Jeria, impulsa el diseño e implementación de una iniciativa gubernamental para la integración social de personas en situación de calle a través del Sistema de Protección Social Chile Solidario. Este Programa se concreta a menos de un año de la realización del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle diseñado e implementado por el Ministerio de Planificación y un conjunto de organizaciones de la sociedad civil. De esta forma, las personas en situación de calle son incorporadas a la red de prestaciones de Chile Solidario, a través de un programa especialmente diseñado por el MIDEPLAN, en conjunto con la red de organizaciones no gubernamentales que trabajan con las personas en esa condición.

"Se establece un marco de oportunidad que genera el concepto protección social para que exista una política que establecía que el concepto de vulnerabilidad permitía trabajar con una población distinta a lo extremadamente pobre por ingreso".
(Profesional Secretaría Ejecutiva Chile Solidario).

En otras palabras, esto implica, que los usuarios del Programa Calle que ingresan a Chile Solidario se acogen a los beneficios de los subsidios garantizados que el sistema establece, recibiendo apoyo psicosocial personalizado, cuando existen condiciones que lo hacen posible y, teniendo acceso preferente a la oferta de programas y servicios sociales disponibles.

En el mes de julio del año 2006, en la Plaza de los Derechos Humanos del Parque de los Reyes, de la Comuna de Santiago, la Presidenta de la República dio la partida oficial a la iniciativa que otorga una serie de beneficios para las personas que viven en situación de calle en todo el país.



"La entrega de las primeras credenciales la evaluó como positiva en el sentido de que había algo más, un paso pequeño, grande, como fuese, había un paso, era como el gran logro para todos los que estuvimos presente en ese momento"
(Profesional Red Calle)

"Lo más importante es el pacto que suscribieron cada uno de los que nos acompañaron y nos dijeron nosotros también vamos a estar, entramos voluntariamente a esto porque queremos hacernos parte de nuestro propio destino" (Profesional Secretaría Ejecutiva Chile Solidario)

"Tanto desde el punto de vista de la política contingente, como desde el punto de vista de la política pública me parece relevante, que por primera vez en un programa de gobierno, aparezca nominado ese grupo social, pequeño cuantitativamente hablando... porque hay otros grupos sociales que no salen nominados en nada... nunca antes se había dado prioridad a la gente en situación de calle, ni siquiera en términos genéricos".
(Profesional Secretaría Ejecutiva Chile Solidario)

El compromiso asumido por el Gobierno para esta primera etapa de trabajo se lleva a cabo inicialmente con una cobertura inicial definida para el primer año de operación de 2720 usuarios. De esta manera, el primer paso desplegado por el gobierno para las personas que aceptan incorporarse al Programa, es ofrecer un servicio de consejería, personalizado y continuo de al menos 12 meses, en el que los usuarios reciben información, orientación y motivación necesarias para lograr cambios en su situación de vida.

A través de este servicio, se pretendió que las personas en situación de calle contaran con apoyo psicosocial personalizado de parte de consejeros y educadores que efectúan el acompañamiento básico requerido para restituir sus capacidades funcionales y vinculares e intermediar entre sus necesidades principales de asistencia y los servicios especializados disponibles en la red de intervención.



En otras palabras, incorporar a una persona en situación de calle al Programa Calle Chile Solidario implicaba en la práctica:

- a) Ser reconocido como sujeto de acción preferente por parte de la red social. Después de largo tiempo de haber contado sólo con el apoyo solidario de voluntarios, redes de la sociedad civil y organizaciones de iglesia, hoy existe un instrumento de política pública que hace visibles a estas personas y se hace cargo de la situación de calle como un factor de extrema vulnerabilidad.
- b) Recibir apoyo psicosocial por parte de un profesional que se encarga de informar, orientar, mediar, gestionar y acompañar procesos de mejoramiento del bienestar. La oportunidad de contar con el apoyo personalizado de un agente externo, constituye un beneficio inestimable para personas que se encuentran totalmente excluidas de cualquier circuito institucional. Es a partir de esta nueva relación de ayuda, que se busca generar capacidades básicas de funcionamiento y aumentar el grado de autonomía de las personas, para que mejoren sus condiciones de vida, aún estando en la calle.
- c) Recibir las prestaciones sociales que estando disponibles en el sistema, ahora están garantizadas. Significa que se reducen tiempos de espera para recibir una prestación y se amplían los períodos de cobertura de algunos beneficios (prestaciones monetarias).
- d) Por último, significa que los usuarios pueden optar a oportunidades y recursos que pueden suplementar o fortalecer su capacidad generadora de ingresos, no sólo por las prestaciones monetarias a las que pueden optar, sino también por las oportunidades que les permitirían impulsar o fortalecer emprendimientos, económicos.

En síntesis, para el año 2006 los esfuerzos implementados ya comenzaban a rendir frutos, al menos en lo referente a la incorporación de las personas en situación de calle al Sistema de Protección Social Chile Solidario. Así lo mostraron las cifras del Balance del primer año de Gobierno de la Presidenta Bachelet. Según esta rendición de cuentas, a fines del 2006, 2.720 personas en situación de calle habían sido incorporadas al Sistema de Protección Social Chile Solidario (PREDES, 2007).

c) Formalización del rol de las instituciones con experiencia en el acompañamiento de personas en situación de calle en Chile Solidario.

“La idea es trabajar codo a codo con las organizaciones de la sociedad civil integrada en la Red Calle, que en conjunto con el MIDEPLAN van a ir desarrollando las estrategias distintas para ir incorporando a las personas de calle en el sistema de protección social. Serán estas organizaciones las responsables de contactar a las personas en situación de calle, porque vienen trabajando hace muchos años, los conocen, están ahí en la misma calle... Yo creo que hay pocas labores que puedan ser más nobles que ésta, porque tiene varias cosas que me parecen muy buenas y que quiero destacar: reúne el esfuerzo común de profesionales y técnicos de la sociedad civil, de organizaciones comprometidas con las personas hace muchos años, pero también al Estado, al gobierno. Y yo quiero pedirles a las autoridades, como a los directivos aquí presentes, que transmitan a cada uno de los que trabajan en la red calle, en el gobierno, mi saludo y mi afecto. ...” (Presidenta de la República Michelle Bachelet, Discurso de Incorporación de Personas en Situación de Calle a Chile Solidario, Dirección de Prensa, Presidencia de la República de Chile, 2006).

En todos los Programas impulsados desde la Secretaría de Protección Social, se encuentra comprometida la gestión de recursos públicos, cuya definición es otorgada por la Ley de Presupuesto para el sector Público. Desde esta definición el Sistema de Protección Social cumple un rol central en la coordinación, planificación e implementación de los diversos recursos de bienestar desarrollados con el fin de modificar consecuentemente la estructura social, y los ejes de desigualdad predominantes. La suscripción de convenios de colaboración con diversas instituciones que disponen de oferta programática pertinente a las necesidades y demandas de las familias integradas a Chile Solidario, de manera que dichos programas sean en una parte focalizados en dichas familias. Los convenios son suscritos por el Ministerio de Planificación, en tanto institución coordinadora del Sistema Chile Solidario, y las instituciones que corresponda (MIDEPLAN, 2004).

Todo ello opera mediante la concepción de un Sistema de Protección Social que debe integrar, ordenar y coordinar lo que existe en materia de oferta y facilitar con la asignación de recursos y el apoyo técnico permanente la creación de nuevas ofertas cuando no se encuentran disponibles. Así, el sistema Chile Solidario ha sido pionero en elegir una innovadora manera de asegurar los siempre limitados recursos para cumplir con los objetivos de protección social y de promoción social que se establecen en el sistema. El modelo de gestión presupuestaria definido asegura, en primer lugar, la existencia de oferta pública para el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad de vida de las familias, el acceso garantizado a un conjunto de subsidios y transferencias monetarias que determina la ley y el acceso preferente a diversos programas de promoción social que contribuyen al logro de los resultados esperados. Adicionalmente, asegura que la oferta pública tendrá la capacidad de adecuarse a los requerimientos del sistema, toda vez que es el Ministerio designado por ley para velar por el buen funcionamiento del Chile Solidario, quien entrega los recursos bajo las condiciones que se establecen en los convenios entre ambas partes. Finalmente, el control de la ejecución de los recursos presupuestarios contribuye a mejorar la gestión del sistema y de los programas sociales que lo componen (MIDEPLAN, 2004).

La gestión de los recursos económico-financieros para el funcionamiento del Sistema de Protección Social así como su adecuada utilización, combina diferentes estrategias (MIDEPLAN, 2004):

- La suscripción de convenios de colaboración con diversas instituciones que disponen de oferta programática pertinente a las necesidades y demandas de las familias integradas a Chile Solidario, de manera que dichos programas sean en una parte focalizados en dichas familias. Los convenios son suscritos por el Ministerio de Planificación, en tanto institución coordinadora del Sistema Chile Solidario, y las instituciones que corresponda.
- La suscripción de convenios de transferencia de recursos entre MIDEPLAN y algunas instituciones, para los cuales MIDEPLAN dispone de una línea presupuestaria especial denominada Chile Solidario en la cual la ley de presupuestos anual asigna un determinado número de recursos nominados a diferentes instituciones para los fines de financiar las prestaciones y servicios a favor de las personas y familias integradas a Chile Solidario. Para estos efectos, la línea presupuestaria Chile Solidario identifica específicamente a las instituciones y los programas específicos a ser sujetos de esta modalidad. Para su operacionalización, MIDEPLAN debe suscribir un convenio de transferencia de recursos bajo condiciones que garanticen que los programas operen a favor del cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad de

vida que define el sistema para los usuarios. Dichos convenios establecen informes de avance periódicos acerca de las prestaciones y servicios otorgados y mecanismos específicos de rendición de cuentas de los recursos transferidos.

- La línea presupuestaria incluye además recursos que permiten el funcionamiento de la Secretaría Ejecutiva de Protección Social, ya que la ley correspondiente genera esta instancia de coordinación global del Sistema en el Ministerio de Planificación.

Atendiendo a lo anterior, la gestión presupuestaria implica un diseño institucional vinculante en el que se opera vía convenio de transferencia de recursos a las Entidades Ejecutoras, para concretar el acceso preferente. Desde esta definición el Sistema de Protección Social cumple un rol central en la coordinación, planificación e implementación de los diversos recursos de bienestar desarrollados con el fin de modificar consecuentemente la estructura social, y los ejes de desigualdad predominantes (MIDEPLAN, 2005b). Esto significa asegurar prestaciones regulares para esta población e intencionar la complementariedad de la inversión de manera de hacer viable la ejecución de las intervenciones.

En cuanto a los elementos a considerar a fin de elaborar una política pública específica en materia de personas en situación de calle, es clave clarificar y diferenciar la oferta que puede ofrecer el Estado desde el nivel central y la Comunidad desde el nivel local, referida no sólo a la relación que puedan tener las organizaciones especializadas en el tema sino que también la relación misma que estos sujetos tengan con la autoridad. Esto implica diferenciar la acción de organizaciones de la Sociedad Civil con la Sociedad Civil, en término que las primeras actúan como ejecutoras de Programas o de iniciativas de la comunidad (PREDES, 2007).

De esta manera, el Sistema Chile Solidario ha sido pionero en elegir una innovadora manera de asegurar los siempre limitados recursos para cumplir con los objetivos de protección social y de promoción social que se establecen en el sistema. El modelo de gestión presupuestaria definido asegura, en primer lugar, la existencia de oferta pública para el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad de vida de los usuarios, el acceso garantizado a un conjunto de subsidios y transferencias monetarias que determina la ley y acceso preferente a diversos programas de promoción social que contribuyen al logro de los resultados esperados. Adicionalmente, asegura que la oferta pública tendrá la capacidad de adecuarse a los requerimientos del sistema, toda vez que es el Ministerio designado por ley para velar por el buen funcionamiento del Chile Solidario, quien entrega los recursos bajo las condiciones que se establecen en los convenios entre ambas partes.

En la necesaria diferenciación de roles en la implementación de una política pública, se determina que la Secretaría Ejecutiva de Protección Social actúa como entidad coordinadora a nivel central y regional a cargo de la supervisión de la estrategia a nivel nacional, la determinación del presupuesto global, la evaluación de los procesos de gestión y la evaluación de las intervenciones a nivel territorial. Por su parte, las organizaciones de la sociedad civil que venían trabajando durante años en la temática de personas en situación de calle asumen en este proceso el rol de Entidades Ejecutoras, desde donde se debe facilitar la vinculación de estas personas a la red social, analizar la oferta pública y privada y generar la oferta inexistente. A la vez, debe implementar las estrategias de intervención siguiendo estándares de calidad acordados.

En este sentido, poder disponer de una oferta pública suficiente y adecuada en materia de personas en situación de calle ha constituido un proceso complejo, que implica cambios institucionales. En primer lugar, se requiere que las instituciones focalicen los bienes y servicios que ofrecen, para que éstos sean siempre accesibles para las familias integradas a Chile Solidario. Por lo tanto, la coordinación intersectorial que demanda Chile Solidario, no tiene que ver solamente con las condiciones que deben darse en la institucionalidad para lograr una integración efectiva de programas y servicios en pos de su integralidad. Ello constituye un esfuerzo por comprometer más directamente a los diversos actores de la política pública con personas en situación de calle ya no como meros prestadores sino como garantes efectivos para realización del derecho al desarrollo de los más vulnerables entre los vulnerables y la garantía de los mínimos sociales, lo que es una expresión directa de la función tutelar de este Sistema, expresada en los derechos que busca promover, proteger y garantizar.

Lo anterior es el fundamento de la Secretaría Ejecutiva de Protección Social para elaborar un mecanismo de suscripción de convenios de transferencia de recursos con el objeto de que las instituciones que pasaran a formar parte del Programa Calle Chile Solidario explicitaran los recursos necesarios para llevar a cabo la intervención de apoyo psicosocial y se encargaran

de ejecutar la estrategia de intervención de apoyo a la integración social de personas en situación de calle. Junto con ello, se fijaron ciertos criterios de condicionalidad de transferencia de recursos basados en la evaluación y seguimiento permanente de estándares de calidad en la atención psicosocial de personas en situación de calle. Dichos convenios establecen informes de avance periódicos acerca de las prestaciones y servicios otorgados y mecanismos específicos de rendición de cuentas de los recursos transferidos.

Evidentemente, los nuevos roles asumidos por los actores del proceso posibilita que las organizaciones que ya venían trabajando en materia de personas en situación de calle puedan irse estabilizando y consolidando en términos financieros, de recursos humanos y metodológicos y, al mismo tiempo, implica una delimitación de su gestión en el sentido de tener que asumir estándares e instrumentos de sistematización propuestos desde el nivel central

“Entrar al Chile Solidario tuvo diversas consecuencias para las Instituciones que trabajábamos con personas en situación de calle en ese momento. Por un lado, ese camino te pone una camisa de fuerza, que te obliga a funcionar de una determinada manera, pero también te instala oficialmente, institucionaliza una temática... entonces te abre muchas puertas paulatinamente” (Profesional Red Calle)

Desde un primer momento, se concretaron los convenios de transferencias de recursos con aquellas organizaciones que formaban parte de la Red Calle y con nuevas instituciones que no formaban parte de esta Red que posibilitaron el aumento de la cobertura y la consecuente concreción de los objetivos de la estrategia de intervención de esta fase.

A lo anterior, se suma que las particularidades de la situación de calle, hacen aún más necesaria que la ejecución la brinden los organismos con experiencia en el tema y que se ubiquen en la localidad de los usuarios, aún cuando por la propia condición de calle, el trabajo de cada institución no se circunscribe a territorios comunales específicos, sino que se distribuye en conformidad con el plan de trabajo concordado con el Sistema de Protección Social Chile Solidario.

En la actualidad, las Entidades Ejecutoras del Programa Calle se han diversificado bastante, lo que es coherente con la política del Sistema de Protección Social de contar con un repertorio amplio y variado de instituciones competentes y pertinentes que posibilite la ampliación de la cobertura y oferta de apoyo psicosocial de personas en situación de calle (ver cuadro N°3). Como se ha mencionado anteriormente, el fruto más visible de los proyectos diseñados y ejecutados por una serie de organizaciones, fue la inclusión de 2.720 personas en situación de calle al sistema de Protección Social de Chile Solidario. De esta manera, durante el año 2007 la ejecución se focaliza en tres regiones del país (Valparaíso, Bio-Bio y Metropolitana) dado que éstas *representan el 68,6%* de las personas identificadas en el Catastro (MIDEPLAN, 2005a) a través de 10 proyectos de apoyo psicosocial orientados al trabajo con personas en situación de calle. Así se hace evidente la heterogeneidad de enfoques y metodologías de intervención que caracterizan a cada una de las Entidades Ejecutoras y otorgan valor agregado a la instalación del Programa.

“Intentamos ampliar la conversación y saber si efectivamente la Red Calle era representativa de otras instituciones que también trabajaban en este tema en Santiago u otras regiones prioritarias...les explicamos lo que significaba ser parte del Chile Solidario”.
(Profesional Secretaria Ejecutiva de Chile Solidario)

Cuadro N° 3. Entidades Ejecutoras Programa Calle Chile Solidario Fase Piloto de Implementación

- Corporación Programa Caleta Sur
- Comunidad Cristo de la Calle
- Fundación Vida Compartida – Programa Don Bosco
- Fundación Gente de la Calle
- Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo
- Ilustre Municipalidad de San Antonio
- Ilustre Municipalidad de Talcahuano
- Corporación de Educación y Promoción Social Kairós
- Moviliza
- Corporación Nuestra Casa
- ONG de Desarrollo de Programas de Acción con Mujeres - Prosam
- Servicio para el Desarrollo de los Jóvenes, SEDEJ

Algunas de las Instituciones que figuran (Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, Hogar de Acogida Nuestra Casa, Corporación Moviliza, Comunidad Cristo de la Calle y Fundación Gente de la Calle) ya han sido identificadas específicamente en el capítulo que alude a la conformación de la Red Calle. A continuación se describen las otras instituciones que se sumaron al conjunto de Entidades Ejecutoras del Programa durante la Fase Piloto de Implementación:

- **Corporación Programa Caleta Sur.** La Corporación “Caleta Sur” ha desarrollado por más de 20 años diversas estrategias de trabajo comunitario dirigidas a población en situación de alta vulnerabilidad social, centradas, en un primer período, en abordar situaciones ligadas al consumo problemático de drogas desde una perspectiva de derechos con niñas, niños y adolescentes. En los últimos años y dado los hallazgos de la propia intervención, ha sido necesaria la implementación de estrategias educativas que genere alternativas para la población que se encuentra fuera del sistema formal de educación. Asimismo, se ha desarrollado – desde el origen de la experiencia – una permanente línea de trabajo de calle con enfoque comunitario, orientada a atender población infanto-juvenil y adulta, de manera de establecer vínculos que permitan avanzar hacia un proceso de intervención de carácter psicosocial, educativo y promocional. Para ello, esta Institución establece una estrategia de intervención que articula los componentes de trabajo individual, familiar y comunitario. La población objetivo de este proyecto corresponde a hombres, y mujeres adultas en condición de calle, ubicadas en las comunas de la zona sur y norte de Santiago, particularmente, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Cerrillos y Conchalí.
- **Fundación Vida Compartida – Programa Don Bosco.** Esta Fundación es una institución eclesial de la Congregación Salesiana que nace en 1998 y que desarrolla una propuesta educativa y evangelizadora de prevención y rehabilitación de niñas/os y adolescentes que viven exclusión social en Chile, a fin de hacerlos idóneos para ocupar con dignidad su puesto en la Sociedad. Su misión institucional es desarrollada mediante 6 áreas de animación: 4 áreas de servicio (trabajo de calle, prevención, rehabilitación y pastoral) y 2 áreas de apoyo (proyectos y administración). El área de trabajo de calle tiene como principal propósito ofrecer alternativas de cambio y reinserción social a niñas/os y adolescentes que viven en situación de calle, a través del vínculo y la generación de protagonismo, lo que incluye, desde la reintegración familiar hasta la derivación extrainstitucional. Esta área cuenta con programas residenciales (Ces Don Bosco Acoge, La Florida), Programas Ambulatorios (Ces Don Bosco Acompaña, Santiago Centro y Puente Alto) y con un Proyecto Comunitario de Acompañamiento a niños y jóvenes desde el trabajo de calle, en las poblaciones Teniente Merino y Venezuela, de la Comuna de Puente Alto. La propuesta institucional para facilitar el acercamiento de las personas en situación de calle a la Red de servicios de Chile Solidario, se dirige en este caso a personas adultas, hombres y mujeres mayores de 18 años que se encuentre en condición de calle distribuidos particularmente en las comunas de Santiago, La Florida, Peñalolén y Puente Alto, sin perjuicio de la incorporación de nuevos sectores de la Región Metropolitana
- **Corporación de Educación y Promoción Social Kairós.** Es una Corporación sin fines de lucro que dio inicio a su propuesta de desarrollo comunitario en el año 1990, dando respuesta a los pobladores de las Comunas de ante los cambios ocurridos en Chile producto de la existencia de un periodo prolongado de Dictadura Militar. De esta forma, Kairós ha orientado su trabajo desde un inicio al mejoramiento de las condiciones y calidad de

vida en sectores de pobreza urbana mediante el diseño y la ejecución de proyectos de formación, capacitación, organización de mujeres y organizaciones sociales. La apuesta de este proyecto es entregar asistencia a las personas en situación de calle para que cuenten con las condiciones de vida en las áreas que resultan más significativas para su desarrollo. Los beneficiarios directos son personas que se encuentran en condición de calle y que superen los 18 años de edad ubicadas territorialmente en las Comunas de Renca y colindantes (Cerro Navia, Independencia, Quinta Normal, Pudahuel, Conchalí y Quilicura).

- **ONG de Desarrollo de Programas de Acción con Mujeres - Prosam.** Esta Institución se constituye en 1991 como un Programa no gubernamental cuya misión es contribuir a superar las condiciones de discriminación y pobreza, especialmente de mujeres de sectores populares, promoviendo su empoderamiento e incidiendo en políticas y programas que garanticen el pleno ejercicio de sus derechos. El interés de Prosam en participar en el Programa Calle radica en la concepción de que la superación de la pobreza requiere de la activa participación de quienes viven en dicha condición y que éstas cuentan con capacidades que es posible potenciar y, por otro lado, en la necesidad de que el enfrentamiento de la condición de pobreza se debe realizar mediante un abordaje integral entre el Estado y la Sociedad Civil. De esta forma, el proyecto institucional propone atender a personas que viven en situación de calle y que por carecer de una alternativa de residencia relativamente estable, deben instalarse en espacios públicos o privados de la Comuna de San Ramón y La Pintana.
- **Corporación para el Desarrollo de Jóvenes, SEDEJ.** Esta Institución inicia su camino el año 1977 caracterizada por el acompañamiento a las comunidades populares en sus diversas estrategias de sobrevivencia en tiempos de dictadura y en las iniciativas de estas organizaciones por reestablecer la democracia. A partir de 1992, Sedej se incorpora a la política social de los gobiernos de la Concertación a trabajar en las áreas temáticas y grupos humanos que emergieron como prioritarios de acuerdo a los diversos escenarios socio-político-económicos. El Programa institucional para el Programa Calle se dirige a la atención de personas en situación de calle, sin distinción de género y rango etáreo que se ubican en el sector norponiente de Santiago, específicamente en las Comunas de Recoleta (Vega Central), Pudahuel y Cerro Navia. Para atender a la población objetivo se trabaja en conjunto con dos organizaciones sociales que trabajan voluntariamente en dichos sectores desde hace aproximadamente 10 años en el tema (Programa de Acción Solidaria P.A.S) y Organización Funcional "Comedor Fraternal Las Viñas".
- **Ilustre Municipalidad de San Antonio.** El Municipio de San Antonio a través de su Dirección de Desarrollo Comunitario y, en particular, del Departamento de Familia y su Programa dirigido a grupos vulnerables, luego de los hallazgos arrojados en el Catastro Nacional, decide incorporar una nueva línea programática dirigida a la atención de personas en situación de calle, con el objeto de colaborar en reestablecer sus derechos y brindarles la protección social para mejorar su estándar de vida, vincularlos a la red de servicios sociales y promover su inclusión social. La intervención se focaliza territorialmente en la Comuna de San Antonio, particularmente, el Centro de San Antonio, LLo-LLeo y el Sector de Barrancas. Dado que las personas en situación de calle de esta Comuna no cuentan con hospederías ni albergues, en coordina con el Hogar de Cristo la apertura de una Hospedería que permita albergar a un total de 60 personas que se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad y en segundo lugar, contar con un punto fijo de atención psicosocial de los beneficiarios del Programa.
- **Ilustre Municipalidad de Talcahuano.** El Plan de Desarrollo Comunal 2006-2009 del Municipio de Talcahuano incorpora la preocupación por las personas en situación de calle señalando que será uno de los puntos prioritarios de la gestión social para la superación de la pobreza el trabajo en la administración comunal de las políticas que se implementarán para la atención psicosocial de personas en situación de calle. Cabe destacar que se inicia tempranamente la participación en la conformación de la mesa comunal para la ejecución e implementación del Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle. De esta forma, desde abril de 2006 el Municipio ha desarrollado acciones complementarias con la finalidad de iniciar un proceso exploratorio de atención con instituciones locales que cuentan con experiencias de trabajo con esta población: Cruz Roja de Talcahuano, Previene_Conace y el Hogar de Cristo. El Proyecto institucional se propone dar apoyo psicosocial a adultos en condición de calle mayores de 18 años y/ o grupos familiares que se encuentren en situación de calle, que favorezca los procesos de integración, sensibilización y revinculación con las redes de apoyo tanto social, como institucional, tendientes a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de este grupo vulnerable.

Como es posible apreciar en la población objetivo atendida por las diversas Entidades Ejecutoras, la oferta programática se diseña especialmente para trabajar con personas mayores de 18 años, porque para niños, niñas y jóvenes menores de edad, se contempla una cobertura específica brindada anteriormente por el Estado a través del SENAME y algunas organizaciones de la Sociedad Civil que se dedican al trabajo con infancia vulnerada en sus derechos.

Si se atiende a la totalidad de instituciones que ejecutan el Programa Calle, es posible apreciar la claridad por parte de la Secretaría Ejecutiva de Protección social respecto de no limitar la protección social a la acción del Estado, puesto que éste muchas veces no tiene la capacidad operativa llegar a sectores más vulnerables y, a su vez, estos sectores tampoco pueden acceder a los sistemas formales de protección social. Con la incorporación de nuevos actores en este escenario, como lo son las ONG e instituciones privadas se extienden los límites de la protección social llegando a más personas en situación de vulnerabilidad. Este rescate de la sociedad civil como mecanismo de provisión de bienestar implica en líneas gruesas: promover la participación social, democratizar el Estado, (re)construir redes sociales locales, producir un reparto de las responsabilidades y obligaciones, formas de accionar descentralizadas y un aumento en la participación en la toma de decisiones (MIDEPLAN, 2005b).

“Convocamos a más instituciones hasta alcanzar 14 junto con los dos municipios para poder cubrir las 2.720 personas en situación de calle que se fijó como población objetivo en la fase piloto”

(Profesional Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario)

Por último, es posible apreciar que las diversas iniciativas elaboradas en esta fase del Programa se fueron concretando gracias a la acción mancomunada de la institucionalidad pública y las organizaciones privadas en base a la experiencia acumulada en el trabajo con este tipo de población y a la acción concertada para dar respuesta a las problemas y necesidades amplias y complejas de las personas en situación de calle.

d) Fase Piloto del Programa Calle Chile Solidario: Apoyo psicosocial para personas en situación de calle

Como se señala en el apartado anterior, la implementación progresiva del Programa Calle implica una suma de fuerzas tanto en materia presupuestaria como técnica.

En una primera fase del Programa se define implementar una experiencia piloto en un conjunto de comunas seleccionadas según criterios de concentración de personas en situación de calle obtenidos de información extraída de los resultados del Catastro Nacional y contar con una oferta pública y privada heterogénea para la población en situación de calle. De esta forma, se plantea como cobertura inicial de esta fase llegar aproximadamente al 30% de la población catastrada (MIDEPLAN, 2007b).

En la fase Piloto del Programa, las entidades en convenio a cargo de ejecutar el apoyo psicosocial, se abocaron principalmente a la constitución de equipos de trabajo y a la definición de modelos de intervención y de estrategias de contacto con los usuarios. La estrategia general de la Fase Piloto estuvo organizada en base a los siguientes principios centrales del Modelo de gestión (MIDEPLAN, 2006):

1. Centralidad de una estrategia de intervención integral basada en a intersectorialidad.
2. Flexibilidad como criterio básico de adecuación y ajuste del modelo.
3. Integración de visiones y enfoques de distintos actores.
4. Respeto irrestricto a la autonomía y diversidad de las personas en situación de calle.

De esta forma, el Programa Calle Chile Solidario constituye una iniciativa de carácter gubernamental dirigida a brindar asistencia y protección social a las personas que se encuentran en esa condición, incorporándolas al Sistema de protección social Chile Solidario y propiciando su acceso a la red de servicios asociada a dicho sistema. Para lo anterior, el Programa Calle, entrega un acompañamiento personalizado a personas en situación de calle, en al menos 12 meses de duración con cada persona, período en el que se busca disminuir los deterioros y vulnerabilidad asociada a las condiciones de vida en situación de calle, y se impulsa la promoción y reparación de derechos. Por otro lado, la incorporación de los usuarios efectivos a este programa es individual, aún cuando las personas estén viviendo en la calle con otras personas (MIDEPLAN, 2006).

El diseño inicial del Programa Calle Chile Solidario, pone en evidencia la coherencia que éste comparte con los fundamentos éticos que se encuentran tras el Sistema de Protección Social. En este sentido, es posible apreciar que los principios centrales reconocen la necesidad de intervenir a nivel de la estructura de oportunidades para garantizar el respeto y la realización de los derechos que estas personas tienen y, que por diversas razones, no han podido accionar. Por tanto, generar estrategias integrales e intersectoriales ofrece un piso básico que busca garantizar la articulación de los servicios que ellos requieren, actuando siempre desde una lógica que no intenta necesariamente erradicar la realidad de las personas que viven en la calle o modificar en forma definitiva su situación, sino que mejorar sus condiciones de vida en las áreas más significativas para ellos.

Algunos de los objetivos iniciales de la fase piloto fueron principalmente los siguientes:

1. Otorgar protección social a las personas en situación de calle, incorporándolas al Sistema de Protección Chile Solidario para mejorar sus condiciones de bienestar. Esto significa incorporar a las personas en situación de calle al Sistema de Protección Chile Solidario, para que puedan gozar de los beneficios que éste les garantiza, en particular aquellos vinculados a subvención para obtener identificación civil, acceso al sistema público de salud y, acceso a la seguridad social mediante la asignación de transferencias monetarias, cuando corresponda. Significa, además, identificar las necesidades de apoyo y asistencia que los usuarios pueden tener en otras áreas y que pueden ser asumidas por las instituciones públicas o privadas de las redes de servicios presentes en los territorios (MIDEPLAN, 2006).

2. Brindar apoyo psicosocial a las personas en situación de calle, concediendo especial importancia al acompañamiento singular y personalizado. Esto significa conceder especial importancia al acompañamiento singular y personalizado de cada usuario, a partir del trabajo de revinculación y mediación que realizarán los profesionales y técnicos encargados de proveerles apoyo psicosocial. El objetivo de esta línea de trabajo es reconocer que uno de los factores que más se asocia a la exclusión y vulnerabilidad de estas personas es la pérdida o deterioro de vínculos con redes parentales o grupos de referencia distintos a aquellos

integrados por personas de igual condición. Desde esa lógica, el tratamiento de dimensiones afectivas y simbólicas representa una oportunidad para fortalecer habilidades vinculares, incrementar su capital relacional y avanzar en la generación de condiciones para una mayor autonomía funcional (MIDEPLAN, 2006).

3. Generar la revinculación con redes parentales y grupos de pertenencia, a partir del trabajo de la revinculación y mediación realizada por los ejecutores, de manera que cada usuario de manera de mejorar sus condiciones psicosociales. Esta acción implica la evaluación caso a caso de la existencia de estas redes y la pertinencia de intencionar la revinculación, así como la determinación de las condiciones necesarias para que ella sea posible y se sostenga en el tiempo. Al mismo tiempo, contempla un conjunto de intervenciones dirigidas a las familias que se preparan para la revinculación de sus parientes viviendo en situación de calle, de manera que también reciban los apoyos que se requieren para facilitar la acogida y la permanencia de las personas que están abandonando su situación de calle, cuando corresponda.

4. Vincular a las personas en situación de calle a las redes institucionales, analizando los recursos disponibles en las instituciones para aportar con los satisfactores que se requieren para cubrir las necesidades de los usuarios y mejorar la estructura de oportunidades. Esto significa analizar los recursos disponibles en las instituciones para aportar con los satisfactores que se requieren para cubrir las necesidades que los usuarios definan. Pero también, llevar a cabo acciones que den a conocer la realidad de las personas en situación de calle y su particular perfil, a fin de generar en las instituciones la disposición y el compromiso por adecuarse a esa demanda, haciendo sus servicios pertinentes y accesibles. Por lo tanto, la línea de trabajo institucional constituye un pilar central de la estrategia (MIDEPLAN, 2006)

5. Preparar la institucionalidad para apoyar efectivamente a personas en situación de calle. Estas acciones se encuentran orientadas a preparar a los servicios sociales para acoger a los beneficiarios del Programa Calle de manera adecuada y pertinente otorgando a la institucionalidad tanto pública como privada la información necesaria y los conocimientos para prestar los servicios de la forma más idónea posible.

Como es posible apreciar, todos estos objetivos apuntan a mejorar las condiciones integrales de vida de estas personas, en coherencia con los principales centrales inicialmente explicitados y atendiendo de la forma más integral posible la extraordinaria complejidad de necesidades de los beneficiarios del Programa Calle.

A continuación, se describen los componentes centrales de la estrategia de la Fase Piloto del Programa (MIDEPLAN, 2006) que permiten organizar los objetivos anteriormente definidos y asegurar el mejoramiento continuo de todos los componentes de la intervención que se describen a continuación:

1. Componente de apoyo psicosocial. Este componente central en la estrategia de intervención, plantea brindar un apoyo psicosocial personalizado de parte de profesionales y técnicos que efectúan el acompañamiento que requieren para restituir sus capacidades funcionales y vinculares, e intermedian entre sus necesidades principales de asistencia y los servicios especializados disponibles en la red institucional. Este servicio personalizado permite realizar un adecuado diagnóstico de las capacidades funcionales de estas personas, invitarlos a participar del Programa, caracterizarlos psicosocial y familiarmente y elaborar junto al beneficiario un plan individual de trabajo (PIT) con las metas específicas que se pretenden lograr en el transcurso de la intervención.

2. Componentes de revinculación parental y grupos de referencia. Familias que se preparan para la revinculación de sus parientes viviendo en situación de calle, reciben los apoyos que se requieren para generar condiciones que posibiliten la acogida y permanencia de las personas que están abandonando su situación de calle, cuando corresponda. Este componente está estrechamente vinculado al componente de apoyo psicosocial previamente identificado.

3. Componente de acceso a redes de servicios. Personas en situación de calle acceden a los servicios sociales y sanitarios disponibles en la red de intervención, convocada y organizada para prestar asistencia acorde al perfil y necesidades de estos usuarios.

4. Componente de Desarrollo Institucional. Institucionalidad social pública y privada cuenta con la información y los conocimientos necesarios para implementar políticas, desarrollar estrategias y prestar servicios para apoyar a personas en situación de calle.

Tomando en consideración los objetivos y componentes anteriormente descritos, se elabora una Estrategia de Intervención de apoyo a la Integración social de personas en situación de calle, en la que se delimitan institucionalmente las directrices estructurales y funcionales básicas de un Modelo de gestión de las acciones requeridas para la puesta en marcha de la Fase Piloto de este Programa. El esquema de operación implica la determinación de roles en diferentes estamentos institucionales organizados en base al proceso de modernización del Estado:

1. Secretaría Ejecutiva Chile Solidario. Actúa de instancia que en consulta y coordinación con autoridad ministerial, toma decisiones en relación a la focalización, la cobertura, las normas de operación del sistema de garantías y las normas técnicas para la provisión del apoyo psicosocial.

2. Entidades ejecutoras del servicio de acompañamiento psicosocial: Están compuestas por diversas organizaciones acreditadas y reconocidas por Chile Solidario como socios colaboradores y co-ejecutores del Programa Piloto, compuestas por los profesionales y técnicos contratados por las ONG's para prestar apoyo psicosocial a los beneficiarios del Programa, aplicando las metodologías e instrumentos básicos que éste defina para tal efecto y que atienden de manera directa a las personas en situación de calle, levantando diagnósticos, determinando necesidades prioritarias de atención, informando de necesidades de atención hacia las instituciones de la red y derivando a las personas para su atención. Las Entidades Ejecutoras tienen la tarea de contratar y coordinar a los operadores del apoyo psicosocial, denominados Gestores de Calle, y reciben del programa el financiamiento concordado por beneficiario para ejecutar las operaciones acordadas con la Secretaría Ejecutiva de Protección Social. Estos gestores son quienes atienden en forma directa a las personas en situación de calle, levantando diagnósticos, determinando necesidades prioritarias de atención, informando de necesidades de atención hacia las instituciones de la red y derivando a las personas para su atención. Contratan y coordinan a los ejecutores del apoyo psicosocial y reciben del programa el financiamiento concordado por beneficiario para ejecutar las operaciones acordadas en la mesa técnica nacional.

3. Secretarías Regionales Ministeriales de Planificación y Coordinación (SERPLAC). Estas instancias dependen técnica y administrativamente del Ministerio de Planificación y Cooperación, y orientan su gestión mediante la Estrategia de Desarrollo Regional, contribuye al diseño de políticas, planes y programas destinados a fomentar un crecimiento sustentable en el territorio. Tanto en materia de formulación de políticas como en lo referido a su implementación, coordina a los diversos actores públicos regionales en sus áreas específicas de acción e inversión y vela por la asignación eficiente de los recursos del Estado, mediante la evaluación técnica y económica de proyectos, estudios y programas a realizarse en la Región Metropolitana de Santiago. Las SERPLAC se encuentran a cargo de un funcionario de la confianza del Ministro, con el rango de Secretario Regional Ministerial de Planificación y Coordinación, quién ejerce la representación del Ministerio de Planificación y Cooperación en cada región.

En síntesis, en este momento del proceso, se entregan las orientaciones básicas acerca del Modelo de gestión del programa para su Fase Piloto, entendiendo por esto al diseño institucional básicos para la instalación y funcionamiento del Programa, considerando para ello a las entidades y actores que formarán parte de la estructura básica de funcionamiento de la estrategia, de los vínculos que deberán darse entre ellos, los roles y funciones que deberán desempeñar y, las responsabilidades básicas que cada uno deberá asumir para garantizar el cumplimiento satisfactorio y oportuno de los objetivos que el Programa ha propuesto. Con el fin de implementar adecuadamente una estrategia de intervención, se elabora un circuito y diagrama de flujo del Modelo de gestión.

2.3. Fortalecimiento técnico y metodológico de las Prácticas del Programa Calle Chile Solidario.

Como es posible apreciar, el Programa Calle Chile Solidario se integra tempranamente a la política de la Secretaría Ejecutiva de Protección Social de generar dispositivos para la sistematización y aseguramiento permanente de la calidad de los servicios ofertados, con el objeto de colaborar en el desarrollo de procesos de fortalecimiento institucional, a fin de asegurar que los Gestores de Calle, cuenten con las competencias, conocimientos y tecnologías suficientes como para cumplir con las funciones que hacen posible concretar el propósito de la protección. De esta forma, el Sistema de Protección Social ofrece para el fortalecimiento e institucionalización de cada una de sus Programas y, por ende, para el Programa Calle, la generación periódica de información de calidad para alcanzar la sistematización de las experiencias y aprendizajes, consolidar conocimientos y difundir las buenas prácticas del Programa.

“Fueron claves los instrumentos que se pusieron a disposición de los gestores para desarrollar la tarea que se les encomendaba...nuestra energía estuvo puesta en que efectivamente utilizaron los instrumentos de registro y que pudieran traspasar esa información al sistema. A diferencia de todos los otros programas, este, por la característica de las personas en situación de calle, no define encuentros regulares con personas. Esto está, es parte de la propuesta que cada institución realiza, de las posibilidades que tiene el usuario de contactarse con otros”.
(Profesional Secretaría Ejecutiva Chile Solidario)

Este énfasis metodológico se explica a partir de diversos elementos. En primer lugar, por la necesidad de contar con flujos expeditos de información que coordinen las ofertas de apoyo y permitan focalizar racionalmente la oferta y la inversión para que las prestaciones sociales lleguen oportunamente y adecuadamente a los usuarios de las diversas localidades que conforman el territorio nacional.

En segundo lugar, se destaca el énfasis centrado en apoyar una gestión sistemática, orientada al establecimiento de metas y al logro de resultados. En concordancia con las orientaciones estratégicas del Sistema de Protección Social, se elaboró por parte de la Secretaría Ejecutiva de Protección Social una línea base de condiciones mínimas de calidad de vida consideradas como los estándares básicos de bienestar que deben ser garantizados para toda persona en situación de calle, constituyendo el piso elemental que permita a dichas personas satisfacer sus necesidades básicas y, contar con un soporte que habilite otros proceso de integración social (MIDEPLAN, 2007).

Al hablar de *Condiciones Mínimas* se hace referencia tanto a los recursos básicos que deben estar disponibles para la reproducción y el funcionamiento vital de las personas, como a los procesos que se deben implementar para que las personas adquieran las competencias necesarias para gozar efectivamente de las oportunidades disponibles (identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos). Por lo tanto, contar con estas condiciones significa disponer de los **elementos habilitadores** que permiten interactuar eficazmente con las redes institucionales (MIDEPLAN, 2007).

En este sentido, tal y como el cumplimiento de las condiciones mínimas define y estructura el trabajo que realiza cada Gestor de Calle con el usuario, éstas también orientan y estructuran el accionar de los diferentes Programas y, en consecuencia, permiten monitorear permanentemente el logro de las condiciones mínimas para así garantizar una mejor calidad de la intervención de carácter psicosocial.

Atendiendo a lo anterior, como forma de alcanzar un adecuado nivel de calidad en las prestaciones de los diversos Programas que son parte de Chile Solidario, se han elaborado y difundido múltiples directrices desde el nivel Central con el objeto de configurar una estrategia de intervención -basada en el acompañamiento psicosocial- para abordar la integración social de las personas en situación de calle y estandarizar las metodologías utilizadas por los diferentes operadores. Junto con ello, y en el entendido que esto por sí sólo no asegura una línea base, gran parte del proceso de fortalecimiento programático se ha orientado al fortalecimiento de las capacidades y competencias de los operadores y/o gestores locales de los respectivos Programas con el fin de institucionalizar la lógica del Sistema de Protección Social. Por último, es necesario sistematizar los aprendizajes generados por el Programa tanto para aportar al mejoramiento continuo de su propia práctica, como para difundir adecuadamente la función y acciones de los diversos Programas con el objeto de promover su institucionalización y sostener los aspectos estratégicos de su gestión.

Desde su etapa de instalación el Programa Calle Chile Solidario ha trabajado en base a ciertos estándares que dan los énfasis, demarcan los límites de la intervención y cautelan criterios mínimos de suficiencia y calidad, para que sean considerados por todas sus Entidades Ejecutoras. Es así como las orientaciones para la gestión, han sido provistas paulatinamente por las instancias ministeriales encargadas de la coordinación y acompañamiento de la ejecución hasta el momento de consolidar estas intervenciones en una guía que contiene directrices técnicas para la operación del Programa, en aquellas materias dónde se requiere de la aplicación de criterios estandarizados.

Junto con lo anterior, la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Social ha realizado múltiples esfuerzos de sistematización y nivelación de competencias de los operadores, de manera de asegurar la implementación efectiva del Programa. Es virtud de ello, a partir del año 2007 la Unidad de Fortalecimiento Institucional y Desarrollo Programático de la Secretaría Ejecutiva de Protección Social, instancia en donde se instala la responsabilidad de asistir técnicamente a los equipos psicosociales y hacer seguimiento y monitoreo a la implementación del Programa a nivel nacional, ha desarrollado múltiples instrumentos metodológicos para apoyar la tarea de los equipos psicosociales del Programa y a la vez ha institucionalizado dichos instrumentos como mecanismos comunes que permitan una administración eficiente de recursos y una asignación coherente de los beneficios.

El proceso de sistematización aludido se ve reflejado en la generación de múltiples herramientas que han permitido incorporar al trabajo con personas en situación de calle los estándares de calidad que son comunes a la totalidad de los Programas de Apoyo psicosocial pertenecientes al Sistema de Protección Social Chile Solidario. De esta forma, es posible afirmar que todos los Programas de Chile Solidario cuentan con una estructura procedimental para proveer el servicio (Normas Técnicas), sistema de registro y monitoreo en línea y un sistema de formación de competencias para los profesionales, que también ha sido incorporada e implementada en el Programa Calle:

- a) Establecimiento de normas y estándares técnicos de calidad para la ejecución del Programa Calle Chile Solidario. Este elemento es transversal a la instalación del programa y pone de relieve la necesaria construcción de estándares mínimos para que las diversas instituciones ejecutoras puedan proveer un servicio de calidad a las personas en situación de calle.
- b) Establecimiento de un sistema de registro y monitoreo de la gestión de las Entidades Ejecutoras. Este aspecto relevado en el proceso de estandarización técnica y metodológica del Programa apunta a destacar la importancia de construir diagnósticos psicosociales y evaluar la eficacia de las intervenciones realizadas por las Entidades Ejecutoras del Programa.
- c) Implementación de un sistema de formación y capacitación continua para operadores del Programa Calle Chile Solidario. Este aspecto da cuenta de la relevancia que tiene para el Programa fortalecer la labor de los profesionales que presentan servicios y de paso contar con otro mecanismo de aseguramiento de la calidad de las intervenciones.

a) Establecimiento de estándares técnicos de calidad para la ejecución del Programa Calle Chile Solidario

Desde la fase piloto de funcionamiento del Programa, éste se ha orientado a la instalación de un modelo de trabajo, a la generación de condiciones básicas de operación en las Entidades Ejecutoras y a la instalación de competencias y capacidades para prestar este servicio de consejería social, de acuerdo a los estándares y requisitos de la protección social. De esta forma, se establecen las primeras orientaciones y normas técnicas para la operación de Programa de Apoyo a la Integración Psicosocial de Personas en Situación de Calle en la Secretaría Ejecutiva de Protección Social.

Las orientaciones técnicas para la gestión fueron provistas paulatinamente por la instancia ministerial encargada de coordinar y acompañar las prestaciones del Programa Calle Chile Solidario y fueron socializadas durante el proceso de operación del Programa en aquellas materias donde se requería de la aplicación de criterios estandarizados.

La elaboración de estándares técnicos tiene el objeto de informar a los profesionales que participan de la implementación del programa sobre los procedimientos que ordenan la provisión del servicio, otorgando un conjunto de orientaciones para la operación del programa de apoyo a la integración psicosocial de las personas en situación de calle en aquellas materias en que se requiere de la aplicación de criterios estandarizados. Esta normativa constituye el protocolo general y herramienta de apoyo para coordinadores y ejecutores y se actualiza periódicamente. Los diversos insumos metodológicos que se han proveído por la Secretaría Ejecutiva de Protección Social podrían sistematizarse de la siguiente manera:

- **Elaboración de un Mapa de oportunidades para el Programa Calle Chile Solidario**

Teniendo lo anterior como marco, y entendiendo que el esfuerzo por sistematizar aprendizajes, modelos de acción y estrategias de intervención es prioritario para cumplir con el propósito institucional y lograr los resultados esperados, la Secretaría Ejecutiva de Protección Social, se da a la tarea de sistematizar el conjunto de programas y servicios que forman parte de la oferta pública y a los cuales podrían acceder los usuarios del Programa Calle de Chile Solidario. Este conjunto de programas y servicios que forman parte de la red pública se denomina "Mapa de Oportunidades" y se espera que sea utilizado como carta de navegación por los Gestores de Calle, para conocer qué recursos existen y cuándo corresponde derivar a los usuarios a los programas y servicios correspondientes, de manera de orientar correctamente a las personas en su acercamiento a las redes institucionales.

De esta manera, considerando que el Sistema de Protección Social Chile Solidario, constituye una herramienta de la política pública destinada a generar las condiciones que permitan acercar la oferta de servicios y programas sociales a las personas a las personas que más lo necesitan en virtud de su vulnerabilidad, se hace indispensable contar con instrumentos e instancias de coordinación institucional que permitan responder oportunamente a las necesidades de los usuarios de este Sistema. En otras palabras, se pretende mejorar el grado de accesibilidad, a fin de que puedan acceder oportunamente a las prestaciones que requieren para el mejoramiento de sus condiciones de vida, desafío no menor considerando las características de estos usuarios en términos de la brecha existente y la desvinculación social, y el hecho de que los servicios sociales no siempre se encuentran calificados para acogerlos idóneamente.

El criterio utilizado para la selección e inclusión de los diferentes programas y servicios de esta sistematización, es su cercanía con las demandas y necesidades más recurrentes de las personas en situación de calle. En cada uno de los servicios u ofertas se señala en qué consiste, para quiénes está destinado, dónde se solicita el servicio, qué requisitos hay que cumplir, qué documentación se debe presentar, si se paga o no por este servicio y qué institución es la responsable de este Programa.



En el período 2007, se identifica la oferta programática vigente en dicho momento a través de la elaboración de un Mapa de Oportunidades del Programa Calle Chile Solidario, que hace mención a los siguientes programas:

Cuadro N°5: Oferta Programática disponible para las personas en situación de calle

1. Pensión asistencial de vejez o invalidez (PASIS).
2. Acceso universal a garantías explícitas en salud (AUGE).
3. Examen preventivo de salud de adulto.
4. Programa de salud del adulto mayor
5. Atención primaria de las personas con abuso y dependencia de alcohol y drogas.
6. Atención odontológica para personas de escasos recursos.
7. Registro nacional de la discapacidad
8. Ayudas técnicas para personas con discapacidad.
9. Intermediación laboral para personas con discapacidad.
10. Educación de adultos
11. Nivelación de competencias laborales
12. Programas especiales de becas de capacitación
13. Formación en oficios para jóvenes
14. Corporación de Asistencia Judicial
15. Eliminación de antecedentes penales
16. Defensoría penal pública
17. Rehabilitación y reinserción social post-penitenciaria.

- **Elaboración de Normas Técnicas para el apoyo psicosocial**

Entendiendo que el servicio de apoyo psicosocial contempla una duración de al menos 12 meses de acompañamiento personalizado, provisto por un Gestor de Calle que se encarga de informar, orientar y motivar a las personas en situación de calle sobre los servicios disponibles en el territorio, se construye un conjunto de normas técnicas para protocolizar el proceso de apoyo psicosocial, entre las que se cuentan:

1. **Normas para la identificación y contacto con potenciales usuarios** (a quién va dirigido el programa, cómo contactar a los potenciales usuarios, en qué momento los usuarios deben ser ingresados al programa, qué decir a las personas cuando son invitadas a participar del programa, qué hacer si un usuario no acepta la invitación a participar en el programa, qué explicación dar al usuario sobre su participación en el programa y qué hacer con las personas que no están en condiciones de tomar decisiones sobre su participación en el programa).

2. **Protocolo de vinculación para el proceso de trabajo con los usuarios** (qué hacer frente a la intención de renuncia del usuario que se encuentra participando en el programa, cómo reincorporar a los usuarios que habiendo renunciado al programa desean ingresar nuevamente a él, cómo debe ser la relación de coordinación entre el Programa Puente y el Programa Calle para determinar la condición de los usuarios en estas intervenciones, método de calificación de las personas en situación de calle por parte de la Municipalidad, formas de establecer acuerdos que deben establecerse con las personas en el marco del programa).

3. **Directrices respecto de la forma de gestionar información** (cobertura comprometida a los usuarios del programa, contabilidad de la cobertura cuando un usuario es interrumpido o renuncia al programa, Utilización del Sistema integrado de Información social Chile Solidario y su relación con el Programa Calle, indicaciones para el ingreso de los beneficiarios al sistema a través del SIIS, formas de solucionar la falta de datos de identificación que se requieren para ingresar beneficiarios al SIIS, métodos para obtener información general de los beneficiarios que atiende una entidad ejecutora, situación de usuarios que al momento de su incorporación al panel de registro ya figuran como ingresados al sistema, forma de realizar las rendiciones de dineros y de las actividades realizadas).

4. **Consideraciones legales sobre situaciones excepcionales que requieren intervenciones especializadas** (discapacidades físicas y/o mentales e internaciones psiquiátricas).



La normativa del Programa contempla las normas de identificación y contacto con los potenciales usuarios, el protocolo de vinculación para el proceso de trabajo con los usuarios, las directrices respecto de la forma de gestionar información del programa y las consideraciones legales sobre situaciones excepcionales que requieren intervenciones especializadas, aportando de esta forma con un protocolo general de actuación y una herramienta fundamental de apoyo a Coordinadores y Gestores de Calle. Esta normativa se entrega como protocolo general y herramienta de apoyo a coordinadores y ejecutores y se irá actualizando periódicamente.



- **Orientaciones para la gestión de condiciones mínimas e indicadores de logro del servicio de apoyo psicosocial.**

"Los resultados inmediatos que vamos a ver son los de condiciones mínimas de derechos sociales garantizados. El que ellos puedan acceder a atenciones de salud cuando las requieran, puedan tener un lugar donde dormir, y tener condiciones básicas como esta documentación".

(Clarisa Hardy, Ex Ministra de Planificación, 2007)

Luego de sistematizarse la experiencia de la fase piloto del Programa y, habiendo reconocido fortalezas y oportunidades de mejoramiento de la intervención realizada en que el énfasis de la gestión programática estuvo puesta en el cumplimiento de metas de cobertura, durante el año de instalación del reprograma se pone en funcionamiento una serie de condiciones mínimas de calidad de vida, formuladas y validadas a la luz de los resultados alcanzados en la etapa piloto del Programa Calle Chile Solidario de manera de contar con indicadores de resultados de la calidad de la atención y del cumplimiento de los objetivos del Programa que aseguran el cumplimiento de condiciones mínimas de bienestar de sus beneficiarios.



Las condiciones mínimas ayudan a facilitar una conversación común entre distintas instituciones, no sólo para tener una visión más amplia respecto de los grupos que están siendo acompañados, sino también para darles una imagen más concreta sobre la contribución que pueden hacer al manejo social de los riesgos de las personas con las que trabajan.

De esta manera, se pretende incorporar la lógica de condiciones mínimas presentes en todos los Programas de Apoyo Psicosocial del Sistema Chile Solidario al proceso de acompañamiento psicosocial realizado por los Gestores de Calle, lo que permite resituar la relación de apoyo en un marco de corresponsabilidad en el que el usuario tiene la posibilidad de monitorear su propio proceso y exigir al otro la coherencia y fidelidad en el proceso de acompañamiento. Al mismo tiempo, el Gestor de Calle debe instalar en el usuario la noción de que se trata un tiempo finito donde es importante identificar cuáles son las oportunidades de mejoramiento que existen y qué esfuerzos personales deben realizarse para lograrlo (MIDEPLAN, 2007).

- **Elaboración y socialización de Orientaciones Metodológicas para el Apoyo Psicosocial**

La elaboración de orientaciones metodológicas dice relación con la necesidad de que los resultados más intangibles del primer año de ejecución de los proyectos de acompañamiento psicosocial se vuelvan más objetivos en base a un ordenamiento de las etapas propias del servicio de acompañamiento psicosocial, como los estándares mínimos sugeridos para asegurar un trabajo de calidad.

De esta manera, es clave definir indicaciones para realizar el contacto inicial con los usuarios del Programa, establecer una línea base con información proveniente de diversos instrumentos diagnósticos, elaborar una estrategia para la formación y ejecución de un Plan individual de trabajo, planificar las condiciones de egreso y/o derivación del usuario y, por último, evaluar los resultados obtenidos en la intervención.



b) Establecimiento de un sistema de registro y monitoreo de gestión de la información de los ejecutores del Programa Calle

Dado que el Sistema de Protección Social Chile Solidario tiene como base fundamental la integración en red de las instituciones estatales que proveen servicios sociales, se entiende que una de las formas claves de concretar dicha articulación es mediante la adecuada gestión de la información. Por esta razón, se crea tempranamente el Sistema Integrado de Información Social ((SIIS), cuyo objetivo general consiste en diseñar, crear e implementar un sistema integrado de información social, que permita analizar, modelar e integrar la información disponible en cada una de las instituciones que forman parte de la Red de Programas Sociales y proveer de la plataforma tecnológica necesaria para generar información de alto valor para mejorar la focalización de Chile Solidario y de las políticas sociales en su conjunto.

Cabe destacar que esta innovadora forma de gestionar la información implica que los gestores deban: *“evaluar el desempeño regular de los ejecutores del servicio de apoyo psicosocial utilizando, al menos, los instrumentos que el Programa ponga a disposición de esta función”*. A su vez, registrar idóneamente la información, implica considerar y aplicar correctamente las normas técnicas, metodológicas y de procedimiento que el Programa define para su operación. (MIDEPLAN, 2006).

En lo que respecta al Programa Calle Chile Solidario, se crea oportunamente un módulo de Personas en Situación de Calle en la Plataforma SIIS, lo que posibilita el monitoreo del funcionamiento de los Proyectos Institucionales que hacen posible la ejecución del Programa Calle. El uso del (SIIS) permite incorporar también a estos usuarios al Sistema de Protección Social, llevar registros de sus condiciones de entrada, mediante el diagnóstico psicosocial que realizan los Gestores de Calle, establecer las necesidades y requerimientos que deben incorporarse en el Plan Individual de Trabajo (PIT) de cada usuario a través del diagnóstico de condiciones mínimas y, por último, establecer los objetivos, acciones y tareas que deben realizarse en el periodo que dura el acompañamiento integral.



“La ventaja de tener estandarizados los instrumentos importantes es que la información de los usuarios que cada Gestor de Calle registra debería ser la misma. Por ejemplo, cuando un usuario pasa de una institución a otra, porque se trasladan es posible que, como tenemos el modulo de persona en situación de calle en el SIIS, el nuevo Gestor acceda a la información que el colega en otra región registró del usuario... entonces se sigue el proceso que otro partió y no se parte de cero...”

(Profesional Secretaria Ejecutiva Chile Solidario)

Este módulo constituye una herramienta que permite gestionar la información clave para conocer los aspectos de los usuarios que son relevantes para movilizar el Sistema de protección social, a través de una identificación y caracterización psicosocial que permite establecer las condiciones de vulnerabilidad que estos enfrentan y construir una línea base que detecte el estado inicial de la persona al momento de ingresar al Programa, tanto en sus factores de riesgo como en sus factores protectores. De esta forma, se colabora en el diseño de un plan de trabajo individual coherente con sus necesidades detectadas (salud física, salud psicológica, educación, trabajo, habitabilidad, dinámica familiar, ingreso, expectativas vitales).² De esta manera, se levanta paralelamente a la instalación del Programa una línea base sobre la situación de cada persona al momento de ingresar al Programa, sus condiciones de vida y los activos con los que se enfrenta a una intervención de las características que el Programa ofrece.

Junto con lo anterior, este medio constituye una oportunidad de contar con información clave que permite fortalecer los procesos de estandarización de criterios del Programa Calle y

² Para obtener mayor información consultar el Cuadernillo de Registro: Ficha de Identificación y Ficha de Caracterización Psicosocial,

establecer un lenguaje común que permita homogeneizar los aspectos centrales a considerar en el apoyo psicosocial.

Por último, cabe mencionar que si bien el uso del Módulo Calle del SIIS constituye uno de los instrumentos de registro que tienen carácter obligatorio para las Entidades Ejecutoras, esto no impide que las respectivas instituciones puedan generar otros mecanismos complementarios de registro. Por el contrario, es deseable que se cuente con los instrumentos de levantamiento de información suficientes como para generar conocimiento de calidad a partir de ellos.

c) Implementación de un sistema de formación y capacitación continua para profesionales del Programa Calle Chile Solidario.

“Esperamos que todos los funcionarios y funcionarias que trabajan día a día participen en esta experiencia de formación utilizando intensivamente las herramientas y recursos pedagógicos que se ponen a disposición, y puedan, en el mediano plazo, no sólo fortalecer su compromiso de servicio sino que también perfeccionar sus competencias técnicas para desempeñarse en la función pública”
(Verónica Silva, Secretaria Ejecutiva Sistema de Protección Social Chile Solidario, 2007)

En congruencia con el compromiso gubernamental de instalar un Sistema de Protección Social en Chile, que permita asegurar las condiciones mínimas de bienestar psicosocial a su población, el Estado ha asumido el desafío que implica desarrollar iniciativas que aseguren que los usuarios de los diferentes Programas regulares de Chile Solidario accedan y obtengan los servicios, beneficios y prestaciones que requieren. Este compromiso, a su vez, implica que los ejecutores y operadores del Sistema de Protección Social deban contar con las competencias para responder de manera oportuna y pertinente a los requerimientos de las personas y familias que demandan los diferentes servicios. Debido a lo anterior, ha sido prioritario el establecimiento de un Programa de Formación Continua para propiciar un proceso permanente de reflexión y ofrecer dispositivos y recursos de aprendizaje para la actualización de profesionales y técnicos.

De esta forma, desde la fase piloto del Programa Calle, la Secretaría Ejecutiva de Protección Social ha fomentado un proceso de fortalecimiento institucional para los Gestores de Calle mediante un sistema de fortalecimiento continuo de competencias con el objeto de contribuir a la instalación de un modelo de provisión de servicios sociales, para fortalecer las competencias de los recursos humanos, adaptar y mejorar la oferta programática y, avanzar en el mejoramiento progresivo de la calidad, accesibilidad, pertinencia, oportunidad y gestión territorial de los servicios sociales ofertados a las personas en situación de calle.

A través de la construcción de una Comunidad de aprendizaje como metodología formativa, se espera canalizar el Programa de Formación de Competencias del Sistema de Protección Social, mediante el acceso a diversos recursos de formación, dispuestos en una plataforma virtual que permite el vínculo de múltiples actores que trabajan en distintas áreas y en diversos niveles de la gestión de servicios sociales. Bajo esta plataforma se imparten diversos cursos, diseñados especialmente para las diferentes necesidades del amplio abanico de actores que tienen funciones y responsabilidades ligadas al Sistema (Fuente: www.mideplan.cl).



“Yo considero un hito muy relevante el haber logrado, implementar un programa continuo de formación y capacitación... sobre todo porque muchos de los Gestores, tenían percepciones y visiones completamente distintas... Construir una comunidad de aprendizaje es un hito interesante”.
(Profesional Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario).

Esta metodología se sustenta sobre el principio pedagógico que es indispensable confrontar la experiencia práctica directa con los aspectos conceptuales que enmarcan el ejercicio de una determinada acción y que dicho saber se puede compartir entre los integrantes de la comunidad. Así, en una plataforma de esta índole, el conocimiento se encuentra distribuido abierta y democráticamente entre los miembros los que son convocados a compartir sus saberes particulares para de esta forma enriquecer y perfeccionar el trabajo en materia de protección social a través de múltiples y variadas experiencias de aprendizaje y de intercambio de experiencias.

El permanente proceso de fortalecimiento de competencias de los gestores del apoyo psicosocial de Personas en Situación de Calle ha implicado la participación de los mismos en diversos cursos dictados a través de la comunidad de aprendizaje virtual.

*“Para nosotros es fundamental la nivelación del nivel de competencia de los ejecutores de los Programas que trabajan con personas en situación de Calle. De esta manera, se han hecho una serie de esfuerzos de Capacitación (6 cursos virtuales a la fecha) en un Sistema de Formación Continua de Competencias”
(Profesional Secretaria Ejecutiva Chile Solidario).*

A modo de ejemplo, se consigna la descripción general de los cursos disponibles a la fecha en la plataforma virtual para los ejecutores y gestores del Programa Calle Chile Solidario:

- **Curso “Nivelación de competencias para los gestores del apoyo psicosocial de Personas en Situación de Calle”.** Este curso se ha destinado a iniciar el proceso de fortalecimiento mediante la nivelación de algunas capacidades para desarrollar el acompañamiento personalizado a las personas en situación de calle y fortalecer las competencias básicas para generar una relación de ayuda orientada al mejoramiento del estándar de calidad de vida.
- **Curso “Manejo de condiciones especiales con personas en situación de calle”.** Este curso está orientado a brindar herramientas de manejo a los apoyos psicosociales del Programa Calle Chile Solidario para enfrentarse a aquellos usuarios y usuarias con problemáticas de alta complejidad que se transforman en un obstáculo objetivo para la integración social y el mejoramiento de su calidad de vida, en el entendido que los problemas asociados a la vejez, la discapacidad y a las posibilidades de ocupación (no solo laboral), se amplifican cuando quiénes los viven son personas con altos déficit de apoyo y de capital humano, material y social. De esta forma, este curso permite a los equipos, comprender la magnitud de estas temáticas y desarrollar competencias integrando los enfoques técnicos para ofrecer acompañamiento efectivo.
- **Curso: “Salud mental y adicciones”.** El Gestor del Programa Calle, enfrenta a personas que en algunos casos, están afectados por estas problemáticas mentales graves y que requieren de apoyo específico en estas materias, para establecer un umbral básico que favorezca sus procesos de integración social. De esta forma, este curso pretende transmitir conceptos y técnicas de manejo asociados a problemáticas de salud mental y de adicciones de personas altamente vulnerables como son las personas en situación de calle.
- **Curso: “Herramientas Metodológicas de Soporte para el Apoyo Psicosocial”.** Este curso tiene por finalidad aumentar la calidad de la intervención con personas en situación de calle, a través de la incorporación de herramientas metodológicas en los equipos ejecutores del Programa Calle Chile Solidario.

Estos cursos se reeditan y actualizan permanentemente, con el fin de satisfacer los requerimientos de las instituciones y, aportar a la reducción de sus brechas de gestión en materia de protección social y como es posible apreciar se encuentran especialmente orientados a fortalecer estándares de competencias siguiendo una cierta jerarquía de prioridades desde la nivelación de operadores que cuentan con diversos niveles de instrucción previa hasta el manejo de conocimientos más especializados para el manejo de situaciones más complejas a nivel de salud mental de los usuarios.

- **Realización del Seminario “Protección Social y Situación de Calle”**



Siguiendo la línea de fortalecimiento de competencias y de sistematización de las prácticas del Programa Calle, el Ministerio de Planificación, a través de la Secretaría Ejecutiva de Protección Social organiza y efectúa el Seminario Protección Social y Situación de Calle en

un esfuerzo por reunir a todos aquellos actores que participan del diseño, implementación y ejecución de las estrategias dirigidas a las personas en situación de calle.

El Seminario tuvo por objetivos centrales aproximarse a la situación de calle y orientar el desarrollo de la política de protección social dirigida hacia estas personas, discutir e intercambiar experiencias que contribuyan al análisis de estrategias de intervención con personas en situación de calle y, por último, favorecer la construcción de servicios pertinentes, oportunos y de calidad para las personas en situación de calle.

La estructura general del Seminario se organizó a partir de 4 Paneles conducidos por expertos, cuyos elementos generales se describen en la siguiente Tabla:

Tabla N° 6: Programa Primer Seminario Protección Social y Situación de Calle

- **Panel N° 1: “¿Qué necesita conocer la política pública para brindar protección social a las personas en situación de calle?”** El objetivo de este panel fue generar un análisis compartido sobre las características y perfiles de las personas de la calle, desde distintos puntos de vista. Algunos estudios e investigaciones, realizadas recientemente o en proceso de desarrollo, ofrecen diversas perspectivas desde las cuales abordar la situación de calle, planteando preguntas, instalando conceptos y sistematizando importantes hallazgos que pueden aportar a un mejor conocimiento de este grupo objetivo.

- **Panel N°2: “¿Cómo se puede abordar metodológicamente el apoyo psicosocial para personas en situación de calle?”**. El objetivo de este panel fue situar la reflexión sobre la realidad de las personas de calle, desde el punto de vista de experiencias de intervención realizada por distintas entidades que han especializado una línea de trabajo en torno a ellas. Considerando que uno de los pilares fundamentales de la política gubernamental de protección social para grupos en situación de vulnerabilidad, es la existencia de servicios especializados de acompañamiento, que permitan un trabajo específico con cada grupo de acuerdo a sus características y necesidades, es fundamental conocer distintos modelos metodológicos a través de los cuales se ha buscado brindar acompañamiento psicosocial a la gente de la calle.

- **Panel N°3: ¿Cómo se brinda apoyo psicosocial a personas en situación de calle que tienen condiciones especiales?** El objetivo de este panel fue situar la reflexión sobre la realidad de las personas de calle que por presentar rasgos más severos de deterioro psicosocial, físico o cognitivo, imponen requerimientos diferentes al apoyo psicosocial. Si bien es cierto, no todas las personas de calle tienen necesidades especiales de asistencia en virtud de enfermedades, discapacidades o dependencias, un grupo importante de ellas sí presenta condiciones especiales que obligan a adecuar las estrategias de apoyo que se les brinden.

- **Panel N°4: ¿Qué estrategias se pueden desarrollar para enfrentar problemas de consumo de alcohol y drogas de personas en situación de calle?** El objetivo de este panel es profundizar en la condición de especial vulnerabilidad y riesgo que afecta a personas de calle, cuando existe presencia de consumo problemático, abusivo o dependiente de alcohol y drogas. Desde luego, la presencia de este tipo de prácticas y patologías, dificulta en extremo la instalación de una estrategia de apoyo psicosocial basada en la promoción de habilidades, desarrollo de competencias y generación de cambios actitudinales para emprender cambios en la situación de vida de las personas, en algunos ámbitos que resulten centrales para su bienestar.

De esta forma, la realización de este Seminario contribuyó a revisar la pertinencia del modelo de intervención que el Programa Calle Chile Solidario ha puesto a disposición de las instituciones ejecutoras del servicio de apoyo psicosocial, y presentó la posibilidad de avanzar en la revisión de ámbitos críticos para la intervención con personas de calle. Junto con lo anterior, constituyó una instancia pertinente para reunir a profesionales y técnicos que participan de la atención, implementación y diseño de las estrategias dirigidas a personas en situación de calle, ya que genera una comunidad de conversación que posibilita, en primer lugar, dar a conocer la realidad de las personas en situación de calle y, al mismo tiempo, producir conocimiento acerca de las estrategias que han permitido entregar de manera exitosa protección social a las personas que viven en la calle.

Por último, fue una oportunidad para revisar los aspectos que son necesarios de modificar en la institucionalidad pública y privada para que las personas en situación de calle tengan un acceso efectivo a la estructura de oportunidades.



3. REFLEXIONES FINALES Y DESAFÍOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA POLÍTICA PÚBLICA DIRIGIDA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Para todos quienes han participado de este proceso, el camino del conocimiento y aprendizaje en esta temática es un desafío continuo que implica la puesta en juego de todas las capacidades e intereses de los involucrados y la necesidad de un diálogo permanente entre éstos, de manera tal de construir un puente permanente que ayude a cumplir mejor los propósitos éticos, políticos y técnicos que convocan los esfuerzos actualmente en desarrollo en el Programa Calle de Chile Solidario. Si bien el camino no ha estado exento de divergencias de opinión, por una parte éstas enriquecen la mirada sobre el fenómeno y, por otra, en ocasiones han llegado a entorpecer el avance de la gestión. En pocos años, se ha instalado un escenario radicalmente distinto al funcionamiento que existía antes que el Estado comprometiera la instalación progresiva de una política pública en esta materia.

*“El espíritu original de respeto a las opiniones de quien vinieran...el Catastro y el Seminario para mí han sido los ejemplos más vivos que yo he tenido de Democracia”
(Profesional Red Calle)*

Cabe destacar que este Programa se gesta en un principio gracias al esfuerzo mancomunado tanto de las organizaciones de la sociedad civil como desde la institucionalidad pública. Esta forma de construir una política pública da muestras claras y concretas respecto de la posibilidad de dialogar y de establecer líneas de acción conjuntas entre la ciudadanía, sus organizaciones y el Estado y es plenamente coherente con el marco institucional proveído desde el Sistema de Protección Social implementado a partir del año 2002.

*“Es clave el diálogo permanente y el acuerdo entre mundo público y mundo privado en esta materia...en muchos momentos hemos querido cosas muy diferentes, porque miramos el fenómeno desde distintos ángulos”
(Profesional Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario).*

De esta manera, es necesario el reconocimiento de que en base al compromiso realizado por el Gobierno en el año 2003, la realización del Catastro del 2005 y la incorporación paulatina de la población en situación de calle al Sistema de Protección Social, se han dado pasos enormes en el tema en comparación con los períodos anteriores, es necesario dar cuenta también de los desafíos futuros del Programa.

Por otra parte, es clave hacer mención a que si bien existen aspectos que deben incorporarse o mejorarse progresivamente, durante este tiempo de implementación la evaluación global por la gran mayoría de los entrevistados es positiva.

“Aunque entiendo que el proceso de ejecución no ha sido fácil en términos de llegar a algunos acuerdos... creo que existe una intención clara y compartida...aunque no estuve en algunos momentos claves... me siento orgulloso como chileno que haya un Programa Calle...en el camino que hemos iniciado juntos hemos aprendido como hacerlo mejor, corregir las cosas malas y optimizar las buenas” (Profesional Red Calle)

Atendiendo a la magnitud de la transformación que implica la construcción de una política pública en un tema tan especializado como la situación de calle, un desafío permanente en la relación entre Estado y Sociedad Civil, lo ha constituido la regulación paulatina de las expectativas que en un principio tenían las organizaciones de la Sociedad Civil respecto de los roles que cumplirían en el proceso de gestión del Programa, los recursos designados, los aspectos propios de la participación en una instancia gubernamental de coordinación. Junto con ello, en ocasiones las lógicas de gestión han sido divergentes. Por ejemplo, la relevancia asignada a la estandarización de procedimientos desde lo central, se ha vuelto excesivamente burocrática y demandante para los gestores de calle, quienes además carecen muchas veces de recursos, sobre todo en materia de la relación contractual de sus equipos de trabajo, quienes se han iniciado muchas veces como voluntarios y se han visto en la necesidad de profesionalizar su trabajo. Asimismo, ello ha implicado para estas organizaciones el desafío de diversificar sus fuentes de recursos de manera de fortalecerse institucionalmente en términos de la constitución de sus equipos.

“Creo que este Programa ha sido bueno pese a las mutuas críticas desde lo civil a lo público y viceversa...ha sido bueno desde su concepción participativa, diversidad en la ejecución...creo que hay espacios para innovar, para crear, que hay recursos para que uno innove... creo que

tiene mucho potencial, se pueden hacer muchas cosas, aunque en el camino algunas cosas no hayan resultado según las expectativas iniciales..."
(Profesional Red Calle)

Para superar las divergencias posibles entre el Nivel Central y las Entidades Ejecutoras, los actores claves entrevistados concuerdan en la necesidad de ser capaces de reflexionar en conjunto sobre las potencialidades que conlleva unir fuerzas y organizarse de manera tal de ir en búsqueda de una solución a un problema social determinado, como lo es la realidad de las personas que viven en situación de calle. De esta forma, es clave poder determinar las acciones conjuntas que cada institución debe seguir para apoyar la Integración de las Personas de la calle y propender con ello a mejorar la calidad de vida de los mismos y la efectividad de la política pública al respecto.

"Creemos en una relación colaborativa en términos de validación y al mismo tiempo, por nuestra parte, de solicitud de estándares mínimos para todas las Entidades Ejecutoras".
(Profesional Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario)

Algunas apreciaciones más específicas que han surgido en el proceso de sistematización que dan cuenta de las convergencias y divergencias que se han producido en paralelo en materias específicas relacionadas con la intervención con personas en situación de calle, las que se describen a continuación:

a) Visibilización progresiva de las personas en situación de calle.

En primer lugar, es clave señalar que se observa una mirada común en torno a la importancia que tuvo la realización del Catastro Nacional de Personas en situación de Calle para contribuir a visibilizar y poner en la agenda pública y social a las personas en situación de calle, de manera de comenzar a realizar acciones conjuntas y coordinadas para mejorar la calidad de vida de aquellos ciudadanos que se encuentran en situación de exclusión.

"Tengo la impresión de que logramos visibilizar a las personas en situación de calle, logramos sensibilizar y que no se hable de indigentes, de vagabundos y la gente puede mirar con otros ojos este tema. Logramos que el Gobierno los incluyera dentro de una política, un avance significativo"
(Profesional Red Calle)

b) Cambio de Paradigma desde la Caridad hacia el Enfoque de Derechos

Si se atiende a la historia del tratamiento del tema de la llamada "indigencia", durante décadas las personas en situación de calle han sido consideradas "objeto de la caridad" de unos pocos. De esta forma, el desafío progresivo para gran parte de los Profesionales es que estas personas pasen a poseer el carácter de ser "sujetos de derechos" y "ciudadanos". Este enfoque supone una innovación en la configuración social, puesto que pretende situar a las personas en situación de calle dentro de la comunidad y posibilitar el vínculo con su red social. Esta mirada es coincidente con la misión del Programa Calle Chile Solidario consistente en generar oportunidades para garantizar el respeto y la realización de los Derechos de la persona en situación de calle que, por distintas razones, no se encuentran en condiciones de desenvolverse con plena autonomía en las redes sociales existentes.

"Las personas en situación de calle como se les llama ahora han existido siempre. Antes eran vagabundos, indigentes y no es la primera vez que se trabaja con ellos, se ha trabajado siempre, pero mucho desde la óptica de la caridad. La caridad parte de una posición de superioridad en la que se da por sentado que uno sabe lo que el otro necesita, en cambio, hemos ido de a poco cambiando ésta lógica... como un cambio paradigmático de trabajo y una aproximación o por lo menos un intento, un abordaje desde el enfoque de Derechos"
(Profesional Red Calle).

"Se produjo un gran cambio en la forma en que hasta ahora se abordaban estos problemas sociales: desde la caridad o el paternalismo, a la inclusión social y la ciudadanía"
(Profesional Red Calle).

Otro aspecto relevado en la mayoría de los Profesionales es nueva mirada compartida en poner más el énfasis en los recursos y la autonomía de estas personas, que en su vulnerabilidad y riesgo. El norte de la intervención de la mayor parte de los representantes institucionales del Estado, las Organizaciones de la Sociedad Civil y Municipios, destaca la necesidad de fortalecer los recursos de las personas en situación de calle, promoviendo el acceso a

beneficios pero también a sus potencialidades en un sentido más amplio, respetando y legitimando sus propias iniciativas, acciones y formas de vida.

*“Debemos apuntar más a la dignificación, pero sin lástima, a una solidaridad efectiva. La solidaridad implica participación y reconocer al otro como un par, significa acompañar, no dar lo que me sobra”
(Profesional Red Calle).*

En definitiva, cuando se alude a un cambio de paradigma, se apunta conjuntamente a una transformación social progresiva en la forma de comprender el fenómeno de la situación de calle, cuestionando progresivamente una serie de creencias e ideologías relacionadas al tema y transformando la forma de intervenir directamente con estas personas.

*“Evidentemente no vamos a erradicar el tema, pero si podemos cambiar la perspectiva con la cual se mira, podemos tratar de que la señora que vive en el centro y abre su puerta y ve una persona durmiendo al frente de su casa no lo perciba como una amenaza, podemos tratar de que lo vea como un ciudadano que tiene los mismos derechos que ella, podemos tratar de sensibilizar un poco más a la población y no en términos de lástima, sino en términos de conseguir una igualdad con ellos, de considerarlos pares”.
(Profesional Red Calle).*

c) De la exclusión social a la inclusión social.

Otro punto vinculado con el anterior y considerado uno de los factores críticos de la exclusión social de las personas en situación de indigencia es su aislamiento, desinformación y fuerte desvinculación de las redes. De esta forma, paradójicamente quienes más necesitan los beneficios sociales son quienes menos posibilidades de acceder a ellos, idea que ha sido relevada en el nuevo sistema de protección social chileno, que pretende acortar esta brecha aumentando el capital social de estas personas.

“Las personas que duermen en la calle son tan ciudadanos como nosotros, muchos de ellos votan, ocupan servicios, tienen trabajo. Algunos hacen de la calle una opción y esa opción hay que respetarla, y lo que tenemos que apuntar nosotros es a tratar de mejorar su calidad de vida en la calle...lo que pasa por ofrecerles alternativas de reinserción a aquellos que quieran y a aquellos que no tratar de ver qué se puede hacer” (Profesional Red Calle).

Un punto de coincidencia es la dificultad de derribar las barreras y prejuicios dirigidos hacia este grupo humano. Durante décadas, los problemas de las personas en situación de calle han sido abordados de una manera incluso paradójica dado que ha implicado el desplazamiento de estas personas de sus propios lugares y el ofrecimiento de espacios que quizás no son los deseados por ellos, aumentando así la exclusión, en lugar de disminuirla (Ossa y Lowick-Russell, 2008).

Esta mirada implica, entre otras cosas, que tanto el Estado como las entidades ejecutoras entiendan que la única forma de inclusión social no es que la persona deje la vida de la Calle. Es más, podría asegurarse que un número considerable de ellos, opte por continuar viviendo en condiciones de calle. De esta manera, el desafío de la inclusión social implica la reflexión conjunta acerca de los espacios sociales posibles para quienes tienen una forma de vida diferente a la mayoría (Ossa y Lowick-Russell, 2008) La inclusión social implica que pese a estas diferencias, deben ser considerados iguales ante la ley, accediendo a los mismos mínimos sociales que el Estado chileno garantiza a todos sus ciudadanos.

d) Necesidad de avanzar hacia la integralidad e intersectorialidad

El cambio paradigmático aludido no sólo contempla la modificación de creencias y actitudes frente al tema, sino que también una enorme transformación en la lógica operativa y en la metodología de intervención de un Programa de estas características inserto en el marco del Sistema de Protección Social actual. En este sentido, un tema clave de este Programa ha sido la búsqueda de integralidad e intersectorialidad. La integralidad del Programa no solo dice relación con la simultaneidad con que se aborden distintos aspectos del bienestar biopsicosocial de los usuarios, sino que también con el impacto final que se genera en las personas en situación de calle cuando alcanzan diversos logros en su calidad de vida. De esta forma, es un elemento clave que la persona beneficiaria del Programa sea apoyada como todo ciudadano para acceder a la red intersectorial de oferta pública. Junto con ello, promover la integralidad de la atención tiene la ventaja de permitir la oferta e institucionalidad disponible para evitar duplicidad y lograr un mejor uso de recursos. Por estos motivos, desde la génesis de este Programa se han realizado esfuerzos por vincular a los usuarios a los servicios y

prestaciones disponibles en el Sistema, en particular, a la red de atención primaria de Salud, obtención o renovación de identificación civil, entre otras acciones. Ha existido un permanente esfuerzo por parte de los equipos psicosociales por dinamizar permanentemente la red local de prestaciones y servicios. No obstante, esto no ha implicado necesariamente el logro del acceso efectivo de los usuarios a las redes de servicios y/o de una oferta orientada a aquellas áreas más sensibles a su demanda, lo que claramente constituye un permanente desafío que implica un trabajo de sensibilización, coordinación y adecuación de la oferta pública para esta población específica.

*“Lo que nosotros hemos tenido que hacer, es más bien, sensibilizar a la oferta pública para abrir espacios para personas nuevas, en la red, que son las personas en situación de calle”
(Profesional Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario).*

Por último, tomando los planteamientos de Eissmann y Estay (2006), para que el trabajo intersectorial sea más alcanzable existe el desafío de educar a las instituciones públicas respecto de las personas en situación de calle. Esto es importante ya que los distintos servicios deben estar preparados para que el acceso a ellos sea eficiente. Asimismo, el trabajo con Carabineros, con el personal de los establecimientos de salud, con las guardias municipales de los espacios públicos y con las mismas organizaciones vecinales, debe cuestionar la estigmatización de estas personas y orientarse a favor de la superación de la situación de calle, entendida como reintegración y/o mejoramiento de la calidad de vida, y nunca como erradicación.

e) Importancia de abordar el fenómeno desde lo territorial

En el proceso de sistematización, emerge como una visión compartida la necesidad de impulsar iniciativas desde el ámbito territorial como lugar privilegiado de inclusión de las personas en situación de calle, de manera de respetar las condiciones de vida de éstas personas y evitar la realización de intervenciones que puedan resultar perjudiciales, como por ejemplo el desplazamiento de sus lugares y el ofrecimiento de espacios que pueden no ser los más idóneos para sus necesidades. En este sentido, se fortalece la idea de que los Municipios adquieren un rol fundamental, ya que en conjunto con las organizaciones de sociedad civil pueden elaborar programas de apoyo y empoderamiento de las personas en situación de calle. Este enfoque supone una innovación fuertemente ligada con la idea de inclusión social ya que pretende situar a las personas en situación de calle dentro de la comunidad, a vivir con otros y posibilitar la vinculación entre todos.

“Considero notable la ampliación a regiones...implica ampliarse territorialmente y además incorporar los municipios en la ejecución” (Profesional Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario).

De esta forma, se torna necesario el establecimiento de un Modelo de Gestión basado en la posibilidad de establecer escenarios dinámicos que coincidan con la realidad que presentan estas personas lo que implica un esfuerzo de transformar la lógica de administración y provisión centralizadas de servicios y beneficios por un modelo de gestión donde la institucionalidad regional y local asuma un rol estratégico, coordinador y proveedor de la oferta. De esta forma, gran parte de los entrevistados considera clave la actuación de los Municipios en materia de inclusión social dado que éstos actúan a nivel local y, por lo tanto, se posibilita construir una oferta programática que apoye y empodere a las personas en situación de calle en sus respectivos territorios con el objeto de hacer uso oportuno de la oferta institucional.

g) Importancia de la gestión de competencias continua de los Gestores de Calle

Un aspecto relevado durante el proceso de sistematización dice relación con la necesaria profesionalización del trabajo ejecutado y la nivelación de estándares de desempeño entre las Entidades Ejecutoras.

*“Hay muchas organizaciones muy amateur todavía, que les interesa participar, pero que tienen que profesionalizar los servicios que ofertan”
(Profesional Red Calle)*

El mejoramiento de las condiciones de vida de las personas en situación de calle, es una responsabilidad de todos y en este sentido, todos los actores implicados en el Programa Calle Chile Solidario coinciden en la necesidad de congregarse esfuerzos en materia de formación continua y asegurar la calidad de la intervención.

“Yo creo que tiene que ser un trabajo profesionalizado... si creo en el voluntariado, pero no creo que deba basarse en un voluntariado, ni en estudiantes en práctica... yo creo que debe haber un nivel de profesionalización, de especialización que asegure calidad en el trabajo”
(Profesional Red Calle)

En este sentido, es posible apreciar que la Secretaría de Protección social ha realizado esfuerzos concretos por nivelar los niveles de competencia de los operadores y ejecutores en general, capacitándolos mediante herramientas actualizadas. En atención al cambio paradigmático y metodológico al que se alude, las competencias institucionales y profesionales para abordar el trabajo con esta población demanda proceso formativo continuo de competencias especializadas que implica el compromiso por una permanente inversión en el tema tanto desde el nivel central como desde los organismos ejecutores.

h) Orientación permanente hacia la calidad del sistema de apoyo psicosocial.

Según diversas fuentes, es clave realizar un proceso de seguimiento continuo y efectivo de las acciones intersectoriales realizadas para evaluar si los acuerdos tomados en las respectivas instancias de coordinación se traduzcan en una respectiva optimización del funcionamiento de la red de oferta disponible. Se debe poner el acento en la calidad de los servicios ofertados más allá de los indicadores de resultados, sino que más bien de indicadores de evaluación de procesos y aprendizajes esperados por los beneficiarios de los Programas, así como también relevar la importancia de los niveles de satisfacción usuaria de los mismos.

En definitiva, es posible apreciar en un lapso de tiempo considerablemente breve una enorme transformación en materia de políticas sociales, paradigmas y de metodologías de trabajo que implica la instalación progresiva de una forma totalmente diferente de abordar el trabajo como lo señalan las autoridades gubernamental es con los “más vulnerables entre los vulnerable” lo que implica un enorme esfuerzo y desafío constante por parte de los protagonistas del proceso y, a su vez, la oportunidad de consolidar una nueva forma de abordaje en esta materia.

4. REFERENCIAS

4.1. Documentos escritos:

Ministerio de Planificación – MIDEPLAN

_____, (2004) Conceptos fundamentales: Sistema de Protección Social Chile Solidario. Secretaría Ejecutiva Chile Solidario; Documento de Trabajo, Diciembre, Santiago de Chile.

_____, (2005a) Habitando la calle. Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle. División Social, Octubre, Santiago de Chile.

_____, (2005b). Componentes Centrales de un Sistema de Protección Social Sustentable: El Nuevo Escenario Social en Chile. Departamento de Estudios. Gobierno de Chile, División Social, Diciembre, Santiago de Chile.

_____, (2006a) Programa de apoyo a la Integración social de personas en situación de calle. Modelo de gestión Fase Piloto del Programa, Secretaría Ejecutiva Chile Solidario, Julio, Santiago de Chile.

_____, (2006b) Programa de apoyo a la Integración social de personas en situación de calle. Estrategia de intervención fase piloto del programa. Secretaría Ejecutiva Chile Solidario, Agosto, Santiago de Chile.

_____, (2007a) Normas técnicas de operación del Programa Piloto de apoyo a la integración social de personas en situación de calle, Unidad de Fortalecimiento Institucional, Secretaría Ejecutiva Chile Solidario. Abril, Santiago de Chile.

_____, (2007b) Programa de apoyo a la Integración social de personas en situación de calle. Estrategia de intervención fase piloto del programa. Secretaría Ejecutiva Chile Solidario. Julio, Santiago de Chile.

_____, (2007c) Mapa de Oportunidades Programa Calle Chile Solidario, Santiago de Chile.

_____, (s/f) Estructura de Gastos por Ítem Programa Calle Chile Solidario.

_____, (s/f) Memorias Primer Seminario Protección Social y Personas en Situación de Calle, Secretaría Ejecutiva Chile Solidario,

RED CALLE

_____, (2003) "Acta de constitución red de experiencias que trabajan con personas en situación de calle", Red Calle, Santiago de Chile.

_____, (2005). Voz y Ciudadanía para las personas en situación de calle. Informe de resultados Asambleas Regionales, Red Calle, Santiago de Chile.

_____, (2008) Guía de Trabajo con Personas en situación de Calle: Primera Escuela Interregional de formación y consolidación de voluntariado con personas en situación de Calle, Santiago de Chile.

_____, (2008) Ossa, L. y Lowick-Russell, J. (2008): Personas en situación de calle: El desafío de incluirlos a todos, en Guía de trabajo con personas en Situación de Calle.

OTROS AUTORES

Barrientos, E. (2006): Informe Práctica de Ciencias Políticas. Universidad de Santiago de Chile. "Planificación Estratégica Red Calle". Santiago de Chile.

Rojas, N. (2006): Reflexiones acerca de las personas en situación de calle: "Personas en Situación de Calle en la perspectiva de la Exclusión y la Vulnerabilidad Social". Disponible en <http://www.redcalle.cl>

Rojas, N. (2008). El reconocimiento en el otro: autoafirmación y acción comunicativa en personas en extrema exclusión. Revista Polis. Vol. 7 N° 20, pp. 105-132. Editorial de la Universidad Bolivariana: Santiago de Chile.

Covarrubias, F. y Moreno, M.S. (2007). Exploración de la aplicabilidad del Modelo Constructivista Sistémico Estratégico en las intervenciones psicosociales con adultos en situación de calle en base a una descripción y análisis de los programas de la provincia de Santiago. Trabajo para optar al grado de Magíster en Psicología Clínica Mención Psicoterapia Constructivista Sistémica Estratégica, Universidad Adolfo Ibáñez.

Eissmann, I. y Estay, F. (2006). Personas en situación de calle: desafío pendiente para la política social en Chile. Revista Persona y Sociedad, Universidad Alberto Hurtado. Vol. XX. N° 1. pp. 157-171

Protección Social y Personas en Situación de Calle (2007). Serie de Documentos PREDES. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales. Programa de Estudios de Desarrollo y Sociedad.

4.2. Documentos audiovisuales

- Documental "Voz y ciudadanía" (2005). Red Calle.
- Documental "Personas en situación de Calle", Secretaría Ejecutiva Chile Solidario, Mideplan (2007)
- DVD "Programa de Apoyo a la Integración social de personas en situación de calle".
- DVD Programa de Calle SEDEJ 1. Proyecto de Integración Comunitaria (2008).
- DVD Programa de Calle SEDEJ 2. Taller de Reciclaje 2 (2008).
- DVD Programa de Calle SEDEJ 3. Microemprendimiento (2008).

4.3. Sitios web Institucionales:

- Sitio Web Presidencia (<http://www.presidencia.cl>)
- Sitio Web Mideplan (<http://www.mideplan.cl>)
- Sitio Web Chile Solidario (<http://www.chilesolidario.gov.cl>)
- Sitio Web Red Calle (<http://www.redcalle.cl>)
- Sitio Web Corporación Cristo de la Calle (<http://www.cristodelacalle.cl>)
- Sitio Web Hogar de Cristo (<http://www.hogardecristo.com>)
- Sitio Web Caleta Sur (<http://www.caletasur.cl>)
- Sitio Web Corporación Nuestra Casa (<http://www.nuestra-casa.cl>)
- Sitio Web Corporación Moviliza (<http://www.moviliza.cl>)

5. ANEXOS

ANEXO 1: ¿QUÉ SE HIZO?

El objetivo central del proceso de sistematización de la Fase Piloto del Programa Calle Chile Solidario fue identificar y analizar los hitos y experiencias más significativas que dieron origen y sustento al Programa, de manera de relevar los conocimientos que estructuran el servicio de acompañamiento psicosocial en este ámbito.

De esta manera, se hizo una reconstrucción histórica de la génesis del Programa, tomando como punto de partida el proceso de visibilización progresiva de personas en situación de calle, pasando por el impulso de una política pública en esta materia, hasta la sistematización de la experiencia en un Programa que forma parte del Sistema de Protección Social Chile Solidario.

ANEXO 2: ¿CÓMO SE HIZO?

Para el logro de los objetivos propuestos en la sistematización se diseñó una estrategia que contempló la realización de dos fases que estructuraron el proceso.

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de fuentes secundarias tales como documentos escritos, registros audiovisuales, e informes que fueron provistos tanto por MIDEPLAN como por las Entidades Ejecutoras a la Coordinación General del Proyecto y al encargado de sistematización de la fase piloto.

En paralelo a lo anterior, se realizó un proceso de recopilación e inventario de los documentos escritos y audiovisuales existentes y disponibles para la sistematización y se procedió a la revisión y el análisis de estas fuentes secundarias mediante una matriz de sistematización de datos, que permitió contar con categorías orientadoras que facilitaron la revisión de los documentos colectados. De esta forma, se pudo contar con un material nutrido que posibilitó parte importante de la reconstrucción histórica del Programa.

A partir de los datos sistematizados, se inició la segunda etapa del proceso, que consistió en la realización de un total de 14 entrevistas que tuvieron como base un guión temático de preguntas abiertas predefinidas, que sirvió como punto de referencia y facilitó la comparación de datos entre entrevistados, pero además otorgó un margen de libertad y flexibilidad para el desarrollo de la entrevista desde la perspectiva del propio entrevistado, cuidando siempre de mantener el foco en torno a temas sobre los cuales se tenía interés por recoger información.

El método de recolección de datos fue a través de la selección de Profesionales seleccionados por la contraparte en MIDEPLAN en atención a la relevante participación en el proceso de instalación del Programa Calle Chile Solidario. No obstante, a medida que se fueron realizando las entrevistas, se juzgó importante entrevistar a nuevos actores que fueron emergiendo como claves en las entrevistas realizadas.

Estas entrevistas estuvieron dirigidas específicamente a: 9 Profesionales de de las organizaciones que conforman la RED CALLE de manera de dar cuenta de las diversas visiones y experiencias en el proceso que dio origen al Programa y a 5 profesionales de la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Social cuyos nombres y contactos fueron proporcionados por la contraparte del estudio en la Secretaría Ejecutiva de Protección Social del Ministerio de Planificación.



Documento Sistematización Fase Piloto Programa Calle
