



Nombre proyecto: Desde La Calle
Autora: Pía Urzúa Guzmán
Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile para
optar al título profesional de Diseñador.
Profesora guía: Mercedes Rico Sáenz
Marzo, 2020
Santiago, Chile



DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

“Se autoriza la reproducción total o parcial y la comunicación pública de la tesis, siempre que no sea con fines comerciales, y citando de manera correcta al autor”



*Imagen elaborada por "En Chile Contamos Todos",
Segundo Catástro Nacional de personas en situación de calle.*

“Agradezco a mis padres por darme la oportunidad de estudiar esta carrera, que tanto me ha hecho crecer como persona,

A la Mercedes por guiarme en este proceso, tranquilizarme con sus certeros consejos y respetar siempre mis decisiones,

A todas las personas en situación de calle con las que trabajé, quienes me recibieron siempre con el corazón abierto y a toda la red de organizaciones que se involucraron profundamente en el proyecto

y a Pedro, gran compañero que me apoyó y creyó siempre en el proyecto . Gracias por levantarme y ayudarme en todo el proceso.”

“

La situación de calle se puede entender como un síntoma. Nos muestra las grietas de aquello que hemos construido y aparece como el resultado de múltiples mecanismos de segregación y exclusión.”

Baranda, B. B. B. (2008). Voz y ciudadanía para las personas en situación de calle. Tiempo de escuchar y actuar. Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica, 1(75), 23–26.

“

Hay una gran heterogeneidad entre las personas que viven en la calle, que tiene que ver con las causas, pero también con el tiempo de permanencia en esta situación, el nivel de deterioro físico y psicológico y su capacidad de obtener recursos, lo cual es importante establecer al momento de idear planes para ofrecerles apoyo.”

CONTENIDOS

Introducción	10
Abstract	11
Metodología de investigación	12-14
Ética del proyecto	15

Capítulo 1 *Entendiendo la situación de calle como un fenómeno heterogéneo, dinámico y complejo.*

-Definiciones	17-18
-Dimensiones	19-21
-Historia	22-25
-Cifras	26-28
-Trabajo de campo	29
-Personas	30-45
-Tipología de necesidades	46
-Relación con organizaciones	47-53
-Estado de Emergencia	54
-Catastro organizaciones	56-58
-Catastro programas y servicios públicos	59-63
-Relación voluntariado	64
-Conclusiones	65

Capítulo 2: *Falta de información articulada y escasa especificidad en la situación de calle.*

-Problema	66-67
-Tipos de organizaciones	68
-Vinculación organizaciones con tipologías	69
-Mapeo de organizaciones	70-74
-Vinculación programas y servicios con tipologías	75

Capítulo 3 *Desde la calle, bajando la información.*

-Abstract	77
-Objetivos Específicos	78
-El proyecto	79
-Atributos	80
-Usuario final	81
-Rol de actores	84
-Bibliografía, antecedentes y referentes	85-87
-Libro	88-89
-Plataforma	90-91
-Instalación	92-94
-Sellos	95-96
-Difusión	97
-Identidad de Marca	98
-Ilustraciones	99
-Tipologías	100
-Mapas	101

Capítulo 4 *Co-creando, co-produciendo y co-evaluando.*

-Proceso de catastros	104
-División tipologías	105
-Exploración gráfica	106
-Proceso mapas	107
-Testeo libros	108-109
-Testeo plataforma - archivo digital	110
-Testeo difusión del proyecto	111

Capítulo 5 *Desde la calle, a la calle.*

-Primera Implementación	114
-Archivo Imprimible	115
-Canvas	116
-Costos	117
-FODA	118
-Fondos concursables	119
-Conclusiones finales	120

Bibliografía	121-123
--------------	---------



INTRODUCCIÓN

Febrero del año 2019, caminando por las calles de Montevideo, Uruguay, en cada cuadra que caminaba, se encontraba una persona arropada, bajo sábanas y cartones en la calle. Algunos durmiendo, otros despiertos. Al estar tranquila, sin rumbo, sin rutina, me detuve en las diferentes esquinas a observar esta situación y me cuestioné en ese mismo instante, por que esta realidad no la veía y/o sentía a diario en mi rutina, sólo me recordaba cuando salía a dar comida a La Vega durante mis años escolares y los primeros años de la universidad. Comencé a hacerme preguntas, ¿acaso es que no quiero ver esa realidad en mi rutina? ¿acaso es que no existen?. Ahí, entonces es dónde decidí tomar esta compleja y humana temática para abordarla como proyecto de investigación y diseño.

Llegando a Santiago, lo primero que hice fue ponerme poco a poco unos anteojos de empatía y comenzar a ver algo que realmente, sí existía en profundidad y era mucho más común de lo que yo pensaba. Comencé a ver a personas hermosas y fuertes, ojos desgastados pero llenos de amor, historias tristes y a la vez esperanzadoras y muchísimas falencias y prejuicios ya sea del sistema, como de la misma sociedad en torno a las personas en situación de calle.

El vivir en la calle, una situación invisible, pero la cual tiene una ventana que da lugar a entrar y entenderla para quienes la quieren ver. A simple vista, es una realidad tan diferente, con una capa de prejuicios enorme y una distancia que se va acortando a medida que comenzamos a mirar a los ojos a las personas que deciden vivir y/o deben vivir en esta situación.

Desde La Calle, un proyecto que surge desde la inspiración y deseo de entender las razones, las decisiones, las aspiraciones, necesidades, problemas y sueños de las personas que viven en situación de calle, para luego conectar y vincular con los actores y políticas existentes con el objetivo de fortalecer lo que ya existe y mejorar lo que pueda venir.

En esta memoria, se plasma casi un año de trabajo, investigación, energía, tiempo, penas, alegrías, esperanzas, desesperanzas, frustraciones y oportunidades, casi un año, en dónde me pude desarrollar como diseñadora, pero lo más importante, como persona

¿Por qué
la calle?

ABSTRACT

¿Qué?

Sistema de información análogo/ digital, el cual articula y entrega información actualizada de la oferta existente de programas y servicios a los grupos dinámicos, complejos y heterogéneos de personas en situación de calle, vinculando así sus necesidades específicas con las organizaciones y comunidades en las comunas de Estación Central, Santiago y Recoleta.

¿Por qué?

Existe una oportunidad de bajar la información a la calle y a la vez articular las diferentes organizaciones y comunidades del sector público y privado que trabajan para erradicar la situación de calle en Chile, sin embargo, hoy avanzan de manera independiente, desaprovechando así, los potenciales resultados de la vinculación del conocimiento, capacidades y herramientas de los diferentes actores.

¿Para qué?

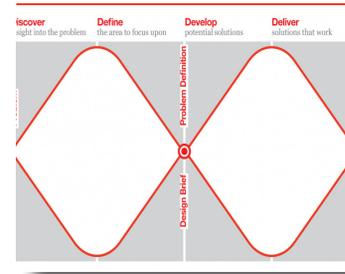
Alinear y orientar a los diferentes grupos de personas en situación de calle sobre la oferta existente y así lograr brindarles una atención más específica y acompañamiento a largo plazo que responda a sus necesidades particulares.

METODOLOGÍA

La metodología de diseño adoptada, se basa en dos metodologías existentes. Se rescatan aspectos de cada una y se fusionan para crear una metodología pertinente a mi modo de trabajar y a las complejidades del proyecto, la cual se expone en la siguiente página.



Figuerola, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). *Creando Valor a través del Diseño de Servicios*.



Double Diamond, Design Council



Fulgueiras, M. F. M., & Tello, C. T. C. (2017). *La co-producción del usuario en los servicios públicos*. Laboratorio de Innovación Pública (LIP), 1(1), 1-2

Investigación + diseño

La primera metodología estudiada es de Diseño de Servicios de la Escuela de Diseño de la Universidad Católica. En esta metodología se rescatan los nombres y herramientas pertinentes de cada fase de trabajo, para seguir un trabajo integral y coherente.

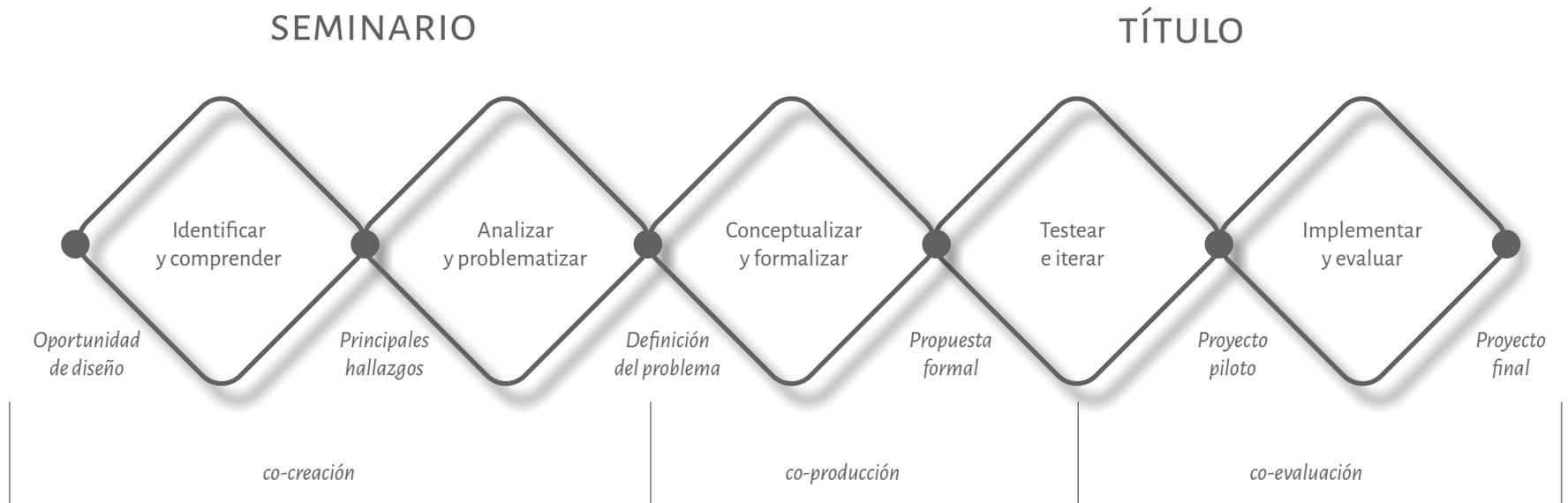
Además, se rescata la visión holística que logra comunicar, de que en todas las fases, se debe tomar en cuenta tanto al usuario de un servicio/ sistema, como a la organización. En el proyecto, se tomó en cuenta siempre a ambas partes.

La segunda metodología rescata es Double Diamond. En esta se rescata la convergencia y divergencia del diamante, lo que alude a la entrada, análisis y salida de la información, para así lograr sintetizar.

Durante todo el proceso del proyecto existió una gran cantidad de información ya que es un tema complejo y que abarca muchas aristas. Por esto, que en cada fase se propuso dejar entrar información, para luego ordenar y sintetizar. Comienza del "caos" para luego terminar en un orden concreto.

Por otro lado, se toma en cuenta el sistema de co-producción propuesto por el Laboratorio de Innovación Pública. En aquel sistema, la co-creación, producción y evaluación son herramientas indispensables para llegar a un resultado que satisfaga la necesidad del usuario y a la vez sea eficiente para quien lo provea.

De esta manera, se involucran a todos los actores, y el proyecto se levanta desde las necesidades de los usuarios y clientes, y no desde el "propio capricho" del diseñador, si no que realmente de los dolores de usuarios y organizaciones.

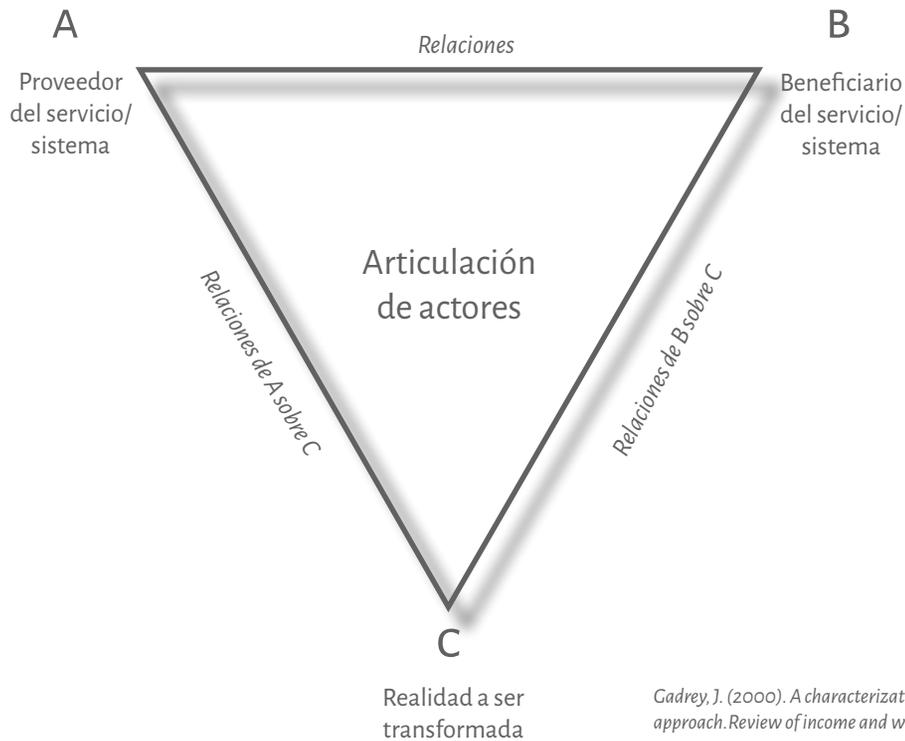


Durante la etapa de Seminario de Investigación, se trabajó en base a las tres primeras etapas. Se detectó una temática relevante, en la que había cabida para oportunidad para el diseño. Al elegir la temática de la situación de calle, se comenzó a investigar profundamente a través de bibliografía confiable, de la observación en terreno, entrevistas a expertos y en contexto. El estudio en su primera fase tuvo como objetivo observar y registrar las acciones, los movimientos, prácticas habituales y los diferentes comportamientos frente a diferentes situaciones. Es decir, se hizo un estudio etnográfico, el cual tiene por definición ser *“la descripción y escritura minuciosa y comprensiva a partir de la observación de un grupo o individuo en su contexto de vida”*.¹ Luego, a partir de toda la información recogida, esta comenzó a sintetizarse, se analizó, ordeno y clasificó para así comprender los dolores de los diferentes actores. En la segunda etapa, se siguió haciendo observación, entrevistas e investigación pero de una manera más guiada, es decir: enfocada en la problemática y las consecuencias que emergen de esta. Ya teniendo la definición del problema, se pasó a la tercera etapa, en donde se conceptualizó una propuesta a través de la formalización de esta. Cabe decir que las primeras tres etapas, se co-crearon y co-produjeron en conjunto con los diferentes perfiles de usuarios (personas en situación de calle) y las organizaciones con las que se trabajó. Ésto, a través de diferentes actividades que fueron diseñadas durante el proceso.

Durante la etapa de Título, se trabajó principalmente en las dos últimas etapas. Se debe mencionar, que se destinó la gran parte del tiempo en testear las primeras ideas de la propuesta. Esta iteración obligó al proyecto a volver a conceptualizar y formalizar hasta el punto óptimo. La iteración fue clave, para poder llegar a un proyecto lo más completo y coherente posible. Al tener el proyecto piloto lo más definido posible, se volvió a testear, lo que arrojó nuevos insights y mejoras para el proyecto. Ya finalizada la etapa de iteración se implementó cierta parte obteniendo una evaluación y proyecciones reales en cuanto a su contexto de implementación. Esta evaluación se hizo en conjunto con los usuarios, lo que logró dar continuidad en un futuro cercano.

Cabe recalcar que si bien la metodología se representa gráficamente lineal, los proyectos avanzan y retroceden las veces que sea necesario para llegar al proyecto en su punto óptimo. Todo esto de la mano de la co-creación, co-producción y co-evaluación con las mismas personas en situación de calle y organizaciones con las que se trabajó.

¹ Laplantine, 1996



Gadrey, J. (2000). A characterization of goods and services: an alternative approach. Review of income and wealth. vol. 46, número 3, págs.369-387.

Este proyecto, se inspira y tiene como base la teoría del Diseño de Servicios, tal como lo plantea Gadrey “Un servicio es una operación que pretende generar un cambio de estado en una realidad C, que es poseída o consumida por B, a través de la acción de un proveedor A, a solicitud de B. Muchas veces el cambio producido por A se genera en colaboración con B, pero sin conducir a la producción de un bien que pueda circular en la economía independientemente del medio C.”

Para este proyecto A, se entiende como todas las organizaciones privadas/públicas que idean, subsidian y/o otorgan programas. B, se entiende como todos los grupos existentes dentro de las PSC y C se entiende como la realidad que será transformada en beneficio de las PSC.

Desde los inicios de la investigación, además de utilizar herramientas de diseño de servicios, el proyecto estuvo orientado a entender qué servicios existen actualmente, como se ofrecen, como se relacionan y cómo operan frente a los usuarios. Simultáneamente se estudió a los usuarios, es decir los beneficiarios de los servicios, quienes son los diferentes grupos de PSC, con el objetivo de entender cómo se informan, se enteran, se notifican de la oferta de servicios y posteriormente como es la experiencia de su uso/desuso.

El proyecto comenzó investigando la relación entre los proveedores y beneficiarios, luego esta investigación se aterrizó en el desafío de cómo diseñar para transformar una realidad que sea favorable para ambos actores..

Diseño de servicios y sistemas

ÉTICA DEL PROYECTO

Durante la investigación en terreno, se consideraron ciertos aspectos éticos a la hora de realizar el levantamiento de información con personas en situación de calle. Al tratar con personas fue de suma relevancia firmar un acuerdo de consentimiento informado de los fines de las entrevistas realizadas y fotografías tomadas durante la observación. En el acuerdo de consentimiento informado se explicaron los objetivos académicos de la investigación y se dio la posibilidad a quienes no querían aparecer bajo un nombre pero sí participar de las entrevistas, que los resultados serían registrados anónimamente. Además se respetó la visión y decisión de todas las personas entrevistadas y observadas sin interferir ni parcializar la información. Respecto a los aspectos éticos de la propuesta, se respetó siempre y en cada momento la dignidad y visión de las personas en situación de calle. La ética de la propuesta se enmarca dentro de un contexto en donde muchas de estas personas han decidido llegar ahí y no necesariamente quieren salir de la calle, lo que es una decisión válida que no se debe juzgar. En ese sentido, la ética del proyecto intenta alejarse de cualquier método o proposición paternalista / asistencialista, que pase a llevar las decisiones, la autovalencia y autosuficiencia de las personas.

No se juzgó la decisión de quienes no querían integrarse al proyecto o quienes simplemente no querían “colaborar”, es decir conversar. Al igual a como se hizo en el levantamiento en terreno, las personas que quisieron integrarse al proyecto firmaron un acuerdo de consentimiento informado previo a cualquier tipo de difusión que los involucre. Por otro lado, en cuanto con las organizaciones, también se trabajó de una manera respetuosa en cuanto a la disponibilidad, los tiempos, información confidencial y material propio. En cuanto a las imágenes y material audiovisual, antes de capturar un momento, se les preguntó tanto a las personas en situación de calle, como a las personas de las organizaciones si era posible hacer registro del momento. Fue de suma importancia tener aquella precaución y así no tener conflictos posteriores. La relevancia de conocer y respetar la mismidad e identidad de las personas, fue de suma importancia debido a que al ser un tema complejo y a la vez humano, fue pertinente tener cierta delicadeza en todo momento, cuando se entraba y se salía de los lugares, o cómo se planteaban las preguntas y las conversaciones. Estas precauciones hicieron del proyecto uno respetuoso, en el cual no se pasó a llevar a las personas en ningún ámbito.

**Finalmente,
las personas en situación
de calle son la base del
proyecto, por lo que su
colaboración es una pieza
impesindible, para eso fue
necesario la escucha
determinada, el respeto y
la empatía en todo
momento.**

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO, ESTADO DEL ARTE
Y TRABAJO DE CAMPO

“

Entendiendo la Situación de Calle
como un fenómeno heterogéneo,
dinámico y complejo”

El capítulo 1, se construye a partir de la etapa “Identificar y comprender”, es decir, lograr tener una aproximación a la temática a través de diferentes técnicas de investigación. Se comenzó a investigar con la lectura de múltiples, profundas e interesante bibliografía, para luego dar paso a la observación y registro en terreno.

Identificar y comprender

DEFINICIONES

Como introducción a los conceptos metodológicos se expondrán cuatro instituciones y/o autores que definen lo que es ser Persona en Situación de Calle (PSC). Es complejo definir lo que es la Situación de Calle (SC), debido a que existen diversos enfoques, y estrategias metodológicas que entienden y a la vez miden esta problemática. **Se entiende que existen diferentes miradas en torno a lo que es la SC, desde un problema meramente habitacional, hacia una mirada más integral que abarca también el apoyo psicosocial, la reinserción laboral, la rehabilitación, la reconexión con vínculos, entre otros.**

Como primera aproximación, el Ministerio de Desarrollo Social expone que las PSC:

“Personas que pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque esta sea precaria. Esto excluye a las familias y personas que viven en campamentos.”

“Personas que, por carecer de un alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna —pagando o no por este servicio— en lugares dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares, que brindan albergue temporal. Pertenecen a este grupo quienes alojan en residencias y hospederías, solidarias o comerciales.” Esta definición alude principalmente al concepto de que una PSC carece de vivienda y/o alojamiento fijo. Rocío Donoso, jefa del programa gubernamental Barrio Cero, explica que esta definición se basa en límites concretos debido a que es la definición oficial del Estado de Chile. Aún así esta definición, considera como potenciales PSC a quienes estén dentro de un contexto vulnerable y propenso a llegar a la calle.

Estas personas pueden ser quienes salen de centros penitenciarios, del Servicio Nacional Menores y/o de hospitales públicos sin un hogar donde quedarse.

Por otro lado, la FEANTSA alude a que las PSC son: *“Aquellos que viven sin techo, sin casa, en residencias inseguras o en residencias inadecuadas, aproximación conceptual que confirma que la situación de calle es un proceso, y no un fenómeno estático, que afecta a muchos hogares vulnerables en distintos momentos de sus vidas”*. Esta definición alude a que las personas viven dentro de una situación, la cual es transitoria y no algo determinado para siempre. Esta situación es transversal en el tiempo/espacio.

Hogar de Cristo, organización privada con mayor trayectoria en esta temática en Chile, plantea que *“Todo individuo que se encuentre en una situación de exclusión social y extrema indigencia, específicamente refiere a la carencia de hogar y residencia, y a la vez, la presencia de una ruptura de los vínculos con personas significativas (familia, amigos) y con redes de apoyo”*. Se hace alusión tanto a la carencia de un techo, como también vínculos y subsistemas de los cuales han sido excluidas. Hace alusión a la carencia en las dimensiones física, social y legal.

Finalmente, Benito Baranda, expresa que *“La situación de calle se puede entender como un síntoma. Nos muestra las grietas de aquello que hemos construido y aparece como el resultado de múltiples mecanismos de segregación y exclusión”*. Esta definición hace alusión a que las causas estructurales del país y las dimensiones de las cuales han sido excluidas influyen directamente a que estas personas lleguen y se mantengan en esta situación.

“

carecer de **vivienda**
y/o alojamiento fijo”

Ministerio de Desarrollo Social. (2012). En Chile Contamos Todos. Santiago, Chile

“

es un **proceso**,
y no un fenómeno estático”

Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con Personas Sin Hogar.

“

exclusión social,
extrema indigencia,
ruptura de los vínculos”

*Hogar de Cristo y Red de Calle: Ministerio de Desarrollo Social. (2012).
En Chile Contamos Todos. Santiago, Chile.*

“

un **síntoma** de la
segregación y exclusión”

*Baranda, B. B. B. (2008). Voz y ciudadanía para las personas en situación de
calle. Tiempo de escuchar y actuar. Revista Trabajo Social, UC, 1(75), 23–2*

DIMENSIONES

Siguiendo con conceptos metodológicos, de acuerdo a la Política Nacional de Calle de 2011, el Registro Social Calle del año 2018, la observación propia y lo que propone el Observatorio Europeo, es que **las PSC son excluidas en tres dimensiones: física, social y legal.**

La primera dimensión alude a que las PSC no disponen de un espacio, o no es adecuado para ejercer las necesidades básicas. No existe un techo, espacio personal para ampararse o simplemente “estar”. Si es que este lugar existe, en general no tienen baño donde hacer sus necesidades, tampoco cocina segura, por lo que deben utilizar fogatas o cocinillas para cocinar lo que podría ser peligroso en momentos de mayores vientos. En momentos de lluvia muchos “rucos se pasan”, es decir quedan llenos de agua. Claramente, la dimensión física atenúa a que la persona sea más propensa a contraer resfríos y enfermedades debido a las precarias condiciones de resguardo e higiene, lo que afecta directamente a salud de la persona.

La segunda dimensión habla de lo social, es decir que no logran disfrutar de relaciones sociales, ni lugar para mantener cierta privacidad. Existen escasos vínculos con familia, amistades y redes de apoyo. Si bien, muchas personas mantienen relaciones en la calle, muchas veces estas son con un fin de sobrevivencia. Por otro lado, las relaciones con el núcleo familiar desaparecen en muchos casos, debido a que simplemente no quieren contactarse, o a veces no se conoce el paradero de la persona y/o la familia. En cuanto a la relación con las organizaciones y/o redes de apoyo, estas al existir se debe cuando las personas participan activamente en programas y/o conocen de estos. Muchas personas en situación de calle no mantiene relaciones estables, ni a largo plazo con redes de apoyo, sino más bien momentáneas y de carácter asistencialista y cortoplacista.

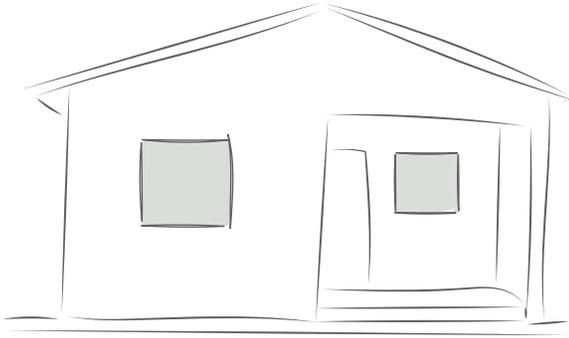
Finalmente, la dimensión legal, la cual expresa que no disponen de una posesión exclusiva, no tienen derecho a pernoctar en la calle y su documentación en general no está actualizada, ni vigente, lo que les impide acceder a servicios públicos. En cuanto al derecho de pernoctar en la calle, es sumamente lamentable y existe una escasa coordinación entre los actores. Digo esto, ya que las municipalidades tienen un servicio conocido como “Aseo y Hornato”, el cual se encarga de limpiar las calles de las comunas. Lamentablemente, al no haber políticas específicas en cuanto a las personas que pernoctan en las calles, muchas veces sus rucos se ven arrebatados rápidamente. Una persona que deja sus pertenencias, las cuales ha ido acumulando y ha trabajado por ellas, las deja en su espacio, sale a trabajar, vuelve y puede que no haya nada.

Otras veces, en su misma presencia llegan los camiones y se llevan todo, sin ni si quiera preguntar sobre su nombre, su condición y/o sus necesidades. Aseo y Hornato, luego no conecta lo levantado (ya sea a nivel físico o de información) con alguna organización que trabaja con PSC. Es decir, no hay ningún vínculo entre el “orden” de las comunas con las mismas organizaciones que trabajan para superar esta situación.

Es una realidad que las mismas personas con las que se conversó durante el trabajo en terreno, tildaron como “desesperanzadora”. Tienen poco (en términos de objetos/recursos/materiales físicos), y lo que tienen muchas veces es arrebatado. Por esto, muchas veces las personas salen con su carro en el cual transportan todas sus pertenencias. Esto puede dificultar su movilidad y su trabajo en cuanto a ejercerlo. Deben estar preocupados todo el día que no les “roben” lo único que tienen.

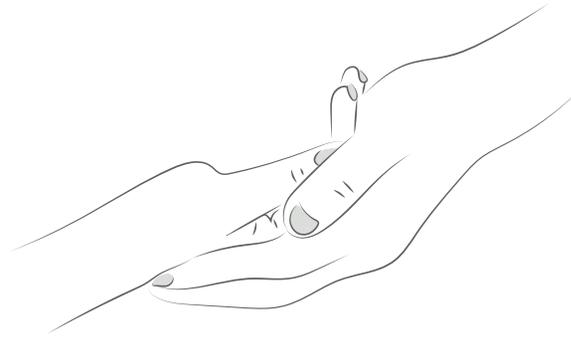
Es necesario entender las tres dimensiones que se interrelacionan entre ellas. Tal como plantea Shinn y Weitzman *“No se puede buscar una causalidad lineal en los factores antes referidos, ya que muchos de los factores pueden ser causa y consecuencia del sinhogarismo.”*²

Cada dimensión puede afectar a las personas de una manera muy diferente según la historia personal de cada una. Es por esto que el Hogar de Cristo, expresa que el las PSC son parte de un grupo heterogéneo, complejo y dinámico. “Hay una gran heterogeneidad entre las personas que viven en la calle, que tiene que ver con las causas, pero también con el tiempo de permanencia en esta situación, el nivel de deterioro físico y psicológico y su capacidad de obtener recursos, lo cual es importante establecer al momento de idear planes para ofrecerles apoyo”. Este fenómeno complejo no necesariamente se asocia con situación de pobreza, sino más bien a la situación de vulnerabilidad, y exclusión en todas las dimensiones, provocando graves deterioros en la salud física/ mental y una gran disminución de expectativas de vida.



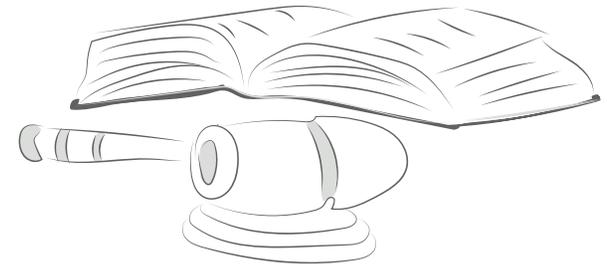
1.
**Dimensión
física**

No tienen un techo estable, personal donde vivir, ampararse, ejercer necesidades básicas.



2.
**Dimensión
social**

No disfrutan de relaciones sociales estables, escasos vínculos afectivos, familiares, amistad



3.
**Dimensión
legal**

Documentos desactualizados, situación no regularizada y falta de información en asesoría legal.

Entendiendo las dimensiones, se puede extraer que quienes viven en la calle, si bien comparten la situación de estar ahí, son personas diferentes, tienen historias, causas y necesidades particulares y específicas.

Ésto es una consideración impresindible a la hora de analizar la información.

“

Hay una gran heterogeneidad entre las personas que viven en la calle, que tiene que ver con las causas, pero también con el tiempo de permanencia en esta situación, el nivel de deterioro físico y psicológico y su capacidad de obtener recursos, lo cual es importante establecer al momento de idear planes para ofrecerles apoyo”.³

Este fenómeno complejo no necesariamente se asocia con situación de pobreza, sino más bien a la situación de vulnerabilidad, y exclusión en todas las dimensiones, provocando graves deterioros en la salud física/ mental y una gran disminución de expectativas de vida.



Cómo ha sido considerado este grupo heterogéneo, dinámico y complejo a través de las Políticas Públicas de Chile, durante el siglo XX y XXI ?

Durante el inicio del siglo **XX**, en Chile se penaba la “vagancia”, y “mendicidad”, establecido esto en el código penal de 1874⁴. El Estado ejercía un rol totalmente disciplinador, reclusando a la población que se encontraba en la vía pública hacia cárceles y centros de detención.

Avanzando hacia 1920, organizaciones privadas de beneficencia crean programas de inserción social y laboral, lo que fue una de las primeras aproximaciones de ayuda a personas de los sectores socio-económicos más bajos. Con esto, se crea una institucionalidad de instrumentos básicos de seguridad social, mejorando en cierto grado la salud, la educación y la mortalidad infantil. Sin embargo, no existían políticas específicas para PSC.

Durante el año 1944, Hogar de Cristo se funda y comienzan las primeras hospederías para personas desahuciadas de los hospitales. En este entonces, se seguían haciendo “barridas”⁵ de PSC hacia los centros penitenciarios. Ya en los años 50⁶ los funcionarios que ejecutaban las barridas comienzan a exigir más centros, más cobertura y mejor calidad de vida para las personas que estaban siendo arrestadas, por el solo hecho de pernoctar en la vía pública. Luego en 1970 durante el Golpe Militar y dictadura, hubo una baja en el financiamiento estatal hacia la protección social⁶. Esto provocó un brusco aumento de PSC. Si se creía que a mediados de 1970 habían 4.729, se estima que en 1982, esta cifra habría aumentado hacia más de 8.000 PSC⁷.

Años más tarde, con la vuelta de la democracia, los Gobiernos de la Concertación inician un proceso de valorización y reforzamiento de las políticas sociales, aumentando así el gasto social en todos los sectores. Se comienzan las primeras intervenciones ambulatorias en poblaciones con consumo problemático de drogas y alcohol, dando inicio al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol.

Ya en el año 2003, Red Calle (agrupación de organizaciones privadas) le solicita al ex presidente Ricardo Lagos, la realización del primer Catastro Nacional de Calle. Éste se lleva a cabo el año 2005, lo que marca un hito dentro de la historia en la temática de la Situación de Calle. Este hito da inicio a una política sistemática de parte del Estado en torno a la visibilización y protección de las PSC. Si bien, para ese entonces el catastro fue significativo, las cifras no representaron fielmente la realidad, debido a las limitaciones metodológicas y la escasa cobertura que tuvo. Se realizó en 80 comunas a lo largo de Chile contabilizando a sólo 7.254 PSC. Luego, durante los siguientes años comenzó la creación de diferentes organismos, programas e instituciones que trabajarían en torno a este grupo de personas.

En 2006, bajo el gobierno de Michelle Bachelet se crea el Sistema de Protección Social Chile Solidario y el Programa Calle Chile. Luego, el 2008 se crea el programa Calle Senda el cual se enfoca en rehabilitación de drogas/alcohol. Así en el año 2011, bajo el gobierno de Sebastián Piñera se crea la primera Política Nacional de Calle, con la cual se crea la Oficina Nacional de Calle, Programa Noche Digna, y se realiza el Segundo Catástro Nacional de Calle, el cual arrojó que existían en ese entonces 12.255 PSC.

En 2014 se crea el Programa de Apoyo a la Salud Mental, iniciando por primera vez un trabajo interprogramático. En el año 2016 se implementa la primera fase del Registro Nacional de Calle⁸.

Luego en 2017 se incluyen en el conteo de Censo Nacional a las PSC y en el año 2018 se hace un nuevo registro dando por resultado la existencia de 12.860 PSC. El mismo año se crea Código Azul, programa vigente de emergencia que tiene por objetivo reducir muertes en períodos de bajas temperaturas.

A fines del 2018 se realiza una nueva Política Nacional de Calle 2018-2025. Para el, 2019, se han propuesto nuevos desafíos en base a un diagnóstico que plantea lo siguiente⁹: “1. Existe un débil marco legal para la coordinación entre las diversas acciones del Estado y privados hacia esta población. Esto hace que tengamos acciones aisladas, sin propósito común y descoordinadas con altos costos de eficiencia para el país. 2. Ninguno de los programas existentes incluye soluciones permanentes para las personas en situación de calle. 3. No existen metas asociadas a la eficacia del sistema de atención a personas en situación de calle.” Es importante revisar la historia, para entender que esta temática ha sido recientemente llevada a la agenda pública. Como se expuso, recién el año 2005 se comienzan a crear iniciativas en torno a soluciones de apoyos temporales y de carácter asistencialista. Hoy en día, es necesario entender la problemática con una mirada a largo plazo, para así proponer soluciones que ataquen el problema desde su complejidad, heterogeneidad y dinamismo. Se detecta que se puede aprovechar lo que ya existe, a través de un trabajo coordinado y articulado, sin necesariamente tener que crear nuevos programas. El desafío actual está en articular y coordinar, con el objetivo de proyectar todo los esfuerzos, logrando políticas largoplacistas en cuanto a la SC.

4 Bajo la presidencia de Federico Errázuriz Zañartu, el 12 de noviembre de 1874, se promulga el Código Penal chileno.

5 Estrategias policiales que consistían en trasladar a las personas que pernoctaban en la vía pública hacia centros penitenciarios.

6 Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile (DIBAM), La transformación económica chilena entre 1973-2003.

7 Wong, W.J.J. (2017). Análisis crítico a las Políticas Públicas para Personas en Situación de Calle.

8 Registro que permite identificar a las Personas en Situación de Calle con nombre, RUN y lugar donde habitualmente habita, permitiendo conectarlas con la Red de Protección Social.

9 Ministerio de Desarrollo Social. (2019a). Contextos, Desafíos y Compromisos para la Situación de Calle en Chile, p.16.

LÍNEA DE TIEMPO

Rol del Estado,
disciplinador

Organizaciones
a beneficencia

Seguridad
Social :
Institucional

Hogar
de Cristo

Golpe Militar

Democracia :
Gobierno de la
Concertación

Inicio de
una Política
Sistemática del Estado
para PSC

1900

1920

1930

1950

1973

1990

2003

Época donde la vagancia y mendicidad eran penadas por el código penal.

PSC, se les llama:
“indigentes , vagos,
abandonados y delin-
cuentes”

Rechazo
sistemático hacia las
personas en situación
de calle.

Organizaciones priva-
das de carácter laico
asumen
estrategias de instruc-
ción de los sectores
socioeconómico más
bajo.

Primeros
programas sociales
estatales (salud,
educación ,
previsión, vivienda.)

Aún así , **las PSC
seguían siendo
invisibles. No hay
políticas específicas
para este grupo**

Comienzan nuevas
organizaciones
privadas con
carácter social.

“La Barrida” no daba
a basto.
Funcionarios
reclaman más centros
y mejores condiciones
para las
PSC.

**Barrida: carabineros e
instituciones munici-
pales se llevaba a toda
persona que pernoctaba
en calle hacia comisarias
y cárceles.*

Disminuye
sustancialmente el
gasto público, por
ende también la fun-
ción del estado en la
protección social.

**Aumento de PSC:
1970 : 4.700
1982: más de 8.000**

Organizaciones priva-
das de carácter laico
asumen
estrategias de instruc-
ción de los sectores
socioeconómico más
bajo.

**Red Calle le solicita
al Estado
(Presidente
Ricardo Lagos)
realizar un c
atástro de PSC. Hito
que marca la histo-
ria, primer indicio
de una
política
sistemática.**

Primer Catástro Nacional de Calle

Sistema de Protección Chile Solidario: Programa Calle

Primera Política Nacional de Calle

Nuevos programas: Apoyo a la Atención en Salud Mental

Primera fase de Registro Nacional de Calle

Código Azul y Compromiso País

Vivienda Primero, Barrio Cero y articulación

2005

2007

2011

2014

2016

2018

2019/2020

Primer Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle.

Se realizó en 80 comunas de Chile, las cuales tenían mas de 40.000 habitantes.

Arrojó la existencia de **7.254 PSC**. Si bien fue un avance, la cobertura fue limitada y no pudo demostrar la realidad del país fielmente.

Durante el gobierno de Michelle Bachelet se impulsa una iniciativa con el fin de incorporar a PSC en prestaciones de Chile Solidario.

Se crea un nuevo programa: **Calle Senda**, con el fin de entregar tratamiento de rehabilitación de manera ambulatoria y en terreno

Primera Política Nacional de Calle :

1-Segundo Catastro Nacional de Calle: 12.255 PSC

2-Oficina Nacional de Calle: con el fin de diseñar , coordinar e implementar programas.

3-Programa Noche Digna: Plan de Invierno + Centros Temporales para la Superación.

Se implementa el programa Apoyo a la Atención en Salud Mental, derivadas del Programa Calle.

Primer indicio de trabajo interprogramático.

Ministerio de Desarrollo Social participa de encuentro en Italia: “Hacia políticas integrales para PSC”

Primera fase de implementación del Registro Nacional Calle (RNC)

(nombre, run, lugar que habita), el cual se conecta con el Registro Nacional de Hogares y la Red de Protección Social del Estado.

Inclusión PSC en Censo Nacional.

Sentan bases para 2018-2022 sobre la temática.

RNC arroja : 12.860, cifra que ha aumentado desde hace 7 años.

Compromiso País: mesa 13 PSC

Se crea Código Azul, programa de emergencia en épocas de bajas temperaturas.

Programa Vivienda Primero, plan piloto del MDS y MINVU.

Vivienda más apoyo psicosocial durante 3 años. Programa de “carácter integral” .

Mirada sistemática, unir esfuerzos : Calle cero y Comunidad Organizaciones Solidarias.

Protocolo PSC en Estado de Emergencia

Esfuerzo en articular actores

CIFRAS

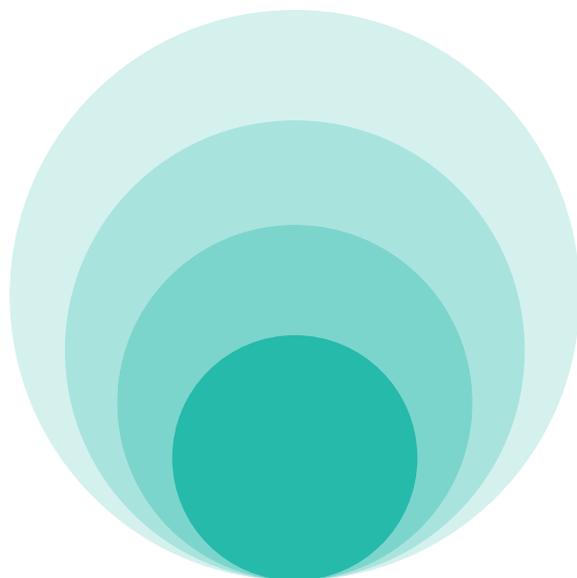
12.860 Según el Registro Nacional de Calle del año 2018.

15.163 Según la base actualizada al 8 de octubre del 2019.

Pero, a finales del año 2018, dos organizaciones y dos instituciones con gran trayectoria en la temática (Hogar de Cristo, Corporación Moviliza, Centro de Políticas Públicas UC y Ministerio de Desarrollo Social) se juntan para compartir sus registros propios. **Se dan cuenta que esa cifra está alejada de la realidad. Llegan a que la cifra de las personas en situación de calle en Chile, podría ascender a 43.544.**



Se aprecian las primeras falencias en cuanto al sistema de calle. Cada organización tiene sus propios registros, si bien han habido esfuerzos por parte del estado de “medir” esta población, las muestras no han sido representativas. Es un fenómeno dinámico ya que hay muchas personas que entran y salen, se registran en una organización y ese registro no se comparte con las otras organizaciones, por lo que no hay un registro común. Si no sabemos de que magnitud estamos hablando, el tema se complejiza. **Las organizaciones al no compartir registros no colaboran, no trabajan colaborativamente y no se logra entender a la población en calle de la forma más cercana. Ésto se debe también a que muchas de las mismas organizaciones, entre ellas no se conocen.**



43.544

Sin filtro : Run único dentro y entre bases de datos.

26.270

Filtro bajo : Parte de anexo RSH, HDC, MDS en cualquier año, y en programas de invierno 2017-2018.

17.722

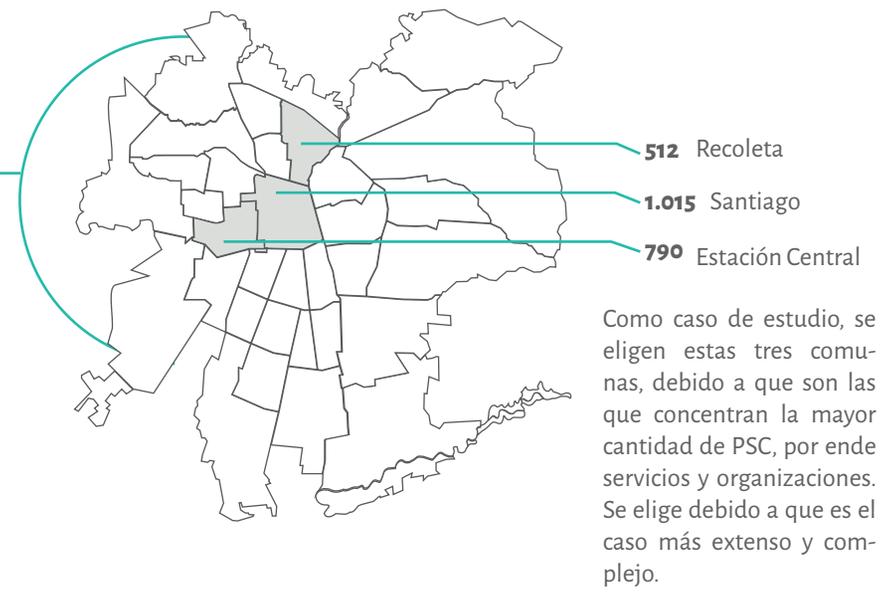
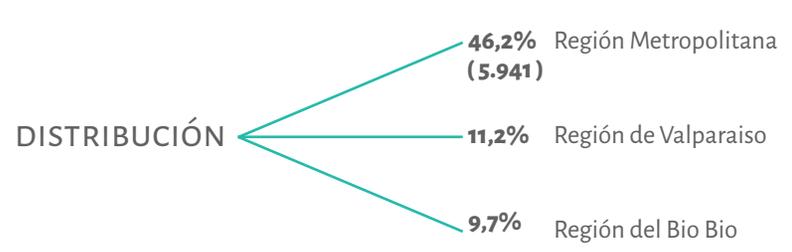
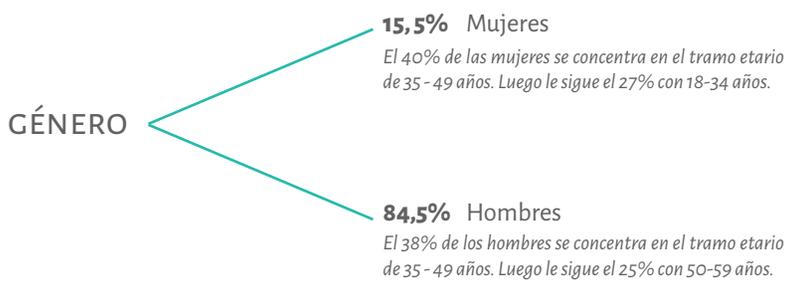
Filtro medio : f. bajo durante el 2018, y en programas de invierno con más de un registro en 2017-2018

11.840

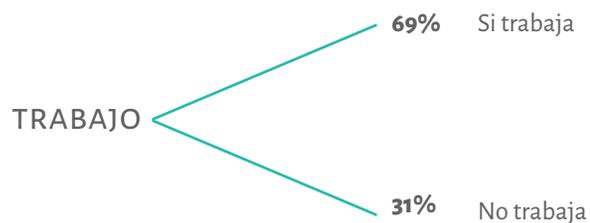
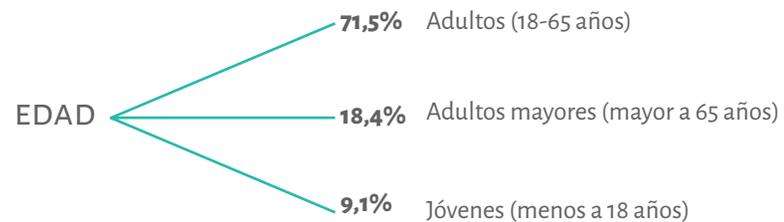
Filtro alto: f. medio permanentes y en programas de invierno con más de dos registros en 2017, más de uno en 2018.

Mesa 13 Compromiso País, 2018
(Hogar de Cristo, Corporación Moviliza, Centro de Políticas Públicas UC y Ministerio de Desarrollo Social)
Ilustración elaboración propia

Las siguientes cifras son en base al **Registro Nacional de Calle 2018** que considera **12.860 Personas en Situación de Calle**



Las siguientes cifras son en base al Registro Nacional de Calle 2018 que considera 12.860 Personas en Situación de Calle



UBICACIÓN ————— 54 % Percnotan en calle o caletas

AÑOS EN CALLE ————— 7.1%

SALUD ————— 16,6% Deterioro mental

ESCOLARIDAD ————— 8.32 años

La escolaridad promedio de la población chilena es de 10 años.¹⁰

ANALFABETISMO ————— 18%

Mientras el 3% de los habitantes del país no sabe leer, ni escribir, entre las personas en situación de calle la proporción es de un 18%.

EXTRANJEROS ————— 2,1% (312)

TRABAJO DE CAMPO

A continuación se expone el trabajo de campo que se hizo con las personas en situación de calle, con las organizaciones, el Ministerio de Desarrollo Social y con los voluntarios de las Rutas Calles.

El trabajo de campo expuesto en las siguientes páginas se hace a partir de diferentes técnicas de observación y entrevistas. El objetivo de esta investigación de carácter cualitativo fue conocer las experiencias de vida y los procesos que viven día a día las psc. Entender sus significados personales, sus necesidades, problemas, historias y hechos concretos.

En este caso, la investigadora, se trasladó hacia los diferentes puntos de calle, para poder observar en el propio contexto del usuario.

Se hizo observación directa, es decir presenciar los hechos, pero también indirecta, es decir, se deducen ciertos hechos a partir de otros, sin hacer juicios de valor.

La observación fue participante la mayoría de las veces en conjunto con conversaciones. En otras ocasiones se resguardó la distancia y se observó desde una manera no participante, con el objetivo de no influir en el comportamiento de la persona.

Algunas observaciones se planificaron previamente, se trazaron objetivos claros de que observar y así llegar a un resultado más guiado. Se tomó en cuenta la técnica del "A,E,I,O,U", es decir observar actividades, entorno, interacciones, objetos y usuarios,

Se registró de manera descriptiva, con apoyo de material fotográfico (siempre y cuando las personas aceptaban) y también croquis acompañado de conceptos. Se mantuvo siempre al límite de no sacar conclusiones que no hayan sido explícitas en la observación. Se dejaron de lado los juicios de valor, intentando siempre hacer un estudio etnográfico lo más objetivo posible.

Mencionado anteriormente, estas tres comunas son las que se eligen como caso de estudio, debido a que son las que concentran la mayor cantidad de PSC, además de ser comunas colindantes.

Se recorrieron las comunas, a través de Rutas Calles nocturnas con el Hogar de Cristo y visitas diurnas individuales encontrando así diferentes puntos donde habitan personas. Estos puntos se marcaron, y se siguió yendo durante todo el proceso, con quienes se conversó, se testió e implementó el proyecto.

Se realiza el siguiente mapa para organizar la información de una manera visual.



PERSONAS



Desde abril de 2019, hasta marzo del 2020, se hizo un estudio etnográfico en las comunas de Recoleta, Santiago y Estación Central en diferentes puntos de calle. Se visitaron más de 60 puntos de calle. Se trabajó con 22 personas, las cuales accedieron a conversar una segunda, tercera y cuarta vez. Con aquellas personas, se mantuvo una relación cercana, cordial y respetuosa. Se marcaron los puntos donde pernoctan en un mapa para así tener siempre el contacto de aquellas personas. El Byron, el Pato, la Nani, la Jenny, la Sonia, la Abeley, la Yamira, Jorgito, la Marcela, Julián, la Yadi, el Julio, Don Miguel, la Jani, la Mona, Marcos, Don Juan, José, Tulio, la Juana, Eduardo y Carlitos, fueron el corazón del proyecto y del estudio ya que brindaron sus experiencias, datos, información y anécdotas que fueron esenciales para construir el proyecto.

“Asimismo, el elemento diferenciador de cada persona incluye la necesaria personalización de los procesos, y la visión de que los niveles de autonomía esperados son diferenciados de acuerdo a la edad, la trayectoria en situación de calle, el nivel de deterioro biopsicosocial, el acceso a redes pertinentes, entre otros factores” (Fundación San Martín de Porres, 2007: 26-27).

22 personas

12 hombres 10 mujeres

Rango de 23-69 años

Rango de 3 meses - 7 años en calle

92 % afirma querer salir de calle y poder vivir en una casa, ya sea propia o arrendada.

4 % afirma saber de manera integral la oferta de organizaciones y servicios que se le ofrece. El 96% afirma que no hay lugar donde preguntar y que finalmente las mismas psc son las que mas saben.



“

Yo prefiero vivir aquí antes que vivir en un ambiente tóxico. Lo que mas me carga es que me vengan a preguntar hue.. y no me dicen pa'que es. Nunca explican ná. En cambio ustedes se quedan y conversan y saben que necesitamos, si al final todos los de la calle necesitan cosas distintas, eso valoramos aquí, si nosotros no somos un objeto de pena, somos personas poh...”

Jenny, abril 2019

Fotografía elaboración propia con permiso de Jenny



“

Me gusta conversar con los voluntarios, son súper buena onda, con quienes mejor me llevo. Hace un tiempo quize entrar a un programa del estado y nadie me pescó, na´que ná. Me dijeron que tenía que registrarme en una cosa de la muni pero ni sé lo que es.”



“

A nosotros nos dan un poquito de copete antes de entrar así no nos volvemos pa' la calle. Igual a veces necesito mas y ando todo ansioso. En verdad así de corazón, me gustaría rehabilitarme, se que cuesta pero quizás debería hacerlo. Aquí nos dan comida, cama, internet y el copetito.”



“

Muchas gracias a ustedes, a diosito y aquí a los bomberos que siempre me ayudan. Llevo ya 4 años en la calle y sigue todo igual, una vez vinieron unos del ministerio algo así y me hicieron unas preguntas pero na' más..

Sería bueno informar los cabros calle así los vecinos saben que necesita cada persona.”



“
Yo me muevo desde la posta hasta Las Condes, aquí hago mejores lucas. Yo creo que falta mucha información, siempre busco algo que me ayude pa’ trabajar con algo estable, pero no tengo idea. Si llego a una empresa o algo no me van a pescar si ando too’ cochino. La verdad me gustaría saber de lugares que ayuden de verdad a las personas como yo.”

Marcos, Septiembre 2019
Imagen elaboración propia con permiso de Marcos



“ Una vez traté de rehabilitarme y era pésimo hasta nos trataban mal. Y ahí pregunté que otro lugar podía haber y nadie me dijo ná, niuna hue.. sabían. Hasta que un amigo me ayudó y ahora estoy limpio, vamos que se puede.”

“
Nosotros creemos que lo más importante es la calidad de la información. Yo escucho de programas y cosas que ofrecen pero nunca se de verdad si son reales, no me quiero ilusionar. Me gustaría ojalá que todos se involucraran más. Yo estoy bien pero hay viejos que andan mucho peor y ni comen.”



“
Nunca me han derivado de algún programa. Siempre pregunto bueno y ahora qué pasa?..Y me dicen, yapo vamos a contactar a otra organización.
Según yo como que no hablan casi que a veces compiten, no entiendo si el fin es el mismo poh, ayudarnos.”

Jhonatan, Enero 2020
Imagen elaboración propia entrevista grupal con
permiso de todos los asistentes.



Salidas en Rutas Calle

Se hizo ruta durante abril, mayo y la mitad de junio todos los martes y jueves desde 21:00-1:00 am. La ruta consistió en visitar todas las semanas a personas en sus puntos de pernoctación en las comunas de Recoleta, Santiago y Estación Central. Durante las rutas se conversaba, se entregaba un pan con dulce de membrillo, un café y un plato de comida. A veces también se llevó ropa y otras prendas de abrigo. En la cuarta ruta, se comienza a detectar problemas profundos. Se detecta que la ruta y otros servicios son de carácter totalmente asistencialista y no existía un seguimiento profundo, ni una visión holística. **La información, fue un tema que salió, ya que muchas de las personas no conocían el Registro Social Calle, ni sabían dónde y cómo acceder a los diferentes servicios y programas. Ocurría que las personas preguntaban a los mismos voluntarios de la Ruta del Hogar de Cristo dónde acceder a ciertos servicios y nadie lo sabía.** Esto guió los primeros pasos para investigar la oferta de servicios y así entender las falencias de los sistemas operativos.

*Imagen elaboración propia: Ruco PSC, Estación Central.
Ruco: habitación improvisada con materiales ligeros*



“

No como hace ya tres días y si no vienen ustedes no sabría que hacer, de verdad gracias. Antes había un albergue por acá pero cerró y ya cerca no hay mucho que no puedo caminar tampoco si ando con la pierna infectada.”

*Tulio, Enero 2020
Imagen elaboración propia con permiso de Tulio*



“

Yo estoy chata que me entreguen todo en bandeja, si yo también soy inteligente. No quiero que me entreguen el plato de comida listo, si no algo pa'yo poder cocinarlo, cashai?

Creo que la info es importante, que nos informen de los protocolos y procesos porque la verdad la verdad, nadie sabe niuna hue...”



*La Vega , invierno 2019
Imagen elaboración propia con permiso de las personas*



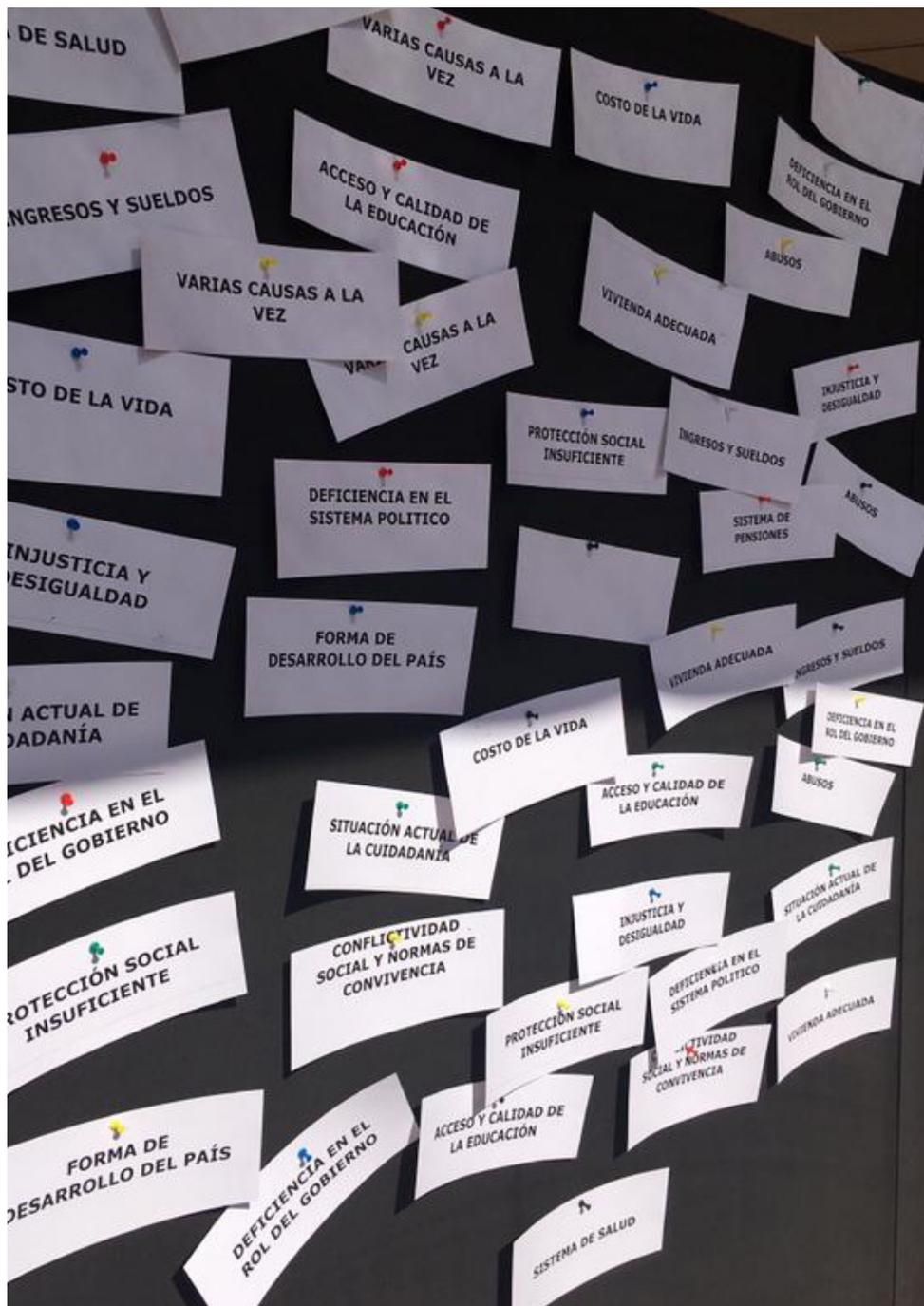
Noticias

Dic
2019

BIG SLEEP OUT CHILE: “SOMOS TAN INVISIBLES QUE NUESTRA CAUSA NO APARECE EN LAS MARCHAS”



Diciembre 2019
Gran Círculo Calle, primera imagen elaboración Hogar de Cristo, segunda y tercera elaboración propia con permiso de las personas



Big Sleep Out/ Gran Círculo Calle

En diciembre del año 2019, se participó de la primera instancia en Chile, denominada “Gran Círculo Calle”, inspirada en una iniciativa Inglesa, el “Big Sleep Out”. La iniciativa Internacional, tiene como objetivo reunir a psc y a comunidades a dormir todos juntos en un espacio público con el objetivo de sensibilizar y visibilizar lo que viven diariamente las personas.

Dadas las circunstancias del país, post al “Estallido Social”, se decidió hacer el Gran Círculo Calle. Fue ejecutada en el Santuario del Hogar de Cristo y se convocó a más de 20 organizaciones, y más de 100 psc de las ciudades Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, Puerto Montt y de la Región Metropolitana. Se hicieron mesas de trabajo, en las cuales se conversó sobre la situación actual del país y como influye en la situación que aquellas personas viven día a día.

Fue una instancia muy importante para el desarrollo del proyecto ya que se conversó con personas de todo Chile, lo que dió una mirada más integral y contundente.

Como principales conclusiones, se obtuvo que el **apoyo de las organizaciones tanto privadas/públicas y de la sociedad civil son claves para la superación de esta situación, pero que la información de estas debe ser bajada a la calle, y así las personas puedan decidir sobre la oferta. Se mencionó el concepto de la “autogestión”, es decir, recibir información para que ellos mismos decidan y así cambiar sus propias actitudes en pos de actitudes proactivas y que tengan resultados a largo plazo.**



Gran Círculo Calle, diciembre 2019
Imagen elaboración propia con permiso de las personas

+ LUGARES donde
dormir / descansar -

Cambios de actitud
personal y del estado

derechos
Garantizados

Apoyo psicológico
para personas con
problemas de drogas
y alcohol.

TIPOLOGÍA DE NECESIDADES



APOYO PSICOSOCIAL



EDUCACIÓN



HABITABILIDAD



ASISTENCIA SOCIAL / JURÍDICA



RECREACIÓN



REHABILITACIÓN DROGAS/ALCOHOL



SALUD FÍSICA



SALUD MENTAL



SERVICIOS BÁSICOS



CAPACITACIÓN Y TRABAJO



VÍNCULOS



MIGRACIÓN

Levantamiento de necesidades

Durante marzo hasta Octubre del año 2019, se planteó entender realmente cuales eran las necesidades de las personas en situación de calle.

Para eso durante las 60 visitas a diferentes puntos calles, siempre se les preguntó cuales eran sus necesidades y/o áreas de trabajo que organizaciones ofrecen y recurren a ellas.

Durante cuatro meses, en conjunto con las personas, organizaciones y Ministerio de Desarrollo Social, se concluyó la existencia de 12 tipologías diferentes.

Fue un proceso, ya que primeramente salieron 12, pero entre ellas faltaban algunas y otras se repetían.

Esto se testeó durante todo el proceso, pidiéndole la opinión a las psc y organizaciones.

Por ejemplo, "Salud física y mental" estaban unidas, pero se entendió que había que separarlas. A "Trabajo" fue necesario agregarle capacitación para aproximarlo a la realidad. No significa que den un trabajo, sino también puede ser solamente la entrega de capacitación. "Asistencia Judicial" se unió a lo social, ya que es un tipo de asistencia que tiene protocolos similares y además, entre ellas se relacionan. Finalmente "migración" fue una tipología que se agregó luego de conversar con personas inmigrantes que están en calle, ya que para aquellas personas todo se hace aún mas complejo.

*Tipologías levantadas tras un estudio de ocho meses.
Todo, en conjunto con psc, organizaciones y MDS.*

RELACIÓN CON ORGANIZACIONES.



Thiare, madre e inmigrante

(Relato en primera persona)

En junio del 2019, caminando por la comuna de Recoleta, me encontré con una persona durmiendo, junto a una pequeña niña. Me llamó la atención y me quedé sentada en la vereda de al frente observando la situación. Luego de 15 minutos, la adulta despertó, me miró y sonrió. Me paré, crucé la calle y me senté a su lado. Le pregunté como estaba y comenzó su relato. Había llegado a Chile hace una semana de Haití. No sabía donde dormir, donde comer, donde acudir a asistencia social, donde buscar un trabajo, sumándole una barrera del idioma. Si bien podía comunicarse, aún eso le hacía más difícil entender el funcionamiento de los servicios.

Llorando, me comentó que el día anterior habían tenido que recoger un par de cosas de la basura para venderlas y poder comer pan y tomar agua.

Además de llevarle insumos básicos, agarré mi celular y comenzamos a investigar de alguna fundación que ayudara en su situación. Llegamos a fundación FRE, le di el contacto, se lo anoté en un papel que traía y también le entregué el contacto de la Municipalidad de Recoleta, de la DIDECO y de un albergue que quedaba a 2 km de ese punto. Todo esto, lo hicimos en una hora y media.

Ya luego de la despedida, de camino a mi casa me pareció muy angustiante la situación y con mucha pena y también un poco de indignación, decidí entonces investigar la oferta existente de servicios que ayudan actualmente a personas que están en situación de calle. Si bien, Thiare se puede considerar un usuario extremo en la calle, debido a su poco conocimiento del país y su idioma, **fue importantísimo entender esa realidad de angustia y desesperación cuando la información no está al alcance de la mano.**



Reunión Hogar de Cristo

En marzo, lo primero que se hizo fue contactar al HDC, en donde se tuvo una reunión con Mauricio Meza, encargado de las “Rutas Calle” (*recorridos nocturnos por diferentes puntos de calle, en donde se conversa con las personas, se entrega un plato de comida, un pan y un café. A veces también van estudiantes de medicina/enfermería y se hacen chequeos médicos. Se hacen de lunes a viernes*). Se expuso la motivación por la investigación del tema, y se le pidió la incorporación como voluntaria a la ruta calle de los días martes/jueves. **Todo esto, con el fin de comenzar a ir a la calle en las noches para poder observar, conversar y entender mejor la realidad. También, crear una primera alianza con la organización con más trayectoria en la temática.**

Esta alianza comenzó en marzo y constantemente se les fue reportando sobre el avance del proyecto. Se trabajó en conjunto, en donde hubo una retroalimentación de comentarios, observaciones y críticas constructivas.



Imagen elaboración propia, Hogar de Cristo.



Ministerio de Desarrollo Social

Durante todo el proceso, se tuvieron cinco reuniones con personas del Ministerio de Desarrollo Social. Si bien cada una tuvo un objetivo específico, a grandes rasgos, fue de mucha utilidad revisar el proceso de la investigación y comparar datos. El MDS, otorgó al proyecto datos oficiales e ideas sobre una implementación coherente.

Se crearon alianzas claves con diferentes personas. En mayo, se tuvo una reunión con Karina Soto, jefa de la Oficina Nacional de Calle, en el Ministerio de Desarrollo Social. **Se expusieron los primeros hallazgos de la investigación: existía una desarticulación en cuanto a la oferta de servicios y que esta información no estaba llegando a la calle, menos con la especificidad que lo requiere. Karina, alineada totalmente con el primer diagnóstico, reforzó lo mismo, e hizo entrega de material valioso y presentaciones que justamente estaban alineados con la problemática.** Luego con Rocío Donoso, jefa del programa Barrio Cero se conversó sobre la conceptualización del proyecto, dando muy buenos insights y consideraciones teóricas que se deben tomar en cuenta. Ya en Junio, se reunió con Catherine Rodríguez, SEREMI del Ministerio. Con ella **se conversó principalmente de las tipologías de necesidades y trajo a la reunión al equipo calle, con quienes se desglosaron.** También se hicieron otras dos reuniones en el ministerio nuevamente con Karina Soto y el equipo con el fin de **aterrizar el proyecto a la realidad y a la factibilidad en cuanto a financiamiento.**

Fue de gran importancia las diferentes reuniones y alianzas que se fueron realizando ya que vieron el proceso, quedaron estuasiados, en donde se está agendando una reunión formal para ojalá fines de abril, en donde se presentará el proyecto de manera formal a la Oficina Nacional Calle. (dependiendo de la situación país)





Sesión co-creación Fundación Emplea y Fundación Paréntesis

Ya teniendo un contacto directo con Hogar de Cristo, se contactó al equipo de calle de ambas fundaciones, en donde se diseñó y ejecutó una sesión de co creación. **Ésta tuvo como objetivo, analizar la información levantada previamente y problematizar en cuanto a la desarticulación de las organizaciones.**

Fue de suma importancia ya que se revisaron las diferentes causas que hacen que las organizaciones no trabajen en conjunto. Se concluyó, que es de suma importancia que un agente regulador unifique los diferentes incentivos. En este caso, el agente unificador, debe ser la Oficina Nacional de Calle, del MDS, ya que es a aquella institución a la cual muchas organizaciones le responden debido a que reciben cierto financiamiento para la ejecución de los programas.



Imagen elaboración propia, Hogar de Cristo.



Segunda sesión de co-creación en Moviliza

En esta instancia, se convocó a Fundación Moviliza, Hogar de Cristo y Comunidad Organizaciones Solidarias. Se revisaron temas como la ejecución del Gran Círculo Calle, además de presentar las primeras aproximaciones de la propuesta.

Cada persona, con años de trayectoria en la temática expusieron sus inquietudes sobre la importancia que la información sea bajada, **pero a la vez que esta sea de manera tanto digital como análoga debido a que si bien hoy endía existen psc que usan celular diariamente, es necesario también tener en cuenta a quienes no lo pueden hacer.**

Fue una reunión muy interesante en donde se discutió nuevamente la necesidad de trabajar colaborativamente y esa información bajarla a la calle, lugar donde más se necesita.



Imagen elaboración propia, Moviliza



Tercera sesión de co-creación en Comunidad Organizaciones Solidarias:

En esta instancia, se convocaron a siete organizaciones que trabajan con y para personas en situación de calle. Se discutieron ciertos temas y se presentó ya la conceptualización y formalización de la propuesta como un sistema de información que bajaría la información actualizada de la oferta de servicios. Cada organización habló desde su experiencia y se conversó sobre antecedentes internacionales de proyectos de información en calle. **Fue una reunión muy productiva, de la cual se concluyó que el proyecto, es urgente en la calle.**

Imagen elaboración propia, Comunidad Organizaciones Solidarias.



Seminario de Derechos Humanos en situación de pobreza

Comunidad Organizaciones Solidarias me hizo una invitación al seminario que lo dirigió Leonardo Moreno, experto en Políticas Públicas de Superación de la Pobreza.

Se realizó en enero del 2020, **fue de relevancia este seminario en el proyecto debido a la contingencia nacional, en donde personas en situación de calle y pobreza se han visto afectado por la violencia ejercida ya sea de personas naturales como instituciones.**

Por otro lado, se profundizó en la necesidad e importancia de crear políticas públicas a largo plazo y que no sean de carácter asistencialista, ni paternalista. Luego del seminario, con interés en el tema, se investigaron proyectos para entender lo que se debe evitar en un proyecto asistencialista. Se hizo una analogía a la campaña #AbrigemosChile, la cual si bien, claramente aportó a reducir el frío a psc, no es una solución integral, ni que de frutos a largo plazo.

700 millones de peso es una suma importante, la cual se hace ineficiente tangibilizarla en parcas de abrigo, las cuales incluso, muchas de las mismas psc prefieren vender para tener dinero para sus consumos propios y/o otras necesidades.

#AbrigemosChile: Campaña que busca recaudar 700 millones para entregar ropa nueva a 14 mil personas

19:06 hrs. 03 Junio 2019 | Nacional | Por T13



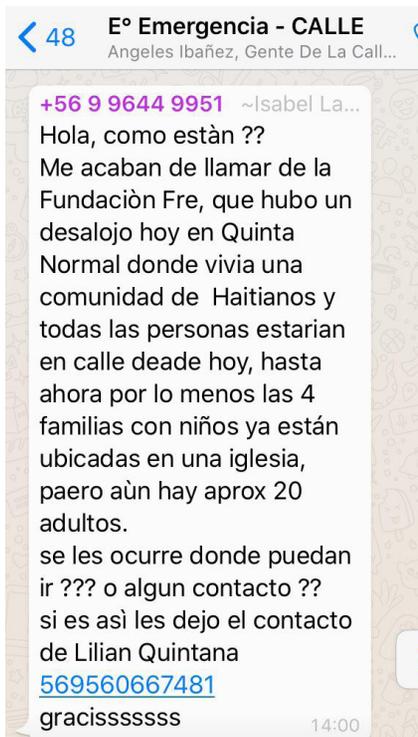
La iniciativa que comenzó este lunes y que durará 15 días, es organizada

*Imagen 1 elaboración propia
Imagen 2 pantallazo,
recuperado de T13*

ESTADO DE EMERGENCIA

Durante los días 19,20,21 de Octubre, durante el decreto de Estado de Emergencia, si bien muchos ciudadanos se vieron afectados por la excesiva fuerza de fuerzas policiales y militares, **las personas en situación de calle no fueron excentos a esta realidad.**

Por esto, se pidió urgentemente al MDS, que redactara un protocolo, el cual en conjunto con varias organizaciones se difundió a las personas, para que esten informados. Bajo una emergencia, fue necesario actuar rápidamente. **Por otro lado, se puso en evidencia la inexistencia de un sistema de información que reúna las ofertas y servicios. A muchas psc las desalojaron de sus rucos, por lo que se tuvo que hacer un trabajo importante en tratar de revincular a las personas a otros lugares.**



EXTRACTO DE PROTOCOLO PARA EL RESGUARDO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN ESTADO DE EMERGENCIA

1) Las personas en situación de calle (PSC) no pueden acudir a sus hogares en situaciones de emergencia y control social, tales como el toque de queda, pues no tienen domicilio donde refugiarse. Los únicos lugares donde pernoctan son en la vía pública en los llamados puntos de calle o "rucos" o en alojamientos transitorios públicos o privados.

5) Se solicita al personal policial y militar que está resguardando la seguridad y el orden de la ciudad que tenga en cuenta las siguientes medidas para esta población:

- El control de identidad con el RUT no será posible en todos los casos, por lo que se solicita especial consideración con la condición de las personas en situación de calle.

- Si una PSC se encuentra en su "ruco" o punto calle, puedan considerarlo como su lugar de pernoctación y no los obliguen a salir de allí pues se arriesga la seguridad de esta población.

- En caso de que las PSC se encuentren en sectores donde hayan enfrentamientos, incendios o conflictos de diversa índole se solicita al personal que pueda trasladar, dentro de sus posibilidades poniendo a resguardo a dicha población en los alojamientos mencionados o en las comisarías de ser estrictamente necesario para que pasen la noche.

- Existe una lista oficial de personas en situación de calle de la Región Metropolitana que están registrados en los programas de nuestro Ministerio, que está a disposición de la Intendencia y de las Fuerzas Armadas en las que se puede chequear el RUT correspondiente.

Describe brevemente los hechos que quiere denunciar o informar *

5 respuestas

re que se me en un momento.

En la noche del 24 de octubre de 2019, siendo las 01:00 de la mañana, en circunstancias en que la v de encontraba en el interior de una Farmacia Salcobrand, ubicada en Centro de Quilicura, frente a la de armas de la comuna, cabe señalar que esta ya se encontraba abierta cuando este procede a ingr Una vez adentro, y cuando se encontraba tomando algunos productos, ingresan un grupo de carabir de la 49ª Comisaría de Quilicura, y proceden a agredir con golpes de luma, puño y pie, además de agresiones verbales tales como "corre conchadetumadre, te vamos a pegar si te quedas, sal de aquí corre weon!". la persona agredida señala que luego de esto corre hacia otro lugar y no acude a un c de atención hospitalaria por miedo a encontrarse nuevamente con este grupo de carabineros, siend primer lugar donde acude, nuestra institución.

El día 22 de octubre de 2019, siendo las 00:00 hrs, la víctima individualizada como Miguel Angel Mu Aldana, se encontraba en la intersección de departamental con calle buseta, cuando de pronto se ar dos carabineros y comienzan a golpear a la víctima son motivo aparente, con golpes de bastones y palmazos en su rostro, además de insultarle e indicarle que saliera corriendo por donde mismo veni víctima, procede a correr para evitar seguir siendo golpeado.

Cinco carabineros le dieron patadas, la arrastraron y le pordujeron hematomas en la cabeza ,en muñ y en la espalda



APOYO

Comunidad solidaria, que agrupa 230 entidades, está trabajando para apoyar a los más desposeídos.

gistraban ocho denuncias que involucran a 13 personas en situación de calle, por violencia desmedida y detenciones arbitrarias por parte militares y la policía.

gistraban ocho denuncias que involucran a 13 personas en situación de calle, por violencia desmedida y detenciones arbitrarias por parte militares y la policía.

El 19 de octubre se realizó en conjunto con Comunidad Organizaciones Solidarias un Formulario de Denuncias específico para psc.

Este luego, se derivó al Instituto de Derechos Humanos y se realizó un informe el cual se entregó al Ministerio de Desarrollo Social.

Este se difundió entre la red de organizaciones, redes sociales y se le pidió a vecinos y comunidades que salgan a la calle a levantar la información.

Resultaron 13 personas que fueron agredidas por fuerzas policiales. Es inaceptable, que por ser personas en una situación diferente, se le vulneren de aquella manera los derechos humanos. **Por esto, se hizo urgente y relevante tener en el proyecto la temática de Derechos Humanos, Protocolos especiales y Asistencia Judicial.**

Las denuncias salieron en medios, como El Mercurio, y Ángeles Ibañez, de la Comunidad Organizaciones Solidarias presentó el informe a la Comisión de Derechos Humanos, del Instituto de Derechos Humanos.

Imagen formulario : elaboración propia

Imagen periódico: entregada por Ángeles Ibañez

Imagen mujer agredida: se recibió a través del formulario.

Se contactó a la mujer, se hizo asesoría y se pidió permiso para el uso de la imagen para informe y uso únicamente académico.

CATÁSTRO DE ORGANIZACIONES

Teniendo un levantamiento de información sobre el estilo de vida, necesidades, dolores y aspiraciones de las personas en situación de calle, y habiendo forjado diferentes alianzas con las organizaciones ejecutoras de programas e iniciativas para las personas, se decidió hacer un catastro de las organizaciones, para luego vincularlas con las tipologías de necesidades.

Este levantamiento se hizo en base a un estudio *desk research*, con colaboración de datos del Ministerio de Desarrollo Social y Comunidad Organizaciones Solidarias. Los datos que aún no existían, se levantaron tocando puertas y con la misma ayuda de las psc quienes a través del *boca a boca* lograron dirigir el proyecto a las organizaciones que aún no se encuentran en internet.

RECOLETA

SANTIAGO

Nº	NOMBRE	DIRECCIÓN	CONTACTO	Nº	NOMBRE	DIRECCIÓN	CONTACTO
1	Albergue Cristo Vive	Los Cardenales Ote. 420	(2) 2673 0540	19	Albergue Cruz Roja Chilena	Av. Portugal 1143	(2) 27834100 (Casa Central)
2	Comedor Fray Andresito	Avenida Recoleta 220	www.frayandresito.cl	20	Albergue Cuevas	Cuevas 1920	(Corp. Evangélica Crist. Pentecostés)
3	Centro de Referencia Fundación Cristo Vive	Lircay 0179	(2) 28365000 (Casa Central)	21	Albergue Salvador Sanfuentes	Salvador Sanfuentes 2363	(Corp. Evangélica Crist. Pentecostés)
4	Comedor Móvil San Alberto Hurtado	La Vega	+5698889 5572	22	Casa Compartida Educere	San Francisco 1440	+569 82868322.(Casa Central)
5	Comedor Parroquia Todos Los Santos	Av. Recoleta 759	(2) 27333535	23	Comedor Móvil Posta Central	Curicó 345	Sin contacto
7	Comedor Sagrado Corazón de Jesús	Los molles 0340	+5698530 2175 (Parroquia)	24	Comedor Parroquial Solidario Andacollo	Ricardo Cumming 1132	(2) 26988396 (Parroquia)
6	Fundación Cristo Vive	Av. Recoleta 4125	(2) 2673 0540	25	Comedor Parr. Nuestra Señora de Andacollo	Mapocho 2325	+569 94366473
8	Fundación Ganémosle a la Calle	Montana 3744	(2) 2306 4551	26	Comedor Parr. San Antonio Padua Capuchino	Catedral 2345	+569 67057766
9	Fundación Gente de la Calle	Olivos 704	(2) 2732 2738	27	Comedor Parroquia Santa Ana	Catedral 1574	+569 44665328
10	Fundación Paternitas	Av. Recoleta 900	(2) 2680 3100	28	Comedor Parroquial San Saturnino	Santo Domingo 2772	(2) 26817595 (Parroquia)
11	Hogar San Carlos	María Graham 527	(2) 23292021	29	Comedor Parroquial Santa Sofía	Lord Cochrane 1545	(2) 2555 0815 (Parroquia)
12	Hospedería Santa Francisca Romana	Juárez Corta 579	(2) 2737 3209	30	Corporación Nuestra Casa	Huérfanos 2832	+569 82304009
13	Municipalidad de Recoleta	Av. Recoleta 2774	(2) 2945 7000	31	Fundación Chilena de Ajedrez Social y Terap.	San Isidro 520	+569 9387 7638
14	Ruta Calle, punto 1, martes	Juárez larga con Irrizari	+56999384519	32	Fundación Cristo Vive	Santo Domingo 1690	(2) 2673 0540
15	Ruta Calle, punto 2, martes	Av. Recoleta con Dominicana	+56999384519	33	Fundación Don Bosco Vida Compartida	Gral Bulnes 11	+569 61934019
16	Ruta Calle, punto 3, martes	Manzano con Buenos Aires	+56999384519	34	Fundación Fre	Agustinas 2510	+569 6494 4037
17	Ruta Calle, punto 4, martes	Los Zapadores con Juan Crist.	+56999384519	35	Fundación Madre Josefa	Esmeralda 730	(2) 26386023
18	Ruta Calle, punto 5, martes	Calle G con Pasaje Hubert Ben.	+56999384519	36	Fundación Rodelillo	Concha y Toro 11	(2) 2671 9790
				37	Fundación Santiago Es Mi Vivienda	San Francisco 1666	+569 7662 8218
				38	Fundación Senderismo Para Todos	Av. Libert. B. O' Higgins 1302	+569 8821 3482
				39	Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	Lord Cochrane 104	(2) 2838 7560
				40	Fundación Súmate	Fanor Velasco 12	(2) 2779 6762 (Casa Central)
				41	Fundación Trabajo Para Un Hermano	Avenida Ejército 39	(2) 2696 0189
				42	Hogar Santa Ana	Av. Ejército Libertador 661	(2) 23292009
				43	Hogar Santísima Trinidad	San Francisco 1778	(2) 2329 2004
				44	Hospedería SEDEJ	Cabo Arestey 2464	+569 96760824
				45	Hospedería Juan Vicuña	Juan Vicuña 1423	(2) 25552072
				46	Hospedería Juan Vicuña II	Juan Vicuña 1455	(2) 25552072
				47	Hospedería Padre Lavín	Esperanza 1125	+569 88366127
				48	Municipalidad de Santiago	21 de Mayo 500	+569 88366127
				49	Residencia Nuestra Casa	Huérfanos 2832	(2) 2689 0157 (Casa Central)
				50	Ruta Calle, punto 1, jueves	Plaza Yungay	+569 99384519
				51	Ruta Calle, punto 2, jueves	República 618	+569 99384519
				52	Ruta Calle, punto 3, jueves	Matucana, Est. Quint. Normal	+569 99384519
				53	Ruta Calle, punto 4, jueves	Chacabuco con San Pablo	+569 99384519
				54	Ruta Calle, punto 5, jueves	Esperanza con Andes	+569 99384519

ESTACIÓN CENTRAL

N°	NOMBRE	DIRECCIÓN	CONTACTO
55	Casa de Acogida HDC	Hogar de Cristo 3812	(2) 2540 9300
56	Casa de Acogida Hogar Abierto	Agustín Riesco 4460	(2) 2683 28 46
57	Comedor Solidario San Alberto Hurtado	Pingüinos 4255	(2) 2779 9028 (Parroquia)
58	Fundación Emplea	Germán Yungue 379	(2) 2581 3341
59	Fundación Junto al Barrio	Antártica 4061	(2) 2778 7397
60	Fundación Paréntesis	Germán Yungue 3791	(2) 23470800
61	Fundación Rostros Nuevos	Arica 3833	(2) 2779 4293
62	Fundación Trato Hecho Vecino	Hogar de Cristo 3812	www.tratohechovecino.cl
63	Hospedería Mujeres HDC	Jotabeche 3828	(2) 25409300
64	Hospedería Padre Lavín HDC	Jotabeche 3828	+569 88366127
65	Municipalidad Estación Central	Av. Libert. B. O'Higgins 3920	(2) 2776 5719
66	Ruta Calle, punto 1, lunes	Callejón Ugarte	+569 99384519
67	Ruta Calle, punto 2, lunes	General Amengual	+569 99384519
68	Ruta Calle, punto 3, lunes	Infante Cerda	+569 99384519
69	Ruta Calle, punto 4, lunes	Antártica con Atahualpa	+569 99384519
70	Ruta Calle, punto 1, miércoles	Antártica con Atahualpa	+569 99384519
71	Ruta Calle, punto 2, miércoles	Callejón Ugarte	+569 99384519
72	Ruta Calle, punto 3, miércoles	Ecuador con Gen. Velázquez	+569 99384519
73	Ruta Calle, punto 4, miércoles	Ecuador con Gen. Velázquez	+569 99384519

CATÁSTRO DE PROGRAMAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

Bajo la misma lógica del catastro de organizaciones, se levantó la información sobre los programas estatales dirigidos a psc y servicios públicos de utilidad, aún mas con la contingencia a nivel país.

Luego del levantamiento, se sintetizó la información mas relevante, la cual se testeó con las psc, se diagramó y se realizaron ilustraciones descriptivas de cada programa/servicio para así mostrar de una manera mas cercana y amigable el área de trabajo.

PLAN CÓDIGO AZUL



¿QUÉ ES?

Es un plan/protocolo de activación cuando las temperaturas llegan a 0°C. Este plan entrega tres tipos de servicios:

Éstos son un refugio para pasar la noche con cena incluida y abrigo, un operativo móvil que realiza un recorrido por las calles entregando alimentación y ropa de abrigo a las personas que desean permanecer en su lugar de hábitat y un móvil de traslado que realiza traslados de persona hacia los refugios en la Región Metropolitana.

¿CUÁNDO? ¿DÓNDE?

Cuando las condiciones climáticas extremas pongan en riesgo a quienes viven en situación de calle (0 °C). Se activa en todas las comunas de la Región Metropolitana, de manera ambulatoria. El 2020, iniciará en mayo.

¿PARA QUIÉNES?

Todas las personas en situación de calle mayores de edad que deseen recibir los servicios.

CONTACTO

Fono: 800 104 777 - Opción 0 (se habilitará en mayo 2020)
Web: www.codigoazul.ministeriodesarrollosocial.cl

PROGRAMA APOYO A LA SALUD MENTAL



¿QUÉ ES?

El Programa Apoyo a la Atención en Salud Mental busca reducir las barreras de acceso a la atención de salud mental, brindando diagnóstico y tratamiento integral en la red de salud pública.

Se accede al programa a través de derivaciones realizadas por profesionales de los equipos ejecutores de los programas Calle y Abriendo Caminos, quienes pesquisan la presencia de problemas de salud mental y derivan al equipo multiprofesional en el centro de salud, para diagnóstico y tratamiento.

¿CUÁNDO? ¿DÓNDE?

Durante todo el año, en las comunas Recoleta, Santiago, Quinta Normal, Estación Central y San Bernardo. Dependiendo del nivel de complejidad, los usuarios se atenderán en un centro de atención primaria (CESFAM) o de especialidad (COSAM).

¿PARA QUIÉNES?

Personas mayores de edad en situación de calle, que requieren atención de salud mental.

Para participar debes estar inscrito en el Registro Nacional de Hogares, anexo Calle (Registro Social Calle) y ser parte del programa Calle o del programa Abriendo caminos.

CONTACTO

Web: <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl>

PROGRAMA CALLE



¿QUÉ ES?

El programa Calle busca contribuir a que éstas mejoren sus condiciones de vida y/o superen dicha situación a través del despliegue de alternativas de seguridad, el desarrollo de capacidades y el aumento de recursos psicosociales y laborales.

El equipo profesional identifica cuáles son las capacidades, necesidades y recursos de cada persona para luego iniciar su intervención psicosocial. Dura 24 meses, y su objetivo es apoyar a las personas en situación de calle para que mejoren su bienestar

¿CUÁNDO? ¿DÓNDE?

Durante todo el año, Este programa es ejecutado por municipalidades y organizaciones privadas sin fines de lucro y que tienen interés y experiencia en el trabajo con personas en situación de calle.

¿PARA QUIÉNES?

Personas mayores de edad que tengan una reconocida trayectoria de situación de calle, y que estén recibiendo alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo.

Para participar debes que estar inscrito en el Registro Nacional de Hogares, anexo Calle (Registro Social Calle).

CONTACTO

Web: <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl>

PROGRAMA NOCHE DIGNA



¿QUÉ ES?

Se compone por dos sub programas:

- 1) Plan de Invierno: Brinda, de manera transitoria y en época de bajas temperaturas, alternativas de hospedaje y atención básica en la vía pública a personas en situación de calle.
- 2) Centros para la Superación: Mejorar el acceso de personas en situación de calle a alojamiento temporal y servicios básicos, conectando con dispositivos de la red de protección social.

¿CUÁNDO? ¿DÓNDE?

Durante el invierno en los diferentes dispositivos y centros que se habilitan durante el invierno. Desde Mayo podrás ver el listado de los Centros para la Superación en este sitio : www.nochedigna.cl

¿PARA QUIÉNES?

Todas las personas en situación de calle mayores de edad que deseen recibir el servicio de alojamiento y servicios básicos.

CONTACTO

Fono: 800 104 777 Opción 0 (se habilitará en mayo 2020)
Web: <http://www.nochedigna.cl/>

PROGRAMA CALLE SENDA



¿QUÉ ES?

Una intervención psicosocial integrada por diversos profesionales con el objetivo de tratar el consumo de drogas y/o alcohol. Considera las características específicas de las personas adultas en situación de calle, que apunta a la integración en la comunidad, restituyendo sus derechos como ciudadana/os. En base a un desarrollo integral y prosocial, apuntando a la promoción de conductas de auto cuidado con relación al consumo problemático. Se realiza en base a micrologros.

¿CUÁNDO? ¿DÓNDE?

Durante diferentes horas del día, en general en las mañanas y en las noches. Es un programa ambulatorio, profesionales del área visitan diferentes puntos de calle, plazas e instituciones ejecutoras.

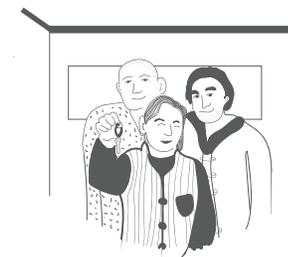
¿PARA QUIÉNES?

Personas en situación de calle mayores de edad, y sean beneficiarios de algún programa dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y que presenten consumo problemático de alcohol y/u otras drogas.

CONTACTO

Fono: 1412 (Fono drogas y alcohol) Funciona 24 horas al día
Web: <https://www.senda.gob.cl/tratamiento/que-es/>

PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO



¿QUÉ ES?

Entrega vivienda por tres años compartida por dos o tres personas, la cual tiene pieza individual y áreas comunes. Programa que cuenta con apoyo personalizado de una coordinación general, un terapeuta ocupacional y profesional comunitario. Se monitorea y se hacen visitas 2-7 días por semana dependiendo del grado de "dependencia".

¿CUÁNDO? ¿DÓNDE?

Actualmente, el Hogar de Cristo está ejecutando el programa para la Región Metropolitana, con 15 cupos en 6 viviendas en las comunas de Estación Central, San Bernardo y Santiago Centro.

¿PARA QUIÉNES?

Personas en situación de calle mayores de 50 años y que hayan vivido más de 5 años en la calle, y que sean beneficiarios de algún programa estatal, o que sean derivados por alguna institución.

CONTACTO

Fono: 600 530 3000 (Número Hogar de Cristo, Casa Central)

REGISTRO SOCIAL CALLE

El Registro Social Calle permite el monitoreo y seguimiento a la trayectoria de las personas que viven en situación de calle. Es la puerta de entrada para personas en situación de calle al Sistema de Protección Social del Estado, permitiendo acceder al conjunto de programas, servicios y prestaciones que dispone el Estado de Chile.

Este registro se realiza en la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), la cual se encuentra en los municipios de cada comuna.

¿DÓNDE ME REGISTRO?

EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO



¿QUÉ ES?

La Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), es el área social de la municipalidad. Su principal objetivo es potenciar el desarrollo local para mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes. Una de las funciones de la DIDECO es llevar el Registro Social de Hogares, y para personas en situación de calle existe el Registro Social Calle, el cual es la puerta de entrada al Sistema de Protección Social de Estado.

¿PARA QUIÉNES?

El Registro Social Calle es especialmente para toda persona en situación de calle que desee registrarse.

Si pernoctas en la comuna de Recoleta, debes dirigirte a la Municipalidad de Recoleta, si pernoctas en la comuna de Santiago debes dirigirte a la Municipalidad de Santiago y si pernoctas en la comuna de Estación Central, debes dirigirte a la Municipalidad de Estación Central.

¿CÓMO SE HACE?



1 Dirígete/ llama a tu municipio. Debes llevar tu carnet de identidad, si no lo tienes, puedes pedirlo en la municipalidad.

2 Pregunta por el departamento de desarrollo/atención social de la DIDECO. Si no saben, pregunta por el Registro Social Calle.

3 Presenta tu RUN y tu lugar habitual de pernoctación.

CONTACTO

RECOLETA

Dirección Municipalidad: Av. Recoleta 2774
Número: (2) 2945 7000
Dirección Dpto. Atención/Desarrollo Social DIDECO:
Avenida Recoleta N°2774, piso -1
Fono: (2) 2945 75 02
Web: <https://www.recoleta.cl/dideco/>

SANTIAGO

Dirección Municipalidad: 21 de Mayo 500
Número: (2) 2681 32 46 / +569 88366127
Dirección Dpto. Atención/Desarrollo Social DIDECO:
Bandera N°960, Santiago
Fono: (2) 24134766 / (2) 24134711
Web: <http://www.munistgo.info/dideco/>

ESTACIÓN CENTRAL

Dirección Municipalidad: Av Lib. Bdo. O'Higgins 3920
Número: (2) 2776 5719
Dirección Dpto. Atención/Desarrollo Social DIDECO:
Las Azucenas 316
Fono: (2) 27306600
Web: <https://municipalidadestacioncentral.cl/dideco/>

Ilustraciones elaboración propia

UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL

Permite obtener orientación e información en causas sobre vulneración de derechos humanos y otras acciones de interés público por parte de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) de la región Metropolitana. Además, si corresponde, podrá acceder a representación judicial gratuita por parte de la CAJ

SI NECESITO LA ASESORÍA LEGAL DE UN/A ABOGADO/A, ¿A DÓNDE ME PUEDO DIRIGIR?

EN LA UNIDAD DE DDHH DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL



¿QUÉ ES?

Los servicios que brindan la CAJ en esta materia son: orientación e información en derechos, solución colaborativa de conflictos, patrocinio judicial, prevención de conflictos y promoción de derechos.

Las causas que se entienden comprendidas en esta área incluyen situaciones de:

- 1- Abusos de funcionarios policiales, Gendarmería y Fuerzas Armadas en el ámbito del derecho a la vida, integridad física y libertad personal.
- 2- Causas por homicidio o violencias innecesarias que causen muerte o lesiones.
- 3- Apremios ilegítimos, torturas y otros similares.
- 4- Acciones de interés público, que corresponden a todos aquellos casos en los que se ha afectado a grupos de ciudadanos

¿PARA QUIÉNES?

Persona o grupo de personas que han sido víctimas de violencia por parte de funcionarios o funcionarias policiales, de Gendarmería o de las Fuerzas Armadas, y que cuenten con un perfil socioeconómico que le permita acceder al beneficio de representación legal gratuita.

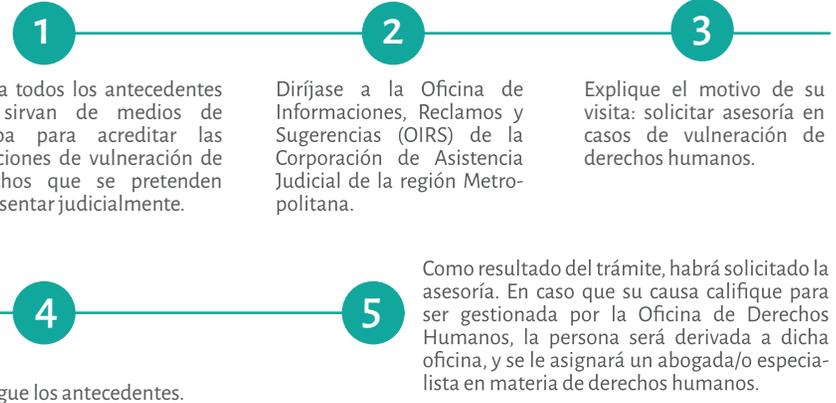
Para consultas y orientación, pueden acceder todas las personas naturales.

¿CUÁL ES EL COSTO?

Para orientación e información, la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) entrega el servicio de forma gratuita a todas las personas naturales.

Para el patrocinio o firma de abogado o abogada y tramitación de juicio, la CAJ proporciona el apoyo de forma gratuita a personas de escasos recursos que no cuenten con los medios suficientes para costearlos. Para ello, realiza una evaluación socioeconómica por intermedio de un o una asistente social, quien determinará si puede ser representado o representada judicialmente por un o una profesional de la CAJ.

¿CÓMO SE HACE?



CONTACTO

Dirección: Agustinas 1419, piso 2, Santiago.
Horario de atención: Lunes a viernes.
h.mañana de 9:00 a 13:30 horas
h.tarde de 14:30 a 17:30 horas.
Fono: 600 440 2000 / +56 22 362 8200.
Web: <https://www.indh.cl/>

RELACIÓN CON VOLUNTARIADO

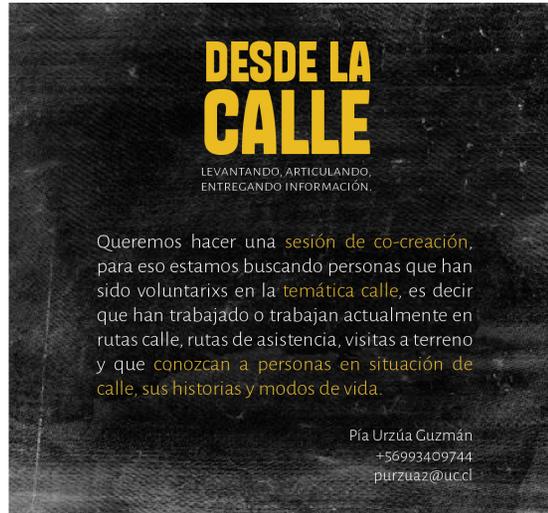
Teniendo levantada la información cualitativa y cuantitativa de psc, organizaciones y programas/servicios públicos se hizo necesario reunirse con el sector del voluntariado, vecinos y comunidades que trabajan independientes en sus diferentes formas para ayudar en diferentes ámbitos a personas en situación de calle.

Este segmento es muy importante, ya que es con quienes mas afinidad las psc tienen. Existe una relación de confianza y de relación simétrica, por lo que en general, las psc mencionaron que se sienten cómodos con este segmento.

Se realizó una sesión de co-creación en la cual se entendió la importancia de que las personas en situación de calle necesitan diferentes cosas.

Por otro lado, se valorizó la gran capacidad de las mismas personas para informarse entre ellos a través del *boca a boca*, lo cual se hace una pieza fundamental en cuanto a la difusión del proyecto.

Se realizaron salidas a La Vega con dos grupos diferentes de voluntariado, en donde se confirmó la relación de confianza y simétrica con las psc. **De las personas que se trabajó en conjunto, el 98% confía y prefiere informarse con estos grupos.**



Imágenes sesión co-creación elaboración propia
Imágenes cena navideña, recuperada de instagram @lavegasolidaria

CONCLUSIONES

Finalizando el levantamiento de información y trabajo de campo se extraen tres principales conclusiones, las cuales emergen de los tres principales actores que están insertos en la temática calle:

1

PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

La información como elemento clave para fomentar la autogestión y erradicar políticas netamente asistencialistas.

Existe una necesidad de tener la información de “lo que existe” y “bajarlo a la calle”, teniendo en cuenta que todos son usuarios diferentes y que necesitan diferentes áreas de trabajo.

2

ORGANIZACIONES

El trabajo colaborativo como elemento clave para lograr un trabajo mas sistemático, integral y que pueda tener derivaciones entre ellas mismas.

Necesario y urgente tener una base de información común, para así poder tener datos actualizados, sin que se pierdan ni se repitan y poder trabajar a la par en una relación simétrica.

3

VOLUNTARIADO Y COMUNIDADES

Bajar la información existente como elemento clave para mantener una relación relevante y de ayuda para las psc. Al ser el segmento que mas interactúa con las psc, son quienes mejor los conocen y en quienes mas confían, por lo que pasan a ser un agente articulador entre la información de organizaciones y las necesidades de la calle.

Se concluye también, que las necesidades de las personas son diferentes y específicas, por lo que se debe avanzar en una diferenciación de las diferentes áreas de trabajo.

Capítulo 2

PLANTEAMIENTO DEL

PROBLEMA

“

Falta de información articulada
y escasa particularidad
en la situación de calle”

El capítulo 2, se construye a partir de la etapa “Analizar y problematizar”, es decir, luego de la investigación y trabajo en terreno, se analiza todo lo levantado, para así sintetizar la información y entender de manera integral el problema que se abordará.

Analizar y problematizar

PROBLEMA

Tal como dice el nombre del capítulo, existe una falta de información articulada y actualizada, la cual no llega a la calle. Por otro lado al no haber un trabajo colaborativo, no existe la posibilidad de derivar a psc a otros programas, por ende no se logran ofrecer planes integrales que realmente logren superar la situación. Finalmente, existe una gran y diversa oferta de organizaciones y servicios pero ésta no está vinculada, ni especificada en torno a las tipologías de necesidades, por lo que se hace necesario alinear, vincular y bajar toda la información existente que está destinada para las personas en situación de calle.

“

Existe un débil marco legal para la coordinación entre las diversas acciones del Estado y privados hacia esta población. Esto hace que tengamos acciones aisladas, sin propósito común y descoordinadas con altos costos de eficiencia para el país.

Ninguno de los programas existentes incluye soluciones permanentes para las personas en situación de calle. No existen metas asociadas a la eficacia del sistema de atención a personas en situación de calle.”

DIFERENCIACIÓN DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN

Organización, aún es un concepto amplio, por lo que se desglosó el concepto en las diferentes formas de organización que actualmente existe. Esto se hizo de la mano con las mismas organizaciones, voluntariado y claramente con las personas en situación de calle.

Se separaron en Instituciones que ofrecen programas y servicios, Dispositivos de Alojamiento, los cuales ofrecen un lugar para dormir y servicios básicos. Algunos dispositivos, como las Casas de Acogida ofrecen adicionalmente otro tipo de servicios. Luego los Comedores, los cuales ofrecen servicios básicos es decir, alimentación y en algunos casos baños e insumos de higiene y finalmente las Rutas Calle, las cuales se caracterizan por ofrecer alimento, insumos de abrigo, y servicio de salud ambulatorio.

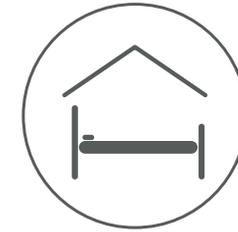
Luego de diferenciar, éstas deben vincularse con las tipologías de necesidades levantadas en conjunto, para así diferenciarlas y especificar cada área de trabajo.

Se muestra en la siguiente página



INSTITUCIONES

(Corporaciones, fundaciones y municipalidades)



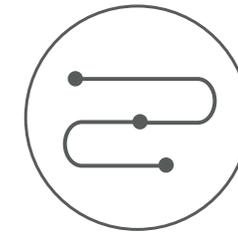
DISPOSITIVOS DE ALOJAMIENTO

(Albergues, casas compartidas/acogida, centros de referencia, hogares, hospederías)



COMEDORES

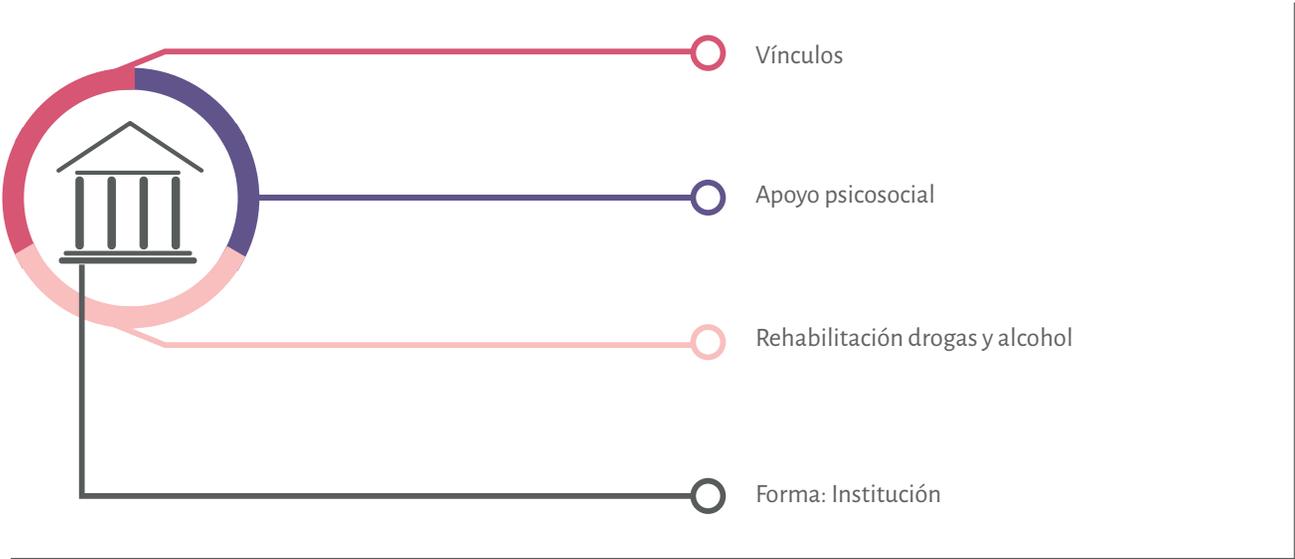
(Parroquiales, móviles)



RUTAS CALLE

(Según día de la semana)

VINCULACIÓN ORGANIZACIONES CON TIPOLOGÍAS



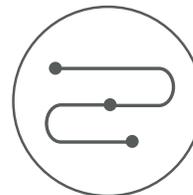
INSTITUCIONES



DISPOSITIVOS DE ALOJAMIENTO



COMEDORES



RUTAS CALLE



APOYO PSICOSOCIAL



EDUCACIÓN



HABITABILIDAD



ASISTENCIA SOCIAL / JURÍDICA



RECREACIÓN



REHABILITACIÓN DROGAS/ ALCOHOL



SALUD FÍSICA



SALUD MENTAL



SERVICIOS BÁSICOS



CAPACITACIÓN Y TRABAJO

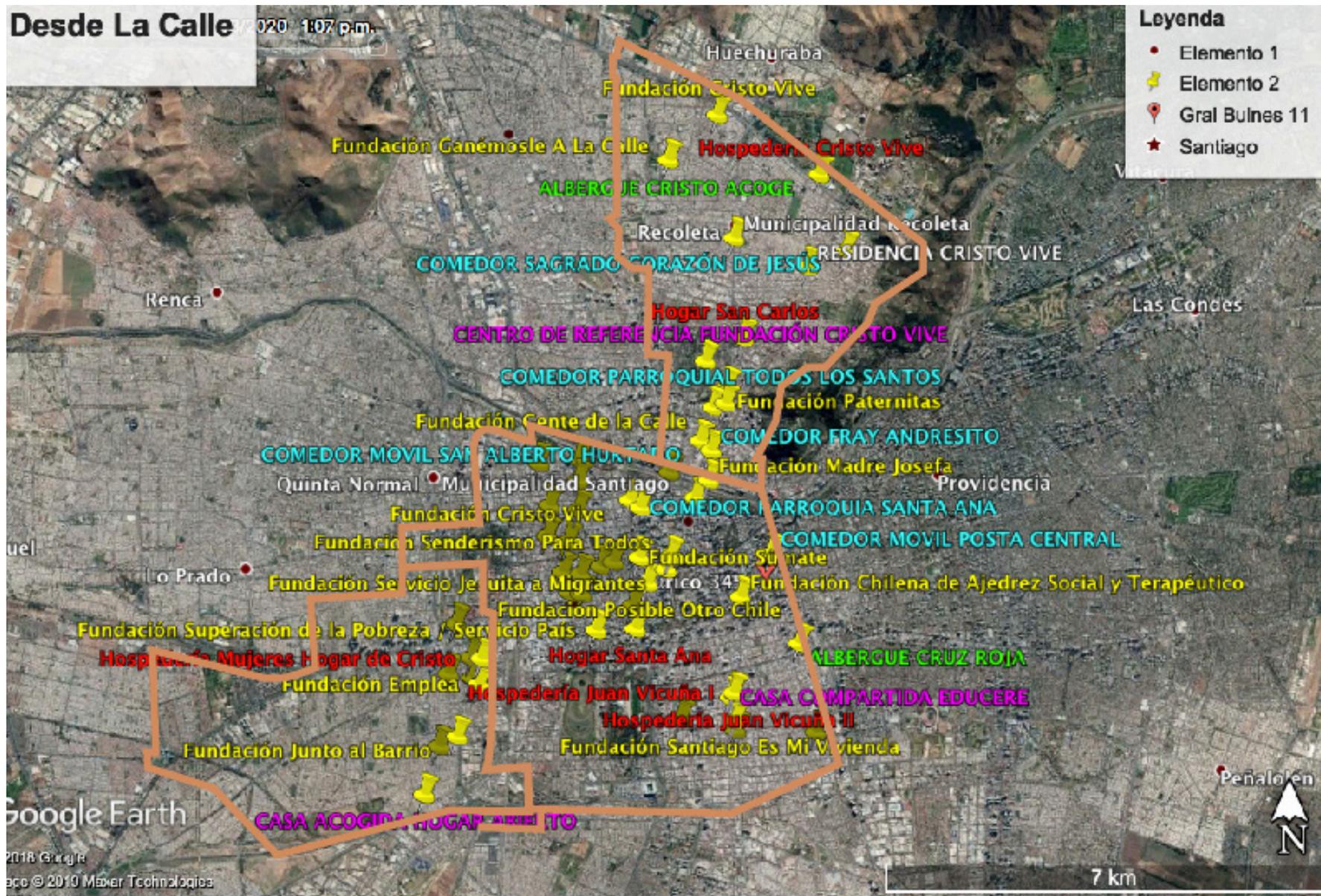


VÍNCULOS



MIGRACIÓN

MAPEO DE CADA ORGANIZACIÓN





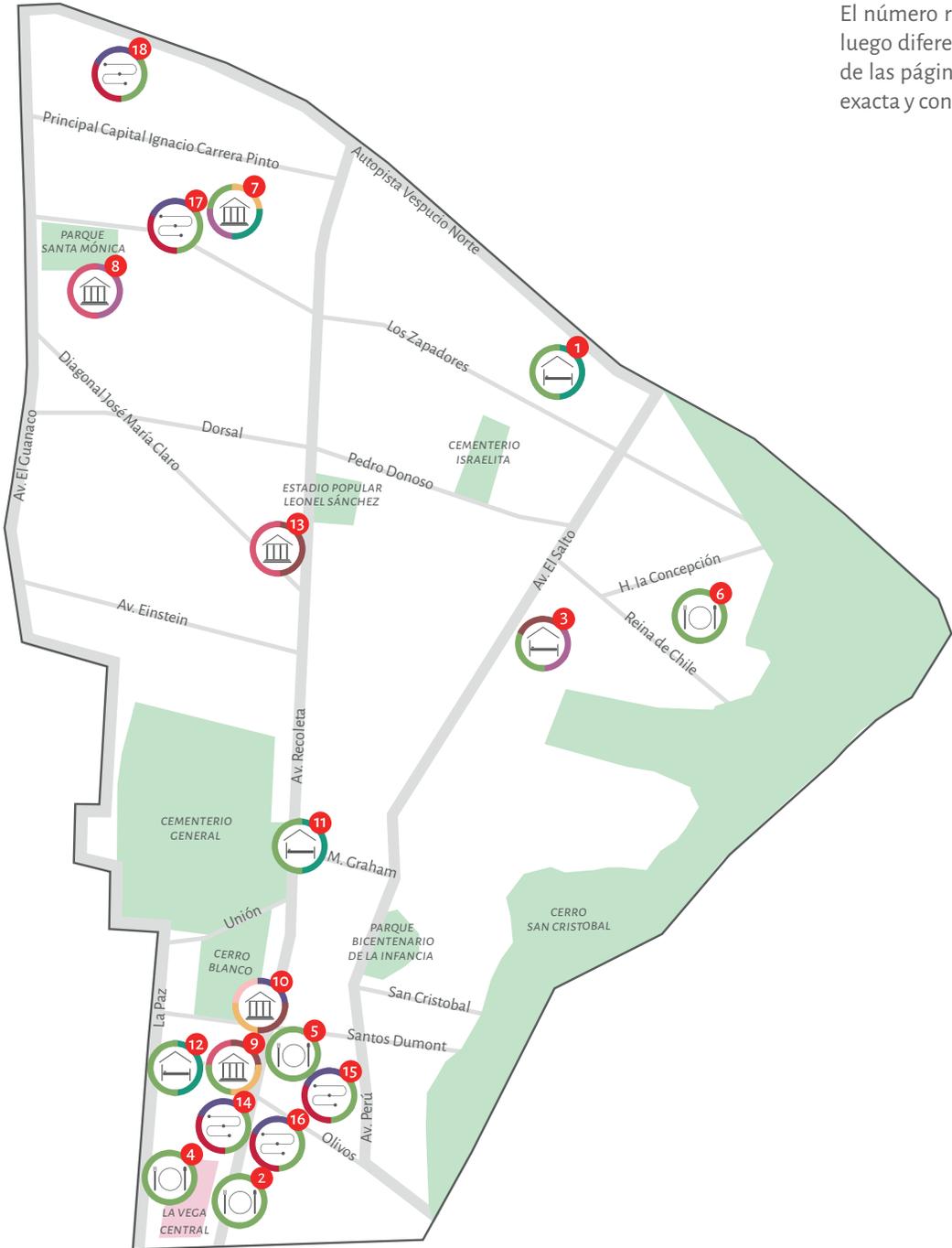
El mapeo de cada organización se realizó luego del levantamiento del catastro de organizaciones. Cada dirección exacta se pasó al programa Google Earth, en el cual se localizó cada punto.

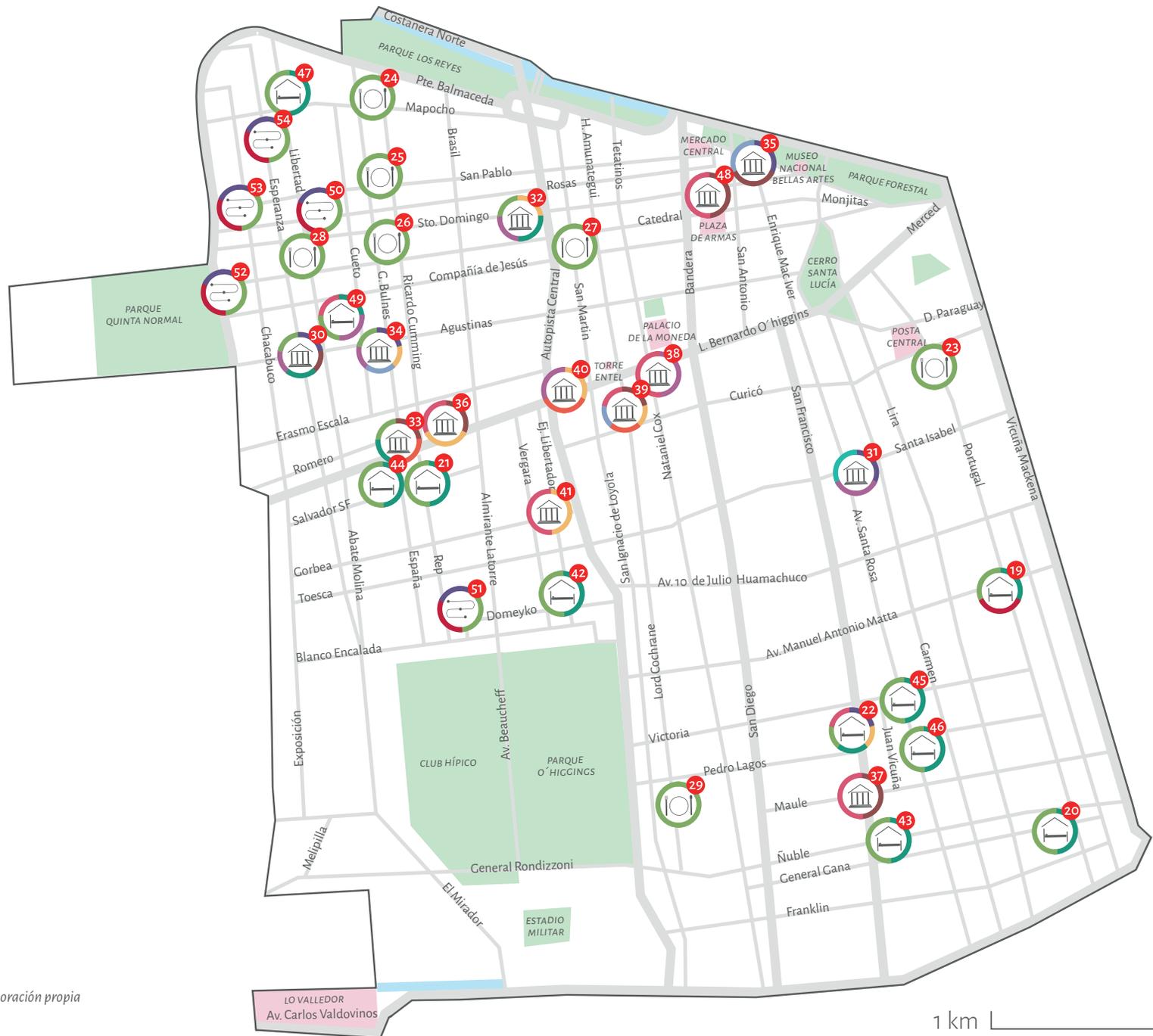
Luego de eso, se contruyó el mapa a partir de imágenes propias, de Google Earth y Google Maps. Teniendo la vinculación de las organizaciones con las tipologías y su localización exacta, se procedió a localizar cada organización con su color y número correspondiente.

La construcción del mapa tuvo su respectivo proceso de diseño el cual se explicará en el siguiente capítulo.



El número rojo de los tres mapas se utiliza para luego diferenciar cada organización en el listado de las páginas 57 y 58 , con su nombre, dirección exacta y contacto.



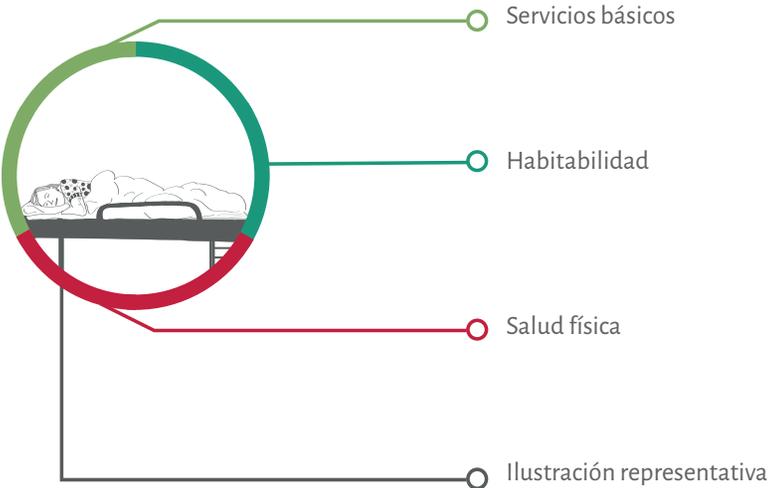


Esquema e ilustraciones elaboración propia



Esquema e ilustraciones elaboración propia

VINCULACIÓN PROGRAMAS Y SERVICIOS PÚBLICOS CON TIPOLOGÍAS



PLAN CÓDIGO AZUL

PROGRAMA APOYO A LA SALUD MENTAL

PROGRAMA CALLE

PROGRAMA NOCHE DIGNA

PROGRAMA CALLE SENDA

PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO

Bajo la misma lógica que se vinculan las organizaciones con las tipologías, se hace también con los programas y servicios públicos. La ilustración indica entonces la descripción de lo que se entrega y los colores indican las áreas de trabajo.

Ilustraciones elaboración propia

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL

REGISTRO SOCIAL CALLE

Capítulo 3

PROPUESTA FORMAL

“

Desde La Calle,
bajando la información”

El capítulo 3, se construye a partir de la etapa “Conceptualizar y formalizar”, es decir, se sientan las bases teóricas y prácticas de lo que significará el proyecto. Se aterriza toda la información en una propuesta formal.

Conceptualizar y formalizar

ABSTRACT

¿Qué?

Sistema de información análogo/ digital, el cual articula y entrega información actualizada de la oferta existente de programas y servicios a los grupos dinámicos, complejos y heterogéneos de personas en situación de calle, vinculando así sus necesidades específicas con las organizaciones y comunidades en las comunas de Estación Central, Santiago y Recoleta.

¿Por qué?

Existe una oportunidad de bajar la información a la calle y a la vez articular las diferentes organizaciones y comunidades del sector público y privado que trabajan para erradicar la Situación de Calle en Chile, sin embargo, hoy avanzan de manera independiente, desaprovechando así, los potenciales resultados de la vinculación del conocimiento, capacidades y herramientas de los diferentes actores.

¿Para qué?

Alinear y orientar a los diferentes grupos de personas en situación de calle sobre la oferta existente y así lograr brindarles una atención más específica y acompañamiento a largo plazo que responda a sus necesidades particulares.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Desarrollar instancias de vinculación entre organizaciones, comunidades y personas a través de un trabajo sistemático, y en constante comunicación e interacción de las partes.

I.O.V: Nuevos vínculos generados a través del libro/ plataforma/instalación.

Medición: Se hace una comparación de la cantidad de vinculos generados antes y después del libro/plataforma/instalación.

Resultado esperado: Diversa cantidad y formas de interacción existiendo comunicación a través de nuevos canales.

2. Segmentar grupos de personas en Situación de Calle según características, contexto, necesidades y requerimientos mediante un catástro continuo en el tiempo con el fin de que las organizaciones puedan ofrecer servicios atigentes a cada uno de estos perfiles.

I.O.V: Conversación entre actores y calidad de atención de las organizaciones hacia los perfiles específicos.

Medición: Se mide la cantidad de soluciones y redireccionamiento que puedan ofrecer las organizaciones a las psc.

Resultado esperado: Planes integrales y que exista un trabajo que derive a las personas a otras organizaciones si lo es necesario.

3. Seguir la evolución o retroceso de las personas en situación de calle mediante la trazabilidad del uso o desuso de componentes de la oferta.

I.O.V: Detectar la incorporación o abandono de la oferta, generando capacidad de historial.

Medición: Cantidad de material personalizado con las diferentes acciones realizadas por una psc dentro de la red.

Resultado esperado: Historial atigente a las acciones de cada persona. Alcance de este por todas las organizaciones.

4. Comunicar y difundir las opciones y oferta disponible a personas en situación de calle mediante una estrategia que se adapte a la evolución/ actualización de la oferta y a las limitaciones del contexto.

I.O.V: Nuevo conocimiento adquirido por PSC.

Medición: Comparación en cantidad y veracidad de la información antes y después de la estrategia.

Resultado esperado: Alcance y efectividad de información.

EL PROYECTO

Sistema de Información Análogo/ Digital

Libro Desde La Calle

A través de un libro de rápida impresión (hoja carta, tiro retiro) cocido o corcheteado se entrega a las psc, a través de las organizaciones.

Este libro contiene los siguientes contenidos: simbología del proyecto, mapeo de organizaciones, programas estatales, registro social calle, unidad de derechos humanos, formularios de denuncia, protocolo en estado de emergencia, hojas libres para anotar lo que se requiera y finalmente stickers con el fin de difundir el proyecto.

WebApp Desde La Calle

A través de una WebApp, la cual contiene la misma información que el libro, tiene como objetivo que la usen los vecinos y comunidades para informar a personas en situación de calle que no tengan el libro, no sepan leer y/o tengan dificultad para movilizarse.

La Web App, también está pensada para que las mismas personas en situación de calle, que tengan acceso a celular e internet puedan utilizarla.

Además de ser una plataforma que incentivará el trabajo colaborativo, tiene dos funciones que se están desarrollando actualmente:

1) Visibilización de cupos disponibles de las organizaciones que trabajan bajo cantidades limitadas.

2) Notificación de necesidades, es decir cualquier usuario puede levantar alguna necesidad específica de una psc, y esa información se comparte con quienes utilicen la WebApp.

Instalación Desde La Calle

A través de una instalación tipo maqueta del proyecto, se plantea exhibirla en diferentes puntos de la ciudad, ya sean parques frecuentados o puntos recurrentes para así dar a conocer el proyecto desde otra dimensión. En aquella instalación se encontrarán también los libros que las mismas personas se podrán llevar.

ATRIBUTOS DEL PROYECTO

1

ARTICULADOR

Es un proyecto que articula a personas en situación de calle, a organizaciones y a comunidades interesadas en la temática. Abriendo así posibilidades de nuevos actores.

2

INCLUSIVO

Además de tener como usuario final a un grupo excluido de la sociedad, el proyecto toma en cuenta a los cinco diferentes perfiles de usuarios.

3

AMPLIABLE

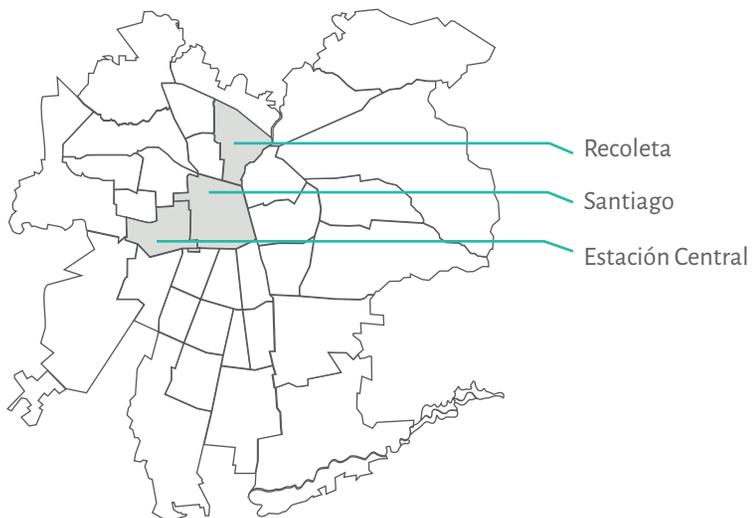
Permite la expansión y replicación bajo la misma metodología de diseño a otras comunas de la región y del país.

4

ACTUALIZABLE

Análogamente, la información se puede modificar rápidamente debido a la simplicidad del material de difusión. Digitalmente también tiene la capacidad de ser actualizable, a medida que cada organización actualice su propia información.

CONTEXTO DE IMPLEMENTACIÓN



Ya mencionado anteriormente, el proyecto se implementa en las comunas de Recoleta, Santiago y Estación Central debido a que es ahí donde se hizo la investigación debido a que concentran la mayor cantidad de psc en la Región Metropolitana, además de ser colindantes. Esto puede dar paso a ampliar el proyecto a las restantes comunas de la Región y a lo largo de todo el país, bajo la misma metodología de diseño. Para eso se hace necesaria una evaluación del proyecto para ver posibles nuevas implementaciones en otro territorio.

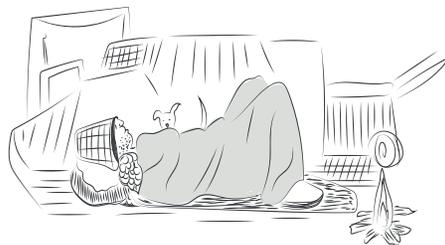
USUARIO FINAL Y SUS NECESIDADES

“NO TODOS NECESITAN LO MISMO”



“PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD PSÍQUICA-COGNITIVA”

Necesita una familia o una organización se haga cargo 24/7 asegurando un acompañamiento integral. En general, debido al deterioro, no pueden leer, es por esto que la WebApp está pensada para que un tercero pueda notificar las necesidades de esta persona. Ésto debido a su condición reducida de movilidad, orientación y autosuficiencia.



“PERSONAS QUE QUIEREN SEGUIR VIVIENDO EN LA CALLE”

Necesita información sobre a lo que podría acceder, acompañamiento y personas que constantemente le refresquen las opciones que existen. Para este perfil de usuario, el libro les sirve de uso diario y la WebApp cuando comunidades y voluntarios visitan estos puntos pueden notificar también sus necesidades específicas. Esto debido a que en general este perfil de usuario no usa celular.



“PERSONAS QUE QUIEREN SALIR DE CALLE PERO NO SABEN COMO PARTIR”

Necesita un impulso, traslado para llevarle a ser parte de algún programa y sentirse que pueden cambiar. En general necesitan programas de rehabilitación de drogas y alcohol ya que es eso lo que los mantiene ahí, y poder recuperar vínculos familiares. En general estas personas no tienen celular pero si se conectan a internet en las mismas casas de acogida o albergues en donde hay computadores o se les presta. Estas personas pueden usar el libro por si solos y algunos la WebApp.



“PERSONAS QUE YA ESTÁN SALIENDO DE CALLE”

Necesita una inserción laboral estable para generar dinero propio y establecerse. Necesita una vivienda estable, un apoyo psicosocial y un seguimiento con el objetivo de no recaer, reconectar con sus vínculos y potenciar sus capacidades y herramientas personales. Este perfil de usuario en general si tiene celular propio y lo usa con internet cuando se conecta. Estas personas por si solas pueden usar la Web App y el libro si es que lo requieren.



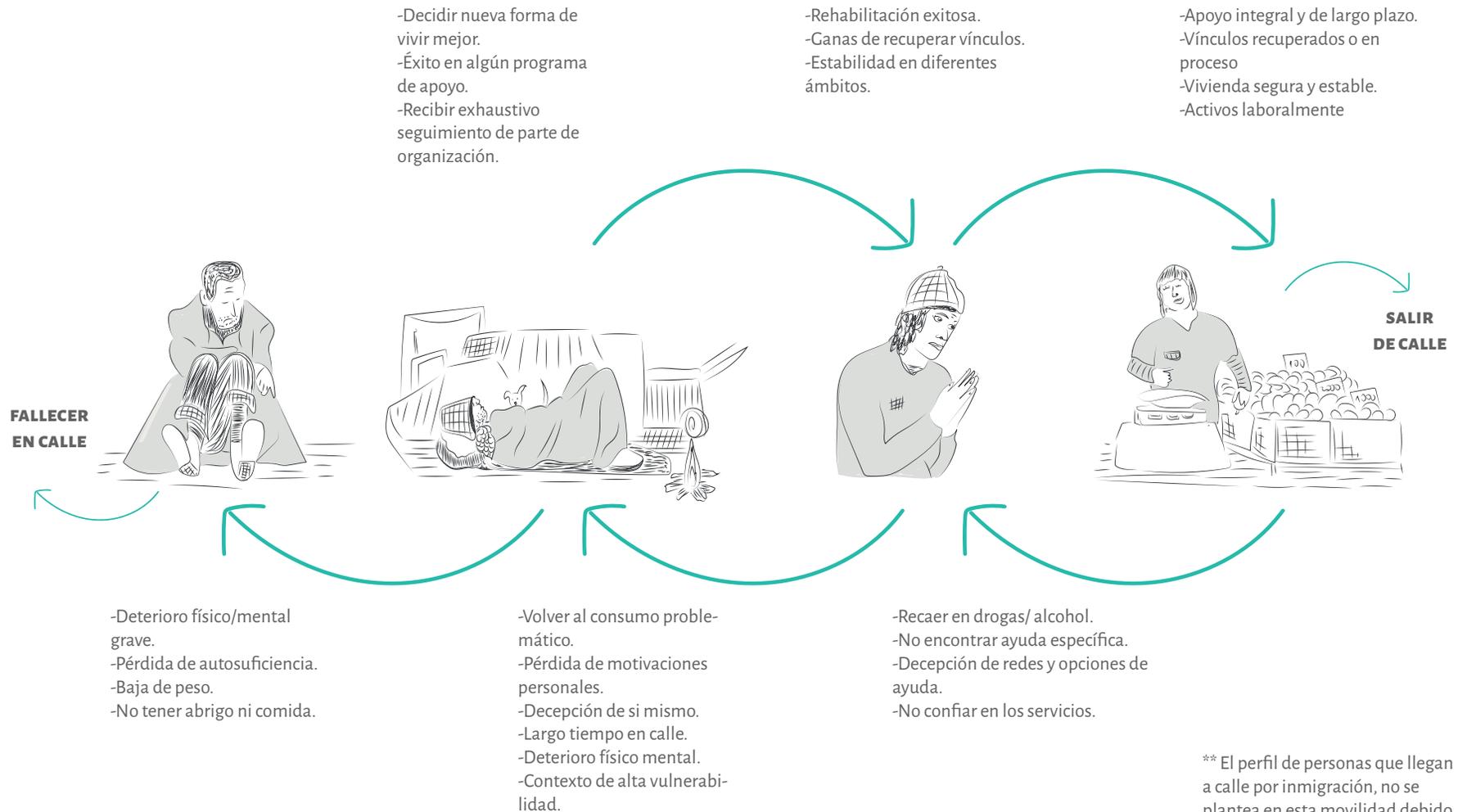
“PERSONAS QUE LLEGAN A LA CALLE POR INMIGRACIÓN”

Necesita regularización de los papeles y una primera bajada de información de los servicios que podría acceder. En general, llegan a Chile con celular, pero solo se pueden conectar a veces a wifi público. Teniendo en cuenta la limitación del idioma de algunos, se deduce que en una primera instancia será necesario que un tercero oriente sobre el proyecto, para que luego de un tiempo, ellos mismos puedan usar el libro y WebApp sin limitación.

*Perfiles de usuarios levantados bajo el estudio etnográfico que se hizo. Es un intento de agrupar diferentes subgrupos de personas
Ilustraciones elaboración propia*

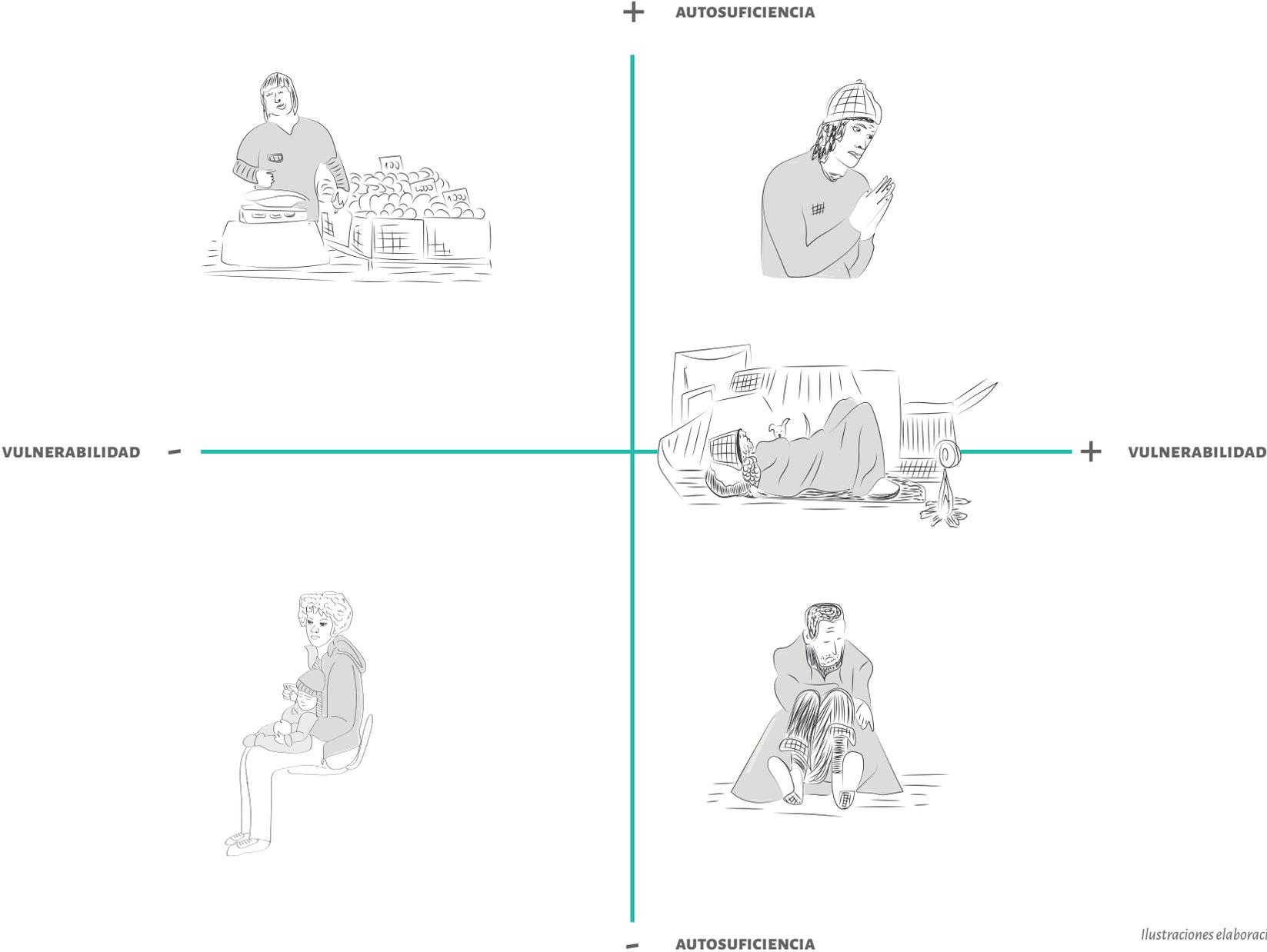
MAPA DE MOVILIDAD DE USUARIOS A PARTIR DE SUCESOS

Ilustraciones elaboración propia



** El perfil de personas que llegan a calle por inmigración, no se plantea en esta movilidad debido a que actualmente aún no se conoce alta trayectoria en calle de personas inmigrantes.

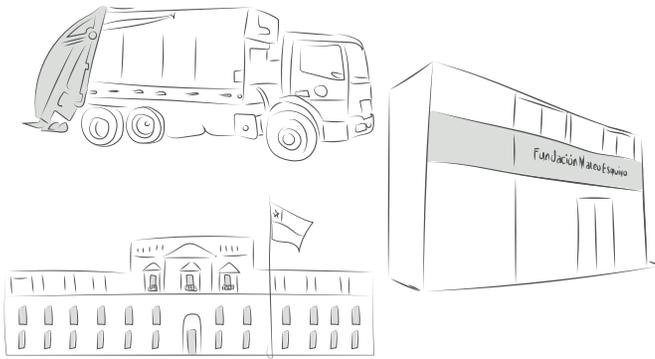
MAPA DE POLARIDADES



Ilustraciones elaboración propia

ROL DE ACTORES Y USARIOS EN EL PROYECTO

Ilustraciones elaboración propia



Organizaciones:

- Entrega y actualización de información.
- Ejecución de programas y servicios.
- Sedes de instalaciones y difusión del proyecto.
- Financiamiento.



Comunidades y voluntariado:

- Levantamiento de información en WebApp.
- Entrega de libros.
- Motivación a conocer el proyecto.
- Canal entre organización y psc.

**Articulación
del proyecto**



Personas en situación de calle:

- Beneficiarios del proyecto.
- Colaboradores en difundir el proyecto a través de:
 - 1) Boca a boca
 - 2) Pegar sticker en sus movilizaciones.

BIBLIOGRAFÍA PARA LA INSPIRACIÓN



Recomendados por el profesor Ricardo Vega, se hizo una revisión de estos libros los cuales tienen como **denominador común la visualización de datos y diferentes casos de éxito de proyectos al rededor de todo el mundo en diferentes épocas de la historia.** Fue de inspiración y de aprendizaje leer y observar las diferentes e infinitas formas que existen para representar información. Se detuvo principalmente en los proyectos que presentaban mapas, población y diferentes tipologías.

ANTECEDENTES

Bibliografía se encuentra en la página 122

all Chicago
making homelessness history



All Chicago, es una plataforma online, la cual ha recaudado toda la información de la historia de personas en situación de calle hasta la actualidad. **Se rescata de este proyecto el visibilizar esta situación y conectar la problemática con diferentes actores sociales, para que en conjunto se creen soluciones sustentables en el tiempo y de carácter largoplacista.**



Lava Mae, iniciativa de transformar buses sin uso en duchas iterantes para las personas en situación de calle. Se rescata del antecedente la simpleza de una solución que ayuda a muchas personas a incluso ser contratados. **Primordialmente, se rescata la forma de difusión y visualización del proyecto: Se hace un mapa de San Francisco y se localizan en tiempo real las duchas, lo que hace que una persona que tenga acceso a internet o le presenten, pueda saber exactamente donde está la ducha y cuanto tiempo estará ahí. De esta manera se fomenta la autogestión en pos de una actitud proactiva.**



Fundación Don Bosco y Microsoft están trabajando en una App para geolocalizar a niños y niñas en situación de calle. **Se rescata ya que es el primer acercamiento a un proyecto que tenga en cuenta el seguimiento y trazabilidad de los procesos de las personas, sin dejarlos abandonados en la mitad del proceso.**

Underhear, es un proyecto que busca entregar herramientas tecnológicas a personas en situación de calle y así poder fomentar la autogestión y la infinitas posibilidades de autogestión. Se le entregó un celular con una cuenta de Twitter a cada persona, y eso provocó que dos de ellos vuelvan a contactar a sus familias, los otros dos están en proceso de salir de calle. **Se rescata ya que logra visibilizar en una red social la realidad que muchos no ven. El buen uso de la tecnología puede ser un gran aliado para ofrecer nuevas posibilidades a las psc.**

UNDERHEARD
IN NEW YORK

Hear the Voices from the Underheard

HOME ABOUT UNDERHEARD BIOS

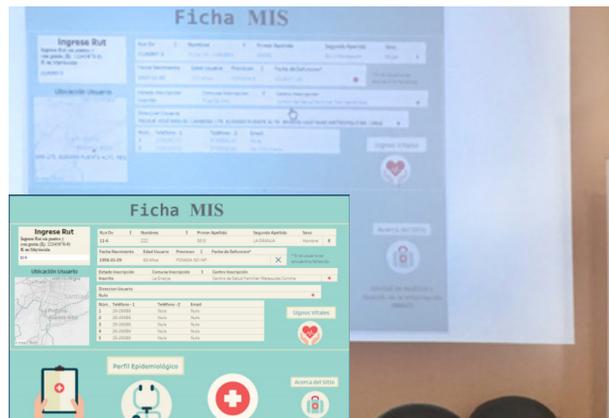


REFERENTES

Bibliografía se encuentra en la página 122



Red Salud Orientes una red de salud pública. **Se rescata ya que logra articular en un sistema a diferentes tipos de organizaciones públicas y en convenio, las cuales se coordinan, potencian y complementan con un fin común en promover la prevención y ayudar a reinserir a personas con problemas de salud. Existe un bien común, diferentes organizaciones, se articulan y funciona integralmente.**



Ficha MIS (Mas Inteligencia en Salud) en una iniciativa y herramienta que fomenta el seguimiento de los pacientes y su proceso en la salud. Eso pone en evidencia a cada usuario su propia trazabilidad lo que intenta generar un autoconocimiento en estado de salud. **Logra poner en valor el trabajo colaborativo de diferentes servicios de salud a través de una solución digital, logrando también una trazabilidad del proceso.**



Navega Social, plataforma que reúne a la información de las fundaciones y corporaciones, **se rescata el levantamiento de información que hizo, su metodología a la cual se accedió y la interfaz para poder filtrar según la necesidad de búsqueda.**



Sosafe, referente que se rescata ya que **articula diferentes actores de la sociedad ya sea públicos y privados con los ciudadanos a través de una aplicación, además de tener la función de que cada usuario pueda reportar sus propias necesidades o avisos de terceros.**

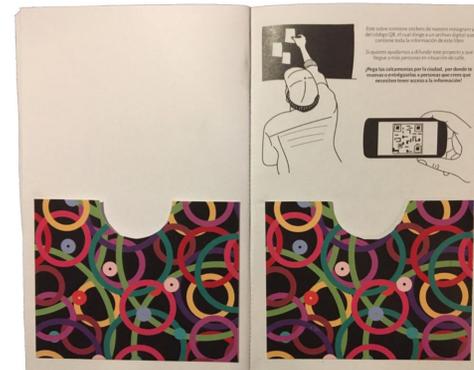
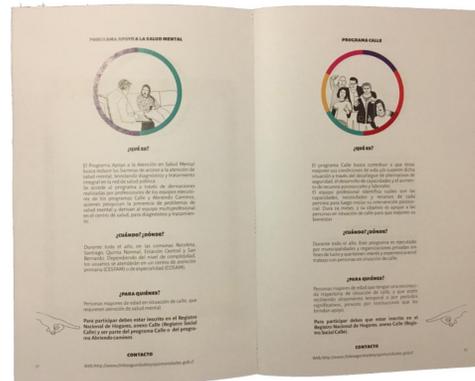
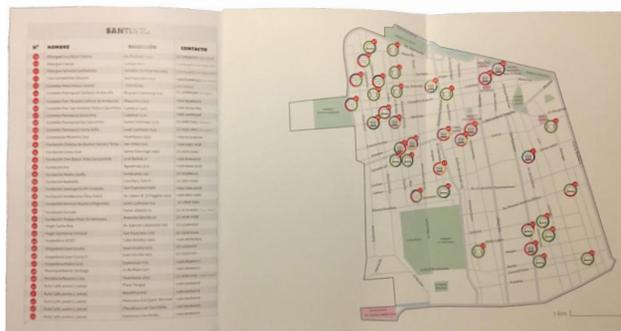
InterCare, en India, existe mucha población que requiere salud, pero poco personal médico. **Se rescata ya que crean una solución no necesariamente agregando más personal, sino reorganizando la comunicación entre los múltiples actores a través de la tecnología y un exhaustivo proceso de diseño**



LIBRO DESDE LA CALLE

Libro de 46 páginas que se entrega a las psc. Éste contiene de manera sintetizada toda la información de valor presentada anteriormente.

Libro elaboración propia



SIMBOLOGÍA DEL PROYECTO

TIPO DE ORGANIZACIÓN



INSTITUCIONES
(Corporaciones, fundaciones, municipalidades)



ALOJAMIENTO
(Albergues, casas compartidas/acogida, centros de referencia, hogares, hospederías)



COMEDORES
(Parroquiales, móviles)



RUTAS CALLE
(Según día de la semana)

ÁREAS DE TRABAJO DE LAS ORGANIZACIONES

 APOYO PSICOSOCIAL

 SALUD FÍSICA

 EDUCACIÓN

 SALUD MENTAL

 HABITABILIDAD

 SERVICIOS BÁSICOS

 ASISTENCIA SOCIAL / JURÍDICA

 CAPACITACIÓN Y TRABAJO

 RECREACIÓN

 VÍNCULOS

 REHABILITACIÓN DROGAS/ ALCOHOL

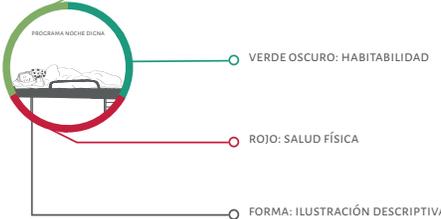
 MIGRACIÓN

USO DE LA SIMBOLOGÍA SEGÚN COLOR Y FORMA

Mapeo de organizaciones (páginas x-x)



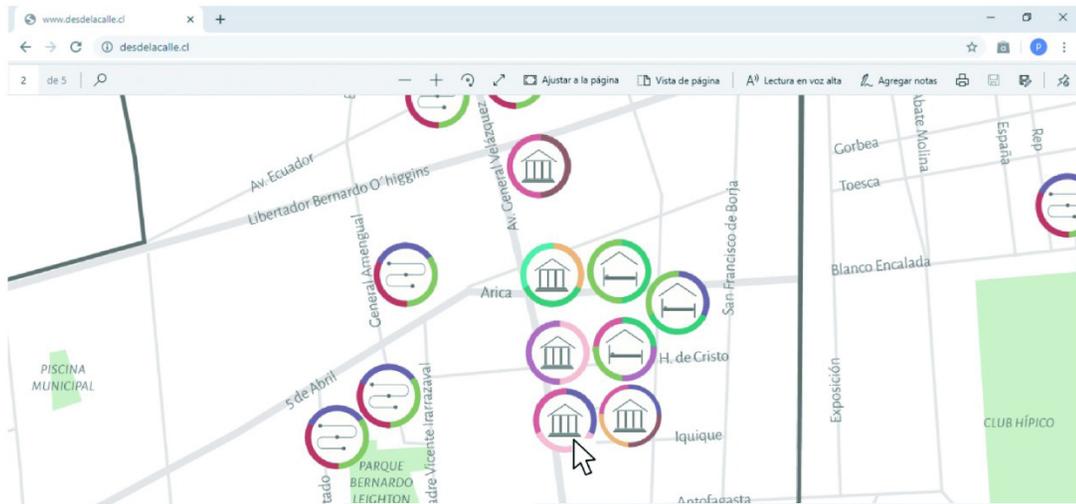
Programas estatales (páginas x-x)





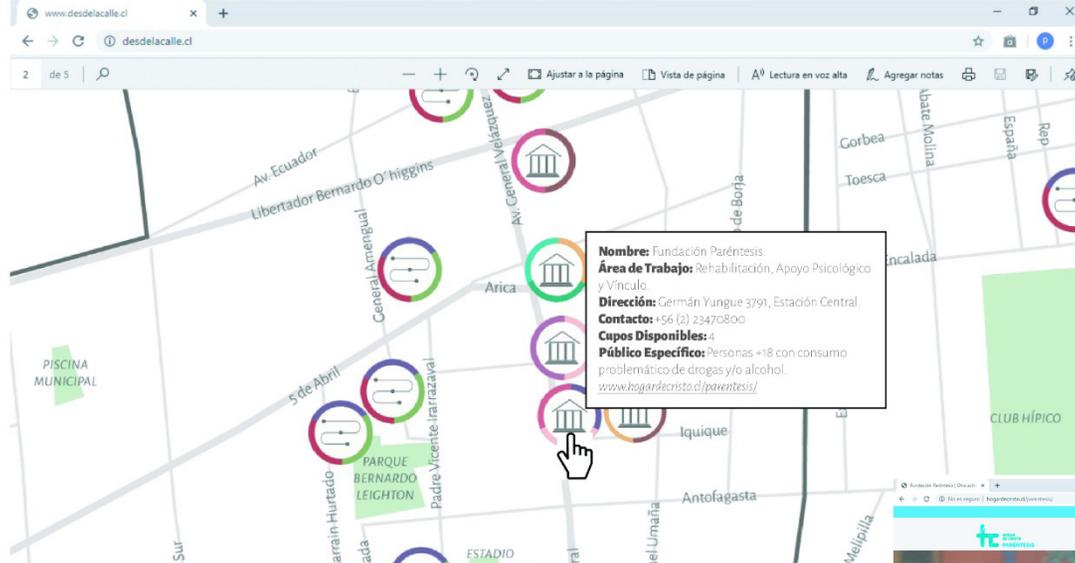
The grid displays 16 pages from a report, each featuring a circular icon with a colored border. The icons represent different organizational types and work areas. The pages contain text, diagrams, and QR codes. A red circle highlights a specific icon on the right side of the grid.

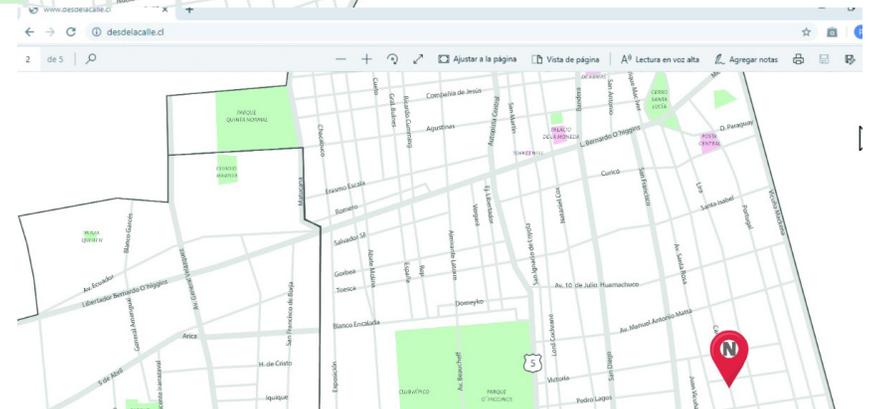
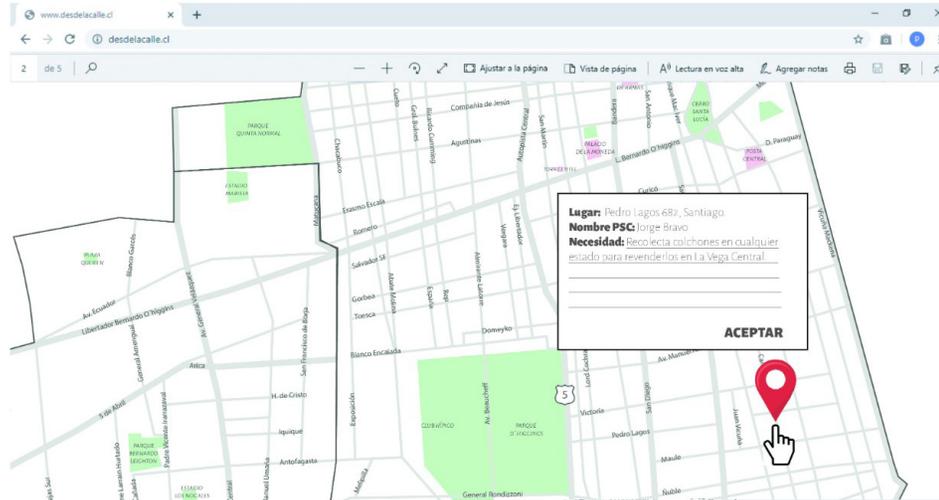
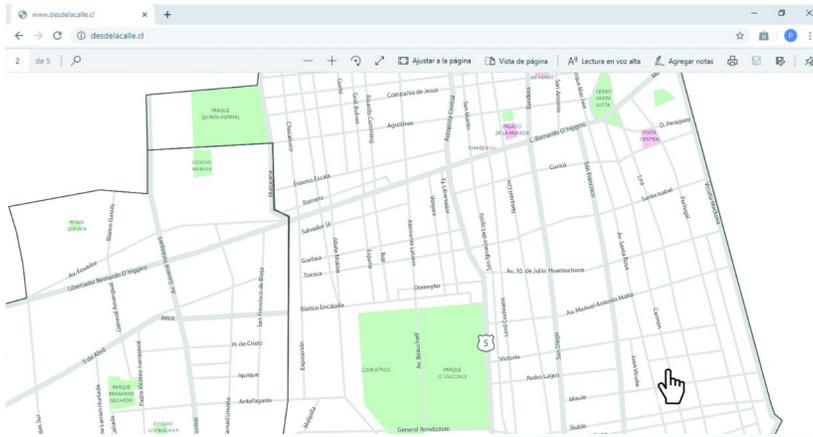
PLATAFORMA DESDE LA CALLE



Como primera aproximación se desean implementar dos funciones relevantes en cuanto al proyecto:

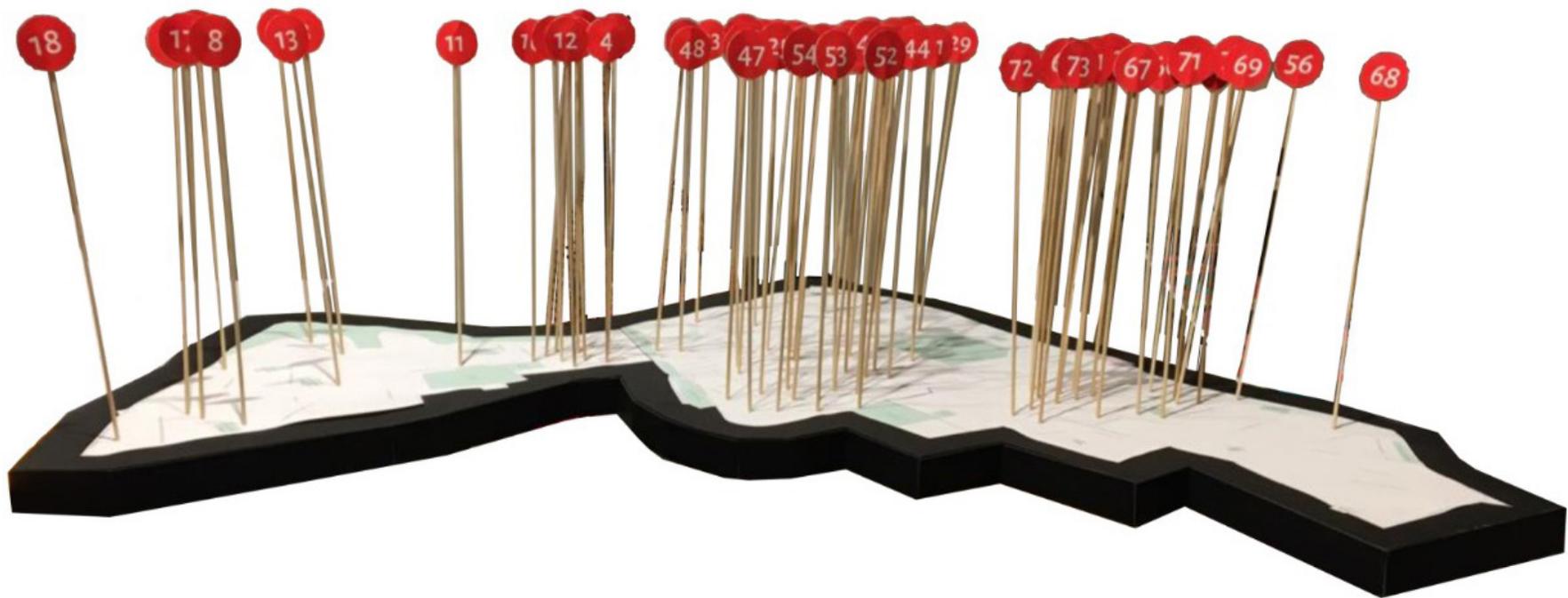
- 1) Información de la oferta actualizada con cupos disponibles y redirección a sitio web.
- 2) Levantar necesidades específicas en diferentes puntos de calle.





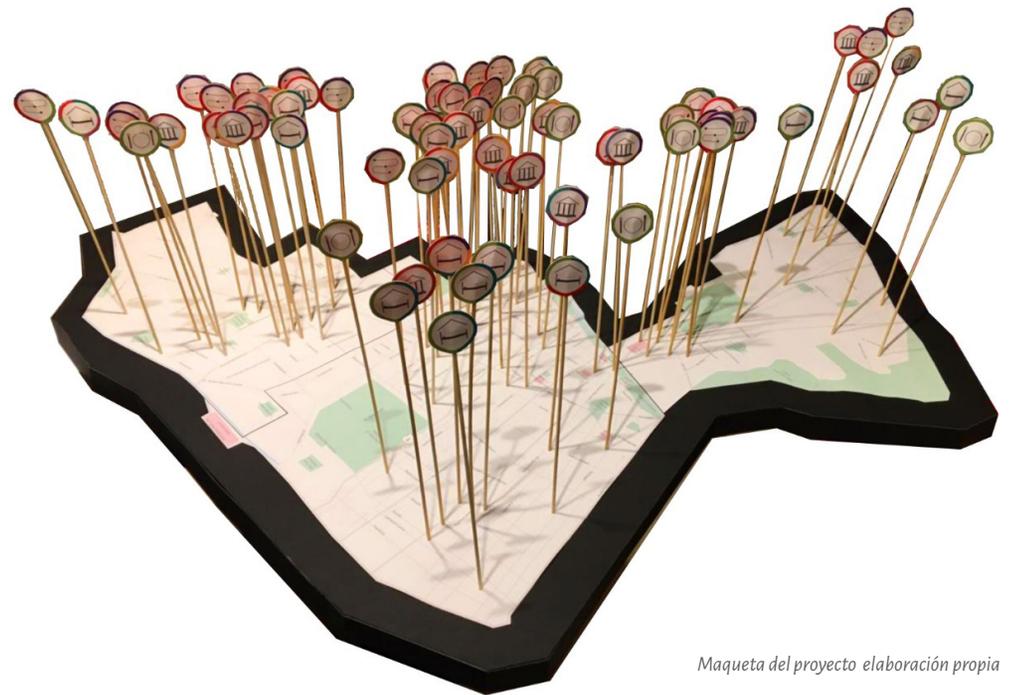
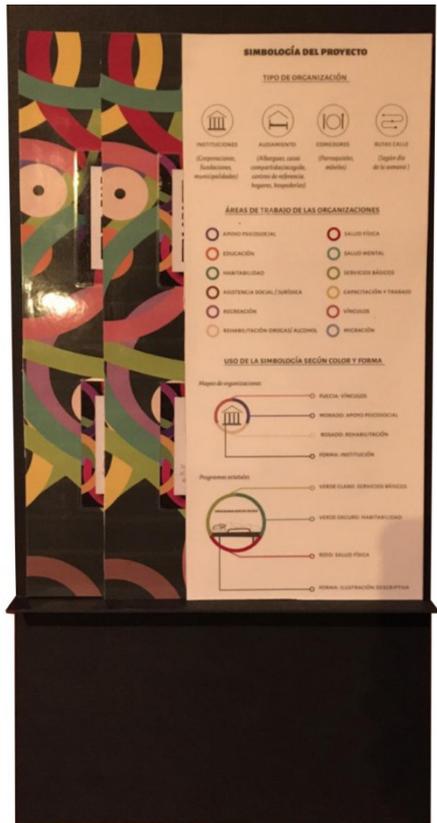
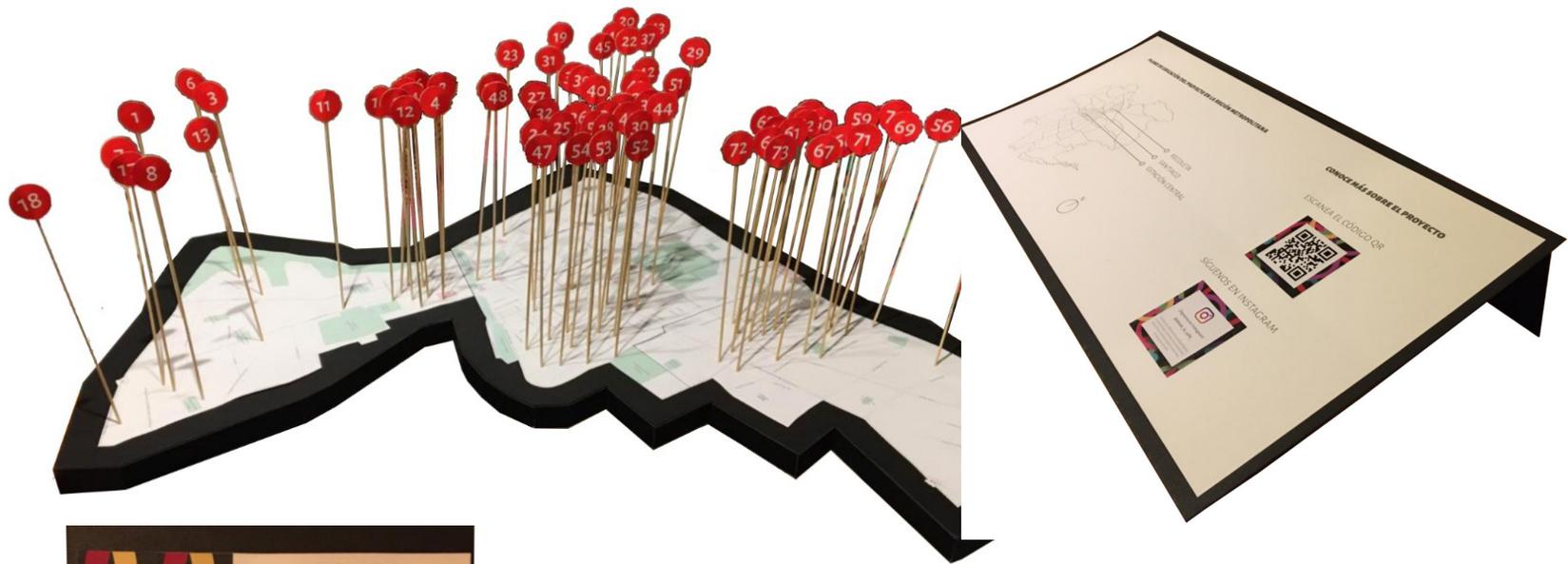
Prototipos de plataforma elaboración propia

INSTALACIÓN DESDE LA CALLE



Se realizó una maqueta del proyecto, con la cual se hará una instalación en diferentes puntos, comenzando por La Vega en Recoleta. Ésto tiene como objetivo llamar la atención del usuario y lograr que las personas se acerquen y así conozcan el proyecto.

Maqueta del proyecto elaboración propia



Maqueta del proyecto elaboración propia



SELLOS DESDE LA CALLE EN ORGANIZACIONES



Fotomontaje de instalación elaboración propia

Como proyección se espera, que el sistema de información, luego de ser algo del día a día de las psc, se pueda implementar como significado descriptivo en las mismas fachadas de las organizaciones o en los vehículos de transporte. De esta manera una psc que transita, podrá visibilizar desde diferentes puntos la red de organizaciones y su área de trabajo.

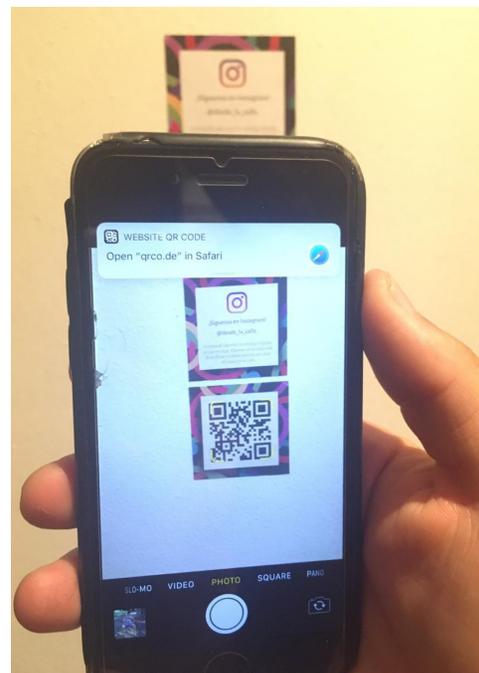


Fotomontaje de instalación elaboración propia

ARCHIVO PDF DESDE LA CALLE



INSTAGRAM DESDE LA CALLE



IDENTIDAD DE MARCA

Variación de color



Paleta cromática

C: 10% M: 80% Y: 37% K: 1% #d85070	C: 71% M: 0% Y: 40% K: 0% #31b4aa	C: 3% M: 78% Y: 71% K: 0% #e55444	C: 73% M: 76% Y: 16% K: 13% #624c87	C: 49% M: 24% Y: 9% K: 0% #90a7cb	C: 82% M: 16% Y: 63% K: 2% #009576
C: 28% M: 73% Y: 56% K: 26% #9a4d4d	C: 0% M: 24% Y: 15% K: 0% #f8c8c9	C: 55% M: 13% Y: 77% K: 1% #85ad5b	C: 16% M: 100% Y: 76% K: 6% #c31533	C: 35% M: 72% Y: 13% K: 1% #b05f94	C: 5% M: 29% Y: 66% K: 0% #f2bd68

Tipografía utilizada

Alegreya Sans - regular
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 1234567890

ALEGREYA SANS SC - REGULAR
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 1234567890

Identidad

Se eligieron los mismos colores que se utilizaron para identificar las doce tipologías de necesidades. La variedad de colores representa entonces diversidad, heterogeneidad, movimiento y ciudad la cual viene con múltiples estímulos. La forma alude a los íconos, significando así un “techo” ya sea del ruco de la persona en situación de calle o de alguna organización. El techo da “contención” y “resguardo”.

El naming, “Desde La Calle”, alude a que todo el proyecto se basa en el levantamiento de información que viene desde la calle. Siempre se tomó en cuenta que las necesidades emerjan desde la calle, haciendo así un proyecto coherente con las reales necesidades y dolores existentes.

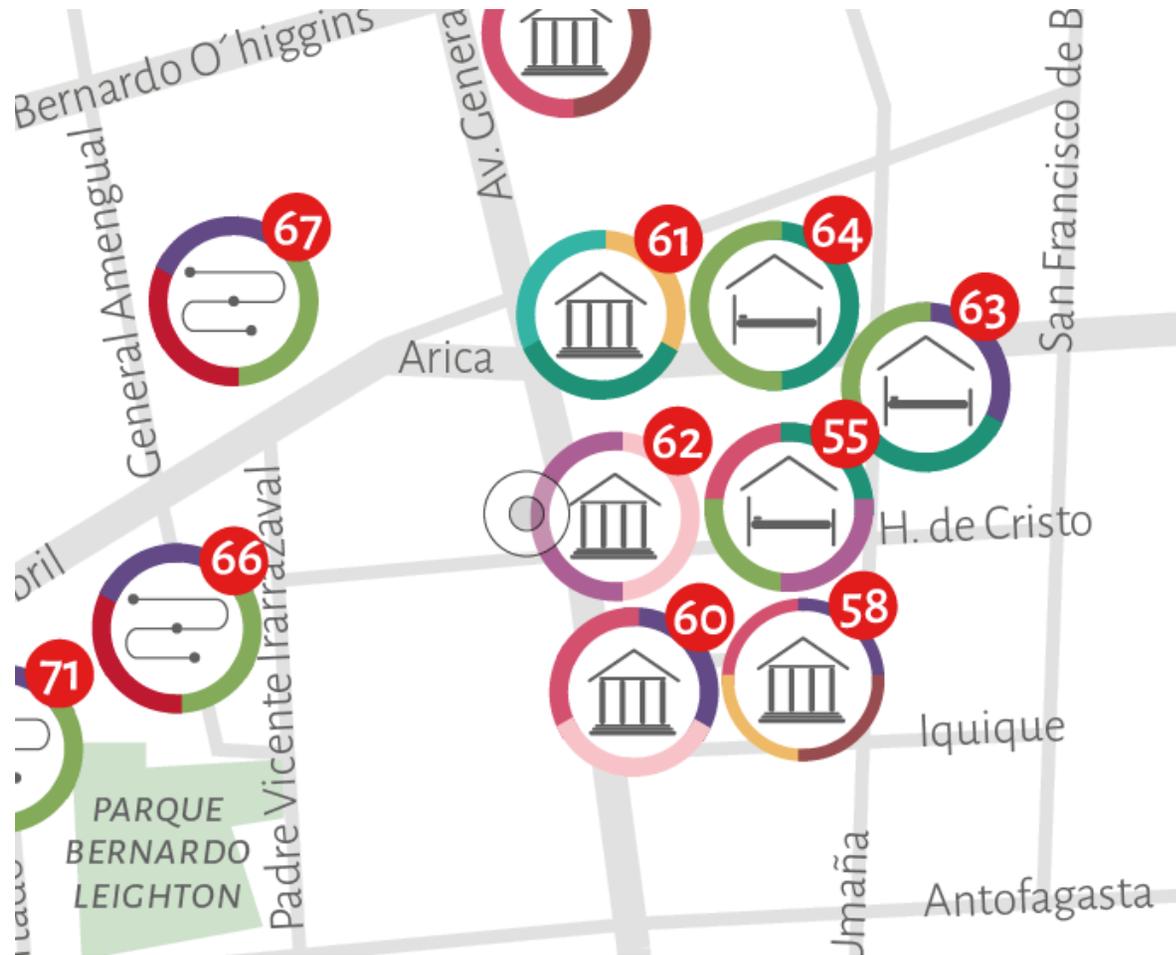
ILUSTRACIONES



Se hicieron ilustraciones para el proyecto, con el objetivo de representar de una manera mas amigable el significado de cada programa/servicio, pero aún así dándole un carácter serio. Por esto, se elige un gris oscuro y un trazo regular, lo que describe a personas y situaciones reales. Por otro lado se hicieron ilustraciones para la presentación del proyecto y memoria para entregar un contenido más lúdico y mas entretenido de leer. En este caso de utilizo el mismo gris oscuro, acompañado de uno mas claro para resaltar ciertas partes. Las ilustraciones se hicieron con Wacom.

COLOR DE TIPOLOGÍAS, ICONOS Y NUMEROLOGÍA

Ya habiendo vinculado todos los códigos de información, se decidió identificar cada organización, además de los colores, con un número el cual aparece en el listado información complementaria. Se decidió, luego de varios testeos situar el número en la parte superior derecha, haciendo una analogía a las notificaciones de todas las aplicaciones existentes. Es un código que muchas personas ya han visto, por lo que se hace familiar e intenta interrumpir lo menos posible el color y forma.

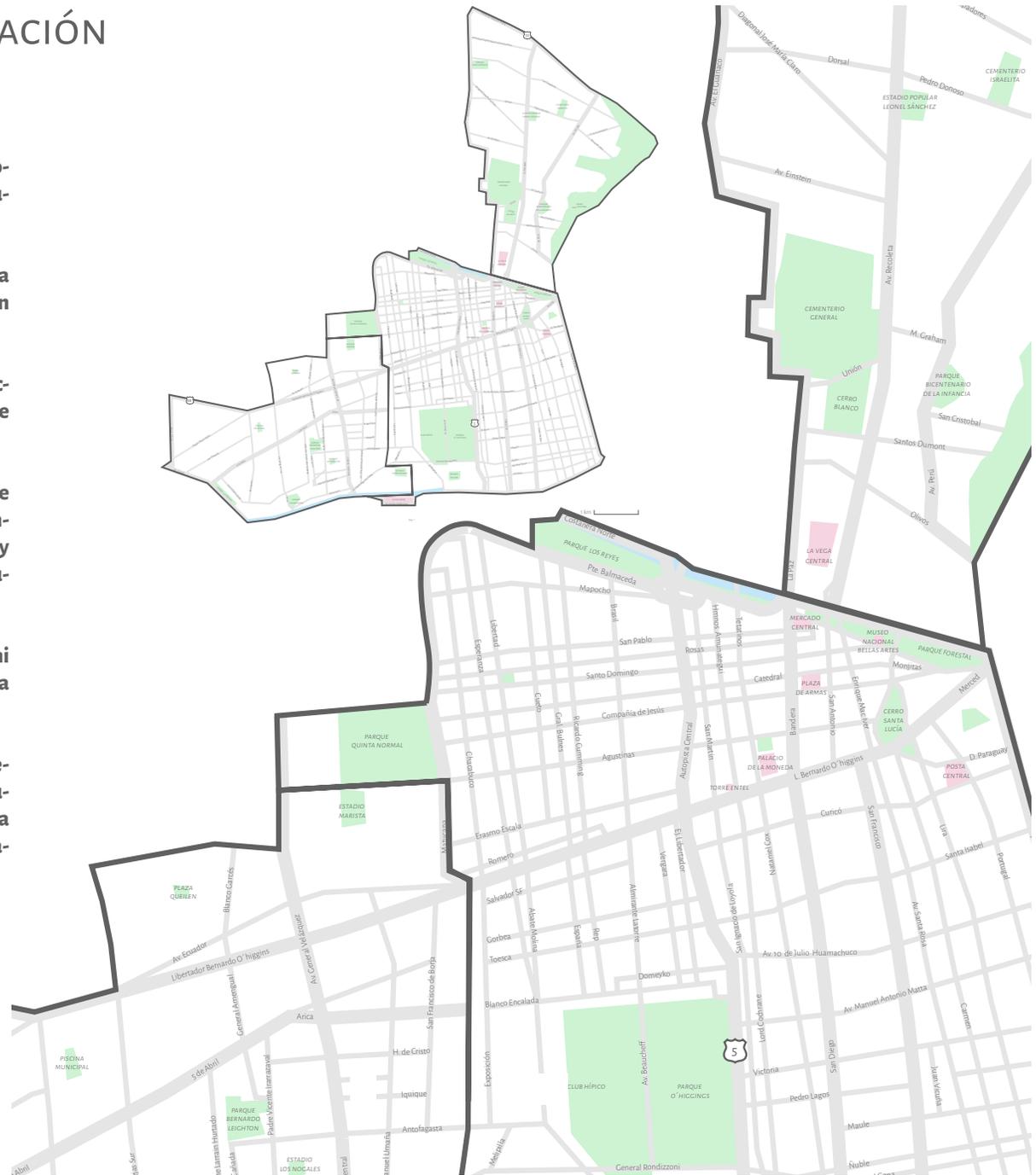


MAPA Y CAPAS DE INFORMACIÓN

El mapa se construyó a partir de la observación, recorrido de las calles y principalmente bajo la estructura de códigos de Google Maps.

Aún así fue de suma importancia testear el mapa ya que finalmente está dirigido a personas en situación de calle. Durante varias sesiones se concluyó:

- 1) Importancia de ubicación con los nombres respectivos de los parques debido a que al frecuentarlos, se orientan en la ciudad como puntos de encuentro.
- 2) Avenidas principales y calles que nombraron se plasman en el mapa debido a que también son puntos de referencia. Las psc en general se orientan muy bien y se movilizan sin mayor problema por la ciudad.
- 3) No fue necesario agregar simbología de metro, ni de micros, debido a que se mueven principalmente a pie.
- 4) Al no tener simbología de transporte, se hizo necesario agregar la última capa color “rosado” de lugares que frecuentan y son icónicos en la ciudad para ellos, como por ejemplo: Posta Central, La Vega, Plaza de Armas, entre otros.



Capítulo 4

PROCESO DE DISEÑO

“

“Co-creando, co-produciendo,
y co-evaluando el proyecto”

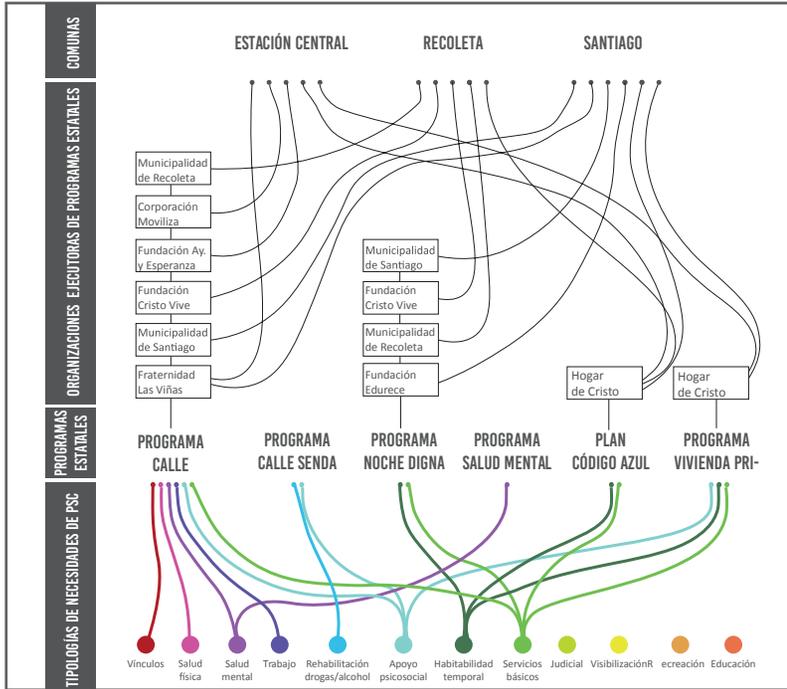
El capítulo 4, se construye a partir de la etapa "Testear e iterar", es decir, se prototipa el proyecto y se hacen las pruebas que sean necesarias para llegar a un resultado óptimo y coherente. Cabe decir que siempre la iteración estará presente en cualquier proceso de diseño.

Testear e iterar

En este capítulo se muestra el proceso de diseño de las diferentes partes del sistema.

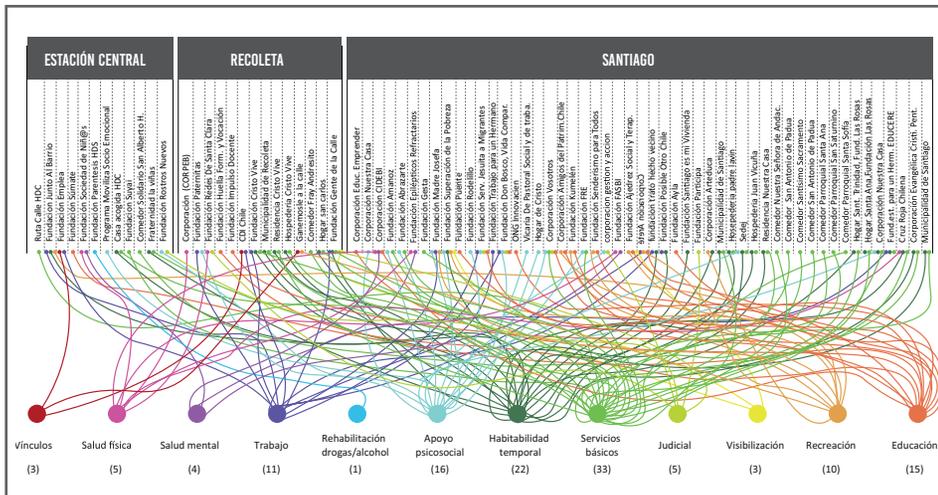
Todo lo expuesto se testeó en conjunto con las personas en situación de calle, organizaciones y voluntariado. Se testearon las tipologías, colores, íconos, ilustraciones, numerología y lista, WebApp, tamaño y forma del libro y la identidad de marca.

PROCESO DE DISEÑO DE CATASTROS Y TIPOLOGÍAS

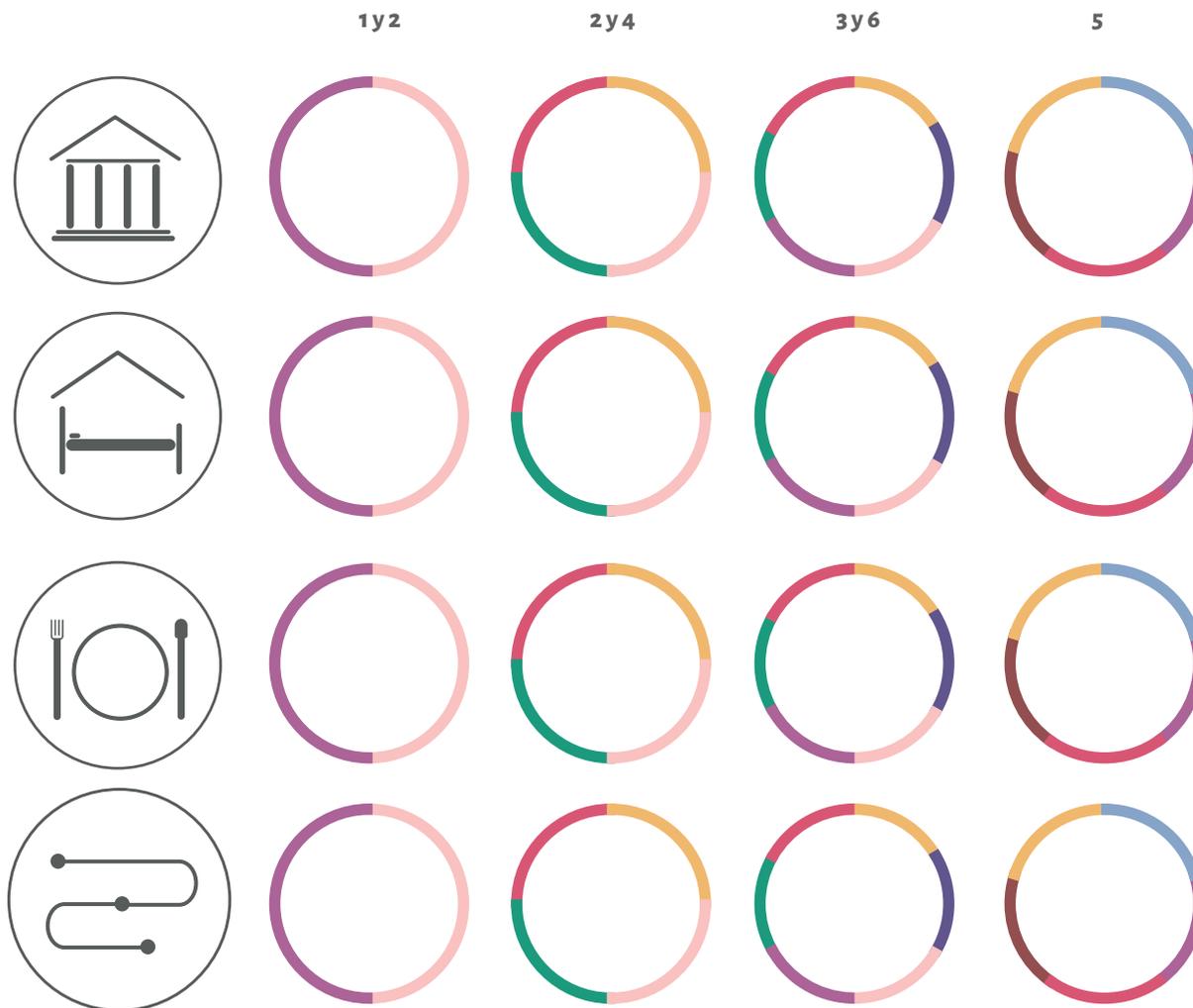


Durante el proceso de Seminario de Título se avanzó con el levantamiento de información de organizaciones y programas y con las tipologías de necesidades. Este proceso, se retomó y se modificó ya que se investigó en mayor profundidad y se siguió testeando. Fue de suma importancia la investigación que se realizó en Seminario ya que sentó las bases teóricas de lo que vendría para la fase de Título.

Esquemas elaboración propia a partir de levantamiento de información

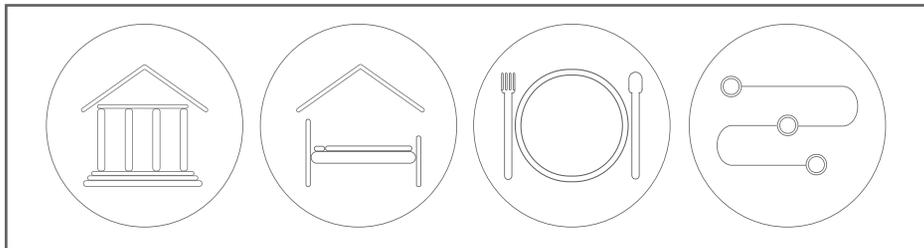
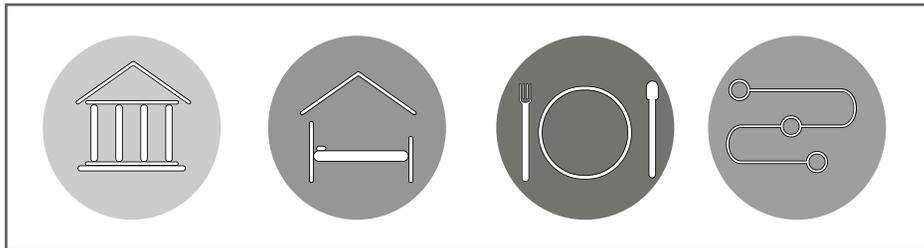


DIVISIÓN SEGÚN CANTIDAD DE TIPOLOGÍAS/ÁREAS DE TRABAJO



Cada organización tiene una cantidad de áreas de trabajo (tipologías de necesidades) por lo que se dividieron los círculos que rodean el ícono en la cantidad para luego pintar cada tramo del círculo con el color correspondiente, teniendo como resultado un círculo uniforme.

EXPLORACIÓN ICONOS Y LOGOTIPO



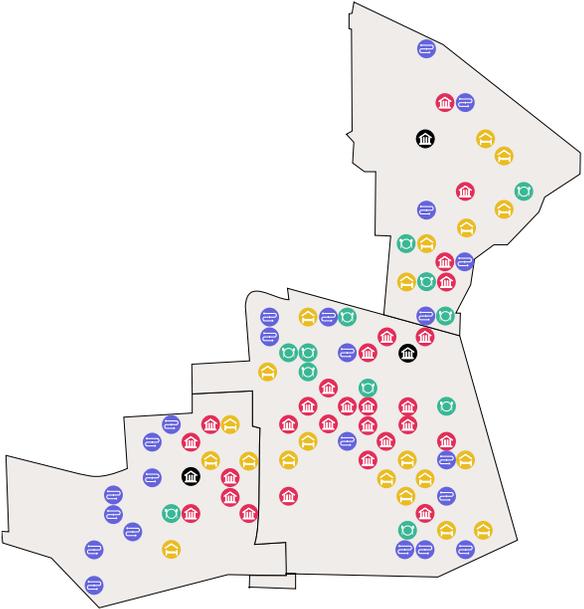
Fue importante realizar exploraciones y testearlas, para llegar a la solución mas coherente y representativa del proyecto. Cada exploración se fue testeando en la calle, en las organizaciones y con los voluntarios. **El resultado final es producto de la exploración previa** que se muestra en esta página.

PROCESO MAPAS

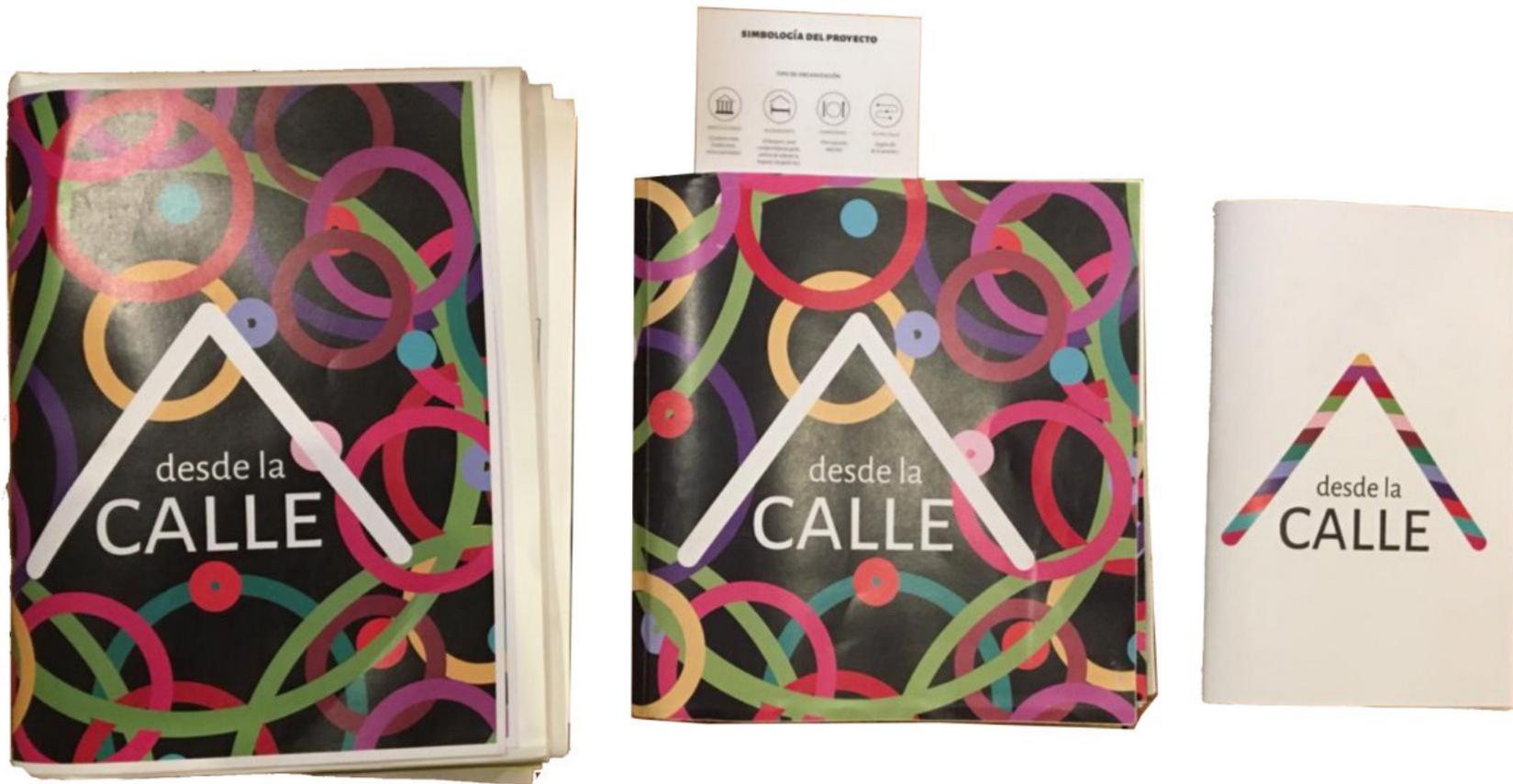


Se testeó en la calle la primera aproximación y no funcionó..Éstodebido al color, ya que no funcionaba la especificación de las tipologías y tampoco existían calles ni puntos referenciales.

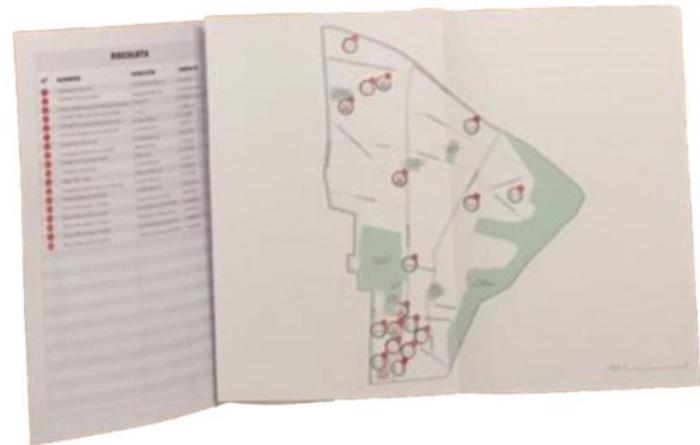
Se decidió hacer el trabajo de mapeo todo desde el comienzom, resultando un mapa que fue aprobado por el 100% de las 22 personas en situación de calle que se les consultó.



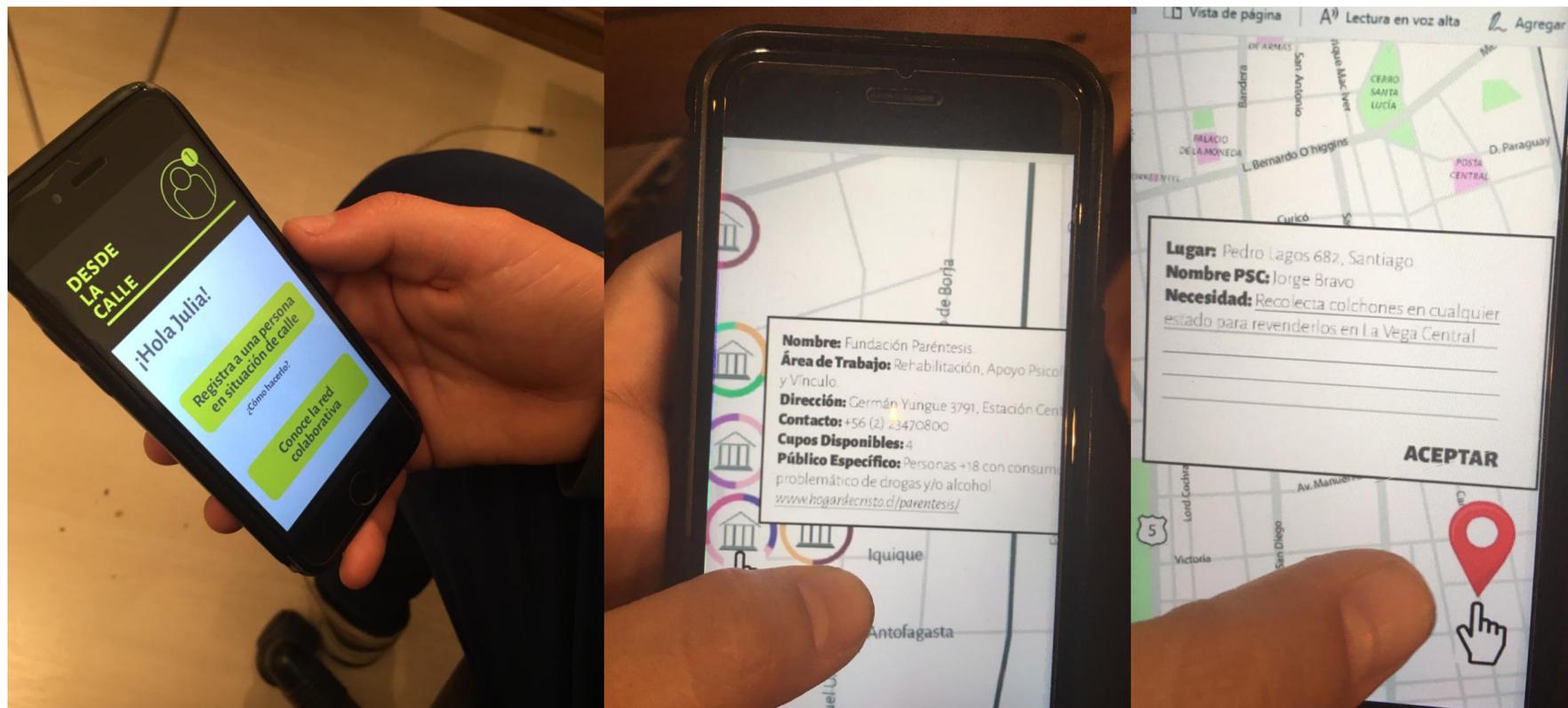
TESTEO DEL LIBRO



Se comenzó con un tamaño doble carta, luego uno mas pequeño para llegar a la solución final de tamaño media carta. Las decisiones se tomaron en conjunto con las personas en situación de calle en cuanto al tamaño. Les incomodaba que sea tan grande por lo que se decidió achicar. Por otro lado en conjunto con las organizaciones se decidió hacerlo mas pequeño y con menos color para que sea menos costoso. Finalmente ambas decisiones fueron positivas para ambos sectores. **Otro valor agregado que tiene es que se puede imprimir en cualquier impresora que tenga tinta a color debido al tamaño y formato. El archivo digital ya fue entregado a las organizaciones, para que cada una haga su prueba y evaluemos en conjunto la implementación.**



TESTEO DE LA PLATAFORMA - ARCHIVO DIGITAL



La plataforma se testeó principalmente con voluntarios en donde se concluyó que por esta fase de implementación las dos funciones más relevantes son :

- 1) Poder tener la información actualizada de la oferta, sumándole la cantidad de cupos de cada organización y redirigir a los sitios web de cada una.
- 2) Poder levantar necesidades específicas en los diferentes puntos de calle y que esa información sea pública para quienes lo deseen. Si la psc no desea dar su nombre, se debe respetar y solo poner el punto de calle con la necesidad.

La plataforma aún está en proceso, por lo que por mientras se diagramó un archivo digital PDF, al cual se puede acceder escaneando el código QR que se encuentra en las páginas anteriores.

TESTEOS DIFUSIÓN DEL PROYECTO



Se hizo entrega de los libros con los stickers y se le pidió a las psc que pegaran aquellos en diferentes partes de la ciudad. Una semana después se volvió a ir al mismo barrio (alrededores de la Posta Central) y ya habían seis stickers pegados por las personas. Además, al tener un código QR, se pueden ver la cantidad de escaneos. Éstos aumentaron. Se comenzó con 7 escaneos, resultando 27 escaneos luego de una semana. **El tamaño y color se testearon previamente, resultando una evaluación positiva de las mismas personas en situación de calle, vecinos y voluntarios.**

Capítulo 5

IMPLEMENTACIÓN,

EVALUACIÓN Y

PROYECCIONES

“

Desde La Calle,
a la calle”

El capítulo 5, se construye a partir de la etapa “Implementar y Evaluar”, es decir, llevar a la realidad todo lo investigado, trabajado y testeado, para luego evaluar el proceso de diseño y poder tener nuevos insights y retroalimentación. Siempre un proyecto se puede mejorar y actualizar.

Desde La Calle a la calle, es la última parte del proyecto, en la cual aún se está trabajando debido a que hay serias proyecciones con llevar a cabo el proyecto en conjunto con las organizaciones. En especial, una alianza fuerte con Comunidad Organizaciones Solidarias, que quieren llevar a cabo el proyecto ya que se alinea totalmente con lo que se hace en la comunidad: alinear y trabajar colaborativamente. Por otro lado, la Oficina Nacional de Calle, ha prestado atención y ha dado indicios de forjar una alianza para aterrizar el proyecto. Por esto, la segunda semana de Mayo se presentará formalmente Desde La Calle a cierto equipo de la Comunidad Organizaciones Solidarias y del equipo de la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social.

Implementación y evaluación

PRIMERA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Ya teniendo cuatro libros impresos, cocidos y armados, se decidió ir al sector de la Posta Central a hacer entrega de estos. Ahí estaba Sonia, con quien trabajé durante todo el proceso. Sonia fue muy importante, por que además de tener 1 año de trayectoria en calle, es diseñadora. Su visión, críticas y comentarios fueron muy importantes para el desarrollo del proyecto. Por eso, se visitó a ella como primera y se le hizo entrega de dos libros, uno para ella y otro para su pareja, el Eduardo. Se le cayeron las lágrimas de emoción al ver el resultado del que fue parte. Dio aún más feedback y consejos de como podría ser una instalación en la calle. Todo eso se anotó y se realizará en conjunto con ella esta semana.

También estaba Jorgito, que actualmente está trabajando en la calle, facilitando el tránsito de vehículos debido a que no hay semáforos en ciertos sectores. Se le dejó en su carpa, ya que estaba trabajando. Gritando desde el otro lado de la vereda, orgulloso de el dinero que estaba ganando gritó: “¡Sácame una foto! ¡ mira que ando trabajando ! jajaja.” Se le fotografió y nos despedimos. Esta semana se visitará nuevamente para recibir el feedback.

Se espera ya la próxima semana entregar otros cuatro libros, en la comuna de Recoleta y luego en Estación Central.

*Imágenes elaboración propia con permiso de Jorgito.
Sonia no quiso ser fotografiada por lo que no se muestra.*

ARCHIVO IMPRIMIBLE



Debido a que aún la plataforma no se ha lanzado, se hizo un archivo digital PDF para visualizar la información y por otro lado está el archivo listo para imprimir.

Este archivo se envió ya a diez organizaciones para que cada una haga sus pruebas. La segunda semana de Abril, si es que el contexto lo permite, se hará una sesión de evaluación de la impresión y entrega de libros a las personas en situación de calle, con quienes trabajan.

MODELO DE NEGOCIOS (BUSINESS MODEL CANVAS)

<p>Socios claves</p> <p>Organizaciones públicas/ privadas que trabajan en ámbito de calle. *Instituciones *Municipios *Ministerio de Desarrollo Social *Voluntariados Empresas del rubro de higiene, vestimenta, alimentación y construcción</p> <p>Vecinos con rol social que deseen colaborar</p> <p>Personas en situación de calle</p>	<p>Actividades claves</p> <p>Presentación del proyecto a organizaciones para adquirir financiamiento</p> <p>Creación de la red del proyecto</p> <p>Ejecución del proyecto en calle</p> <p>Evaluación del proyecto y levantamiento de nuevas proyecciones</p> <p>Constante retroalimentación de información actualizada</p>	<p>Propuesta de valor</p> <p>Sistema de información análogo/digital, el cual articula y entrega información actualizada de la oferta existente de programas y servicios a los grupos dinámicos, complejos y heterogéneos de personas en situación de calle, vinculando así sus necesidades específicas con las organizaciones y comunidades en las comunas de Estación Central, Santiago y Recoleta. Existe una oportunidad de bajar la información a la calle y a la vez articular las diferentes organizaciones y comunidades del sector público y privado que trabajan para erradicar la Situación de Calle en Chile, sin embargo, hoy avanzan de manera independiente, desaprovechando así, los potenciales resultados de la vinculación del conocimiento, capacidades y herramientas de los diferentes actores.</p>	<p>Relación con clientes</p> <p>Reuniones mensuales con la red de organizaciones</p> <p>Monitoreo constante de la información actualizada</p> <p>Retroalimentación de nuevas llegadas de psc a las organizaciones.</p> <p>Servicio gratuito</p>	<p>Segmento de clientes</p> <p>Organizaciones que trabajan con personas en situación de calle y que se ubican en las comunas de Recoleta, Santiago y Estación Central, entregando servicios de apoyo psicosocial, educación, habitabilidad, asistencia social y jurídica, recreación, rehabilitación de drogas y alcohol, salud mental y física, servicios básicos, capacitación y trabajo, vínculos y migración.</p> <p>Sin fines de lucro.</p>
<p>Estructura de costos</p> <p>INVERSIÓN INICIAL</p> <p>Creación plataforma</p> <p>Maquetas instalación proyecto</p> <p>Impresión stickers de difusión</p>	<p>COSTOS VARIABLES</p> <p>Impresión Libros Informativos Desde La Calle</p>	<p>COSTOS FIJOS</p> <p>Renovación de dominio web</p> <p>Mantenimiento Instagram</p> <p>Desarrollo y mantenimiento WebApp</p> <p>Reparación de la instalación</p> <p>Campañas publicitarias</p> <p>1. Instagram</p> <p>2. Página Web Ministerio de Desarrollo Social</p>	<p>Fuentes de ingreso</p> <p>Ministerio del Desarrollo Social: Oficina Nacional Calle</p> <p>Insumos de empresas privadas</p> <p>Donaciones de particulares</p>	

COSTOS

A medida que se amplíe el proyecto a nuevas comunas, los ingresos y gastos están sujetos a cambios Se debe considerar que es un proyecto de carácter social, el cual podría ser financiado en un 90% por el Ministerio de Desarrollo Social, y el 10% restante, son aportes de cada organización según las limitaciones de cada una.

INVERSIÓN INICIAL

Creación plataforma	\$1.200.000
Maquetas instalación proyecto	\$100.000
Impresión stickers de difusión	\$100.000
Total	\$1.400.000

COSTOS VARIABLES

Impresión Libros informativos DESDE LA CALLE	\$1.200
Total	\$1.200

COSTOS FIJOS

	Mensual	Anual
Renovación de dominio web	/	\$30.000
Mantenimiento Instagram	\$400.000	\$4.800.000
Desarrollo y mantenimiento web app	\$350.000	\$4.200.000
Reparación de la instalación	/	\$15.000
Campañas publicitarias		
1. Instagram	\$30.000	\$360.000
2. Página Web Ministerio de Desarrollo Social	\$300.000	\$3.600.000
Total		\$13.005.000

ANÁLISIS FODA

Fortalezas

- Proyecto articulador. Éste conecta a personas en situación de calle, organizaciones y vecinos/voluntarios de la comunidad.
- Inclusivo: Desde La Calle acoge a los 5 perfiles de usuarios de una población excluida: Las personas con discapacidad psíquica-cognitiva, a quienes desean continuar en la calle, a quienes buscan salir adelante pero no tienen los medios y no saben por donde comenzar, a quienes están en el proceso de salir de la calle y a los inmigrantes.
- Actualizable: La información se puede modificar rápidamente debido a la simplicidad del material de difusión.
- Organizaciones con habilidades desarrolladas dado el rubro social del proyecto
- Proyecto innovador y flexible.

Debilidades

- La efectividad del proyecto depende de la voluntad de colaboración de las 3 entidades simultáneamente. (Organizaciones, colaboradores y usuarios)
- Escasez de recursos financieros. Necesidad de economizar dotaciones.
- Lentitud en procesos burocráticos al momento de solicitar permisos regulatorios locales.

Oportunidades

- Nueva forma de trabajar en torno a la situación de calle en Chile.
- Ampliable: Permite la expansión y replicación bajo la misma metodología de diseño a otras comunas de la región y del país.
- Regulación gubernamental a favor del proyecto.
- Necesidad urgente del sistema de información en la Región Metropolitana.

Amenazas

- Alto grado de dependencia de financiamiento externo. Muy vulnerable a crisis económica.
- Incertidumbre ante la voluntad de los usuarios en la participación del proyecto.
- Desconfianza del usuario ante la incorporación de nuevas organizaciones.
- No se permite margen de error con relación a la mala rendición de recursos debido a la calidad de donaciones/fondos de éstos.

FONDOS CONCURSABLES

A modo de financiamiento, se buscarán los aportes a través de fondos concursables con sentido social por entidades del Gobierno. Se hizo un levantamiento sobre los fondos en los cuales Desde La Calle, podría ser participe.

1

FONDO DE FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES DE INTERÉS PÚBLICO

Unidad de Fondos Concursables, entidad pertenecientes al Ministerio Secretaría General del Gobierno ofrece un fondo por más de \$1.400 millones para beneficiar a organizaciones sociales interesadas en el desarrollo del bien público tales como asistencia social, educación, salud, medio ambiente, entre otros.

-Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público, Ministerio Secretaría general del Gobierno (Marzo 2020) Recuperado de: <https://fondodef fortalecimiento.gob.cl/>

2

FONDO SOCIAL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Del Ministerio del Interior y Seguridad Pública se ofrece postular al proyecto “Fondo Social Presidente de la República” a todos los Organismos o Instituciones públicas y privadas que tengan personalidad jurídica vigente que no persigan fines de lucro, y que no tengan saldos pendientes con el Fondo Social.

Los recursos de este fondo pueden ser de tres tipos:

3. Infraestructura Comunitaria: Se enfoca en proyectos de mejoramiento, ampliación y construcción de espacios públicos, colegios municipalizados y/o colegios que pertenezcan a fundaciones, centros de salud, entre otros.

Dadas las características y condiciones de Desde La Calle es que se postularía a la categoría de “Implementación Comunitaria”

-Fondo SOCIAL, Presidente de la República, Departamento de Acción Social. (Recuperado de: <https://fspr.interior.gob.cl/lineas-de-financiamiento/>)

3

JUMP CHILE

Es una academia de aceleración de modelos de negocio enfocado en estudiantes de educación superior, se pretende formar agentes de cambio transformando problemas locales en oportunidades de impacto global.

Los proyectos que pueden postular pueden ser de cualquier ámbito del conocimiento. Éstos deben responder a un problema u oportunidad a través de un servicio o producto innovador, que cree valor y genere impacto.

Desde La Calle, participó en el proceso 2019, llegando a la etapa previa de la semi final. Fue un proceso de aprendizaje, el cual obligó de cierta manera al proyecto a ir a un ritmo mas rápido y mas contundente de lo esperado. En ese entonces el proyecto aún no estaba claro para la siguiente etapa, pero siempre hay que sacar lecciones positivas de cualquier proceso de aprendizaje.

Jump Chile. (2020) Recuperado de <https://www.jump-chile.com/>

4

FONDO VOLUNTARIADO TRANSFORMA PAÍS

Financiamiento de \$2.000.000 o \$4.000.000 a organizaciones sin fines de lucro. El objetivo del fondo, es que éstas logren desarrollar los proyectos de voluntariado (De diferentes ámbitos de acción) a lo largo del país buscando generar un alto impacto social

-Fondos Voluntariado Transforma País 2020, Inclusión y desarrollo social. Recuperado de: <https://www.fondos.gob.cl/>

REFLEXIÓN FINAL

Se me hace difícil escribir en una página el fin de un proceso, pero a la vez significa el comienzo de otro. Se me hace difícil, pero a la vez gratificante mirar hacia atrás cuando comencé este proceso de diseño y personal. En el cual recuerdo haberme autodesafiado en ponerme anteojos de empatía antes de comenzar el proyecto.

Fue un proceso enriquecedor, en donde aprendí de la simpleza de la vida, aprendí la honestidad que traen los ojos de la calle, aprendí a valorar lo invaluable, aprendí a entregarme frente a una situación compleja, aprendí a ser sincera y plantearme claramente los objetivos.

Me di cuenta de lo capaz que puedo ser cuando algo me mueve, cuando el corazón se enriquece, llega una energía y valor para levantarse aun que cueste.

Este proyecto lo honro a las personas en situación de calle que me ayudaron a sacarlo adelante. Siento que recibí una ayuda que no pensaba que necesitaba.

Fue un proceso maravilloso, pero a la vez muy triste, emocionalmente fue duro. Soy una persona que se involucra mucho en los sentimientos de las personas y eso a veces me pasó la cuenta, pero por otro lado hizo que sea un proyecto verdadero, honesto y de guata.

Estoy extremadamente satisfecha con el proyecto que sacamos adelante, digo sacamos por que recibí apoyo de muchas personas, como la Mercedes, las personas de la calle, las organizaciones, mi familia y mis amigas.

Me quedo con que fue y será un proyecto que se llevará a cabo. Seguiré trabajando en esto y lograr en conjunto que las personas en situación de calle tengan el mismo acceso a la información que lo tiene cualquier ciudadano. Es un derecho, y trabajemos para lograrlo.

Se vienen nuevos desafíos en cuanto a la presentación e implementación total del proyecto, a los cuales me dispongo con el corazón y mente abierta para seguir este proceso.

No me queda mas que decir, si algún alumno lee esta memoria, como consejo trabajen en un proyecto que les mueva el corazón y que ojalá puedan aportar con un granito de arena a este país, que a mi parecer tanto lo necesita.

Me despido feliz, contenta y con ganas de seguir trabajando en el proyecto y que se haga transforme de cierta manera una realidad para las personas, que a mi parecer mas lo necesitan.

Pía Urzúa Guzmán
Marzo 2020

BIBLIOGRAFÍA

Baranda, B. B. B. (2008). Voz y ciudadanía para las personas en situación de calle. Tiempo de escuchar y actuar. Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica, 1(75), 23–26.

Bravo, R. B. R. (2008). Personas en situación de calle y trabajo. Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica, 1(75), 43–48.

Chile Avanza con Todos, Ministerio de Desarrollo Social. (2013). Política Nacional de Calle. Una estrategia para la inclusión de las Personas en Situación de Calle Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/midesocial/politnac_calle.pdf

DataVoz Statcom. (2017). Caracterización Cualitativa de Personas en Situación de Calle. Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/Informe_Final_Caracterizacion_PSC.pdf

FEANTSA. (2008). El papel de la vivienda en la exclusión residencial Vivienda y Sinhogarismo. Recuperado de https://www.feantsa.org/download/o8_european_report_feantsa_housing_final_es7074115848578375806.pdf

Fuentes, M. P. F. MP. (2013). La Calle desde la Calle Análisis de la experiencia urbana a partir de los desplazamientos de Personas en Situación de Calle en Santiago de Chile (http://estudiosurbanos.uc.cl/images/tesis/2014/MDU_MPaz_Fuentes.pdf). Recuperado de http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/Resultados_Catastro_Sole_Arellano.pdf

Figuroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). Creando Valor a través del Diseño de Servicios. Recuperado de <http://dsuc.cl/>
Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público, Ministerio Secretaría general del Gobierno (Marzo 2020) Recuperado de: <https://fondodefortalecimiento.gob.cl/>

Fondo SOCIAL, Presidente de la República, Departamento de Acción Social. (Recuperado de: <https://fspr.interior.gob.cl/lineas-de-financiamiento/>

Fondos Voluntariado Transforma País 2020, Inclusión y desarrollos social. Recuperado de: <https://www.fondos.gob.cl/>

Fulgueiras, M. F. M, & Tello, C. T. C. (2017). La co-producción del usuario en los servicios públicos. Laboratorio de Innovación Pública (LIP), 1(1), 1–23.

Fundación Gente de la Calle. (2018). Estrategia para la erradicación de la situación de calle en Chile. Recuperado de <https://www.gentedelacalle.cl/wp-content/uploads/2017/11/Propuesta-Nacional-Eradicaci%C3%B3n-Situaci%C3%B3n-Calle-Fundaci%C3%B3n-Gente-de-la-Calle-Octubre2017.pdf>

Gadrey, J. (2000). A characterization of goods and services: an alternative approach. Review of income and wealth. volumen 46, número 3, págs. 369-387.
Ganémosle a la Calle. (2019) de Fundación Ganémosle a la Calle Sitio web: <http://www.ganemoslealacalle.cl/>

Grandón, P. G. P, Vielma, A. V. A, Siprian, E. S. E, Bustos, C. B. C, & Saldivia, S. S. S. (2018). Caracterización de las personas en situación de calle con problemas de salud mental, que se encuentran en la Región del BíoBío. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnp/v56n2/0717-9227-rchnp-56-02-0089.pdf>

Grandón, P. G. P, Vielma, A. V. A, Siprian, E. S. E, Bustos, C. B. C, & Saldivia, S. S. S. (2018). Healthcare in Europe. (2018). Breast cancer awareness – with a twist of lemon. 06/2019, de Healthcare in Europe Sitio web: <https://healthcare-in-europe.com/en/news/breast-cancer-awareness-with-a-twist-of-lemon.html>

Henoch, P. H. P. (2010). Vulnerabilidad Más Allá de la Pobreza (ISSN 0717-1560). Recuperado de http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/03/vulnerabilidad_social_mas_alla_de_la_pobreza.pdf

Hidalgo, P. (2016). La Situación de Calle en Chile y la Evaluación Social de Fundación Nuestra Calle. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/141630/La%20Situaci%C3%B3n%20de%20Calle%20en%20Chile%20y%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20Social%20de%20Fundaci%C3%B3n%20Nuestra%20Calle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Irrazaval, I. R. I. (2008). Pobreza y personas en situación de calle: Una nota sobre la experiencia internacional y lecciones para Chile. Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica, 1(75), 17–22.

Jouannet, A. J. A. (2008). Personas en situación de calle Una oportunidad para nuestro país. Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica, 1(75), 8–13.
Laboratorio de Gobierno. (2019). Sobre Laboratorio de Gobierno. 06/2019, de Gobierno de Chile Sitio web: <https://www.lab.gob.cl/el-lab/>

LRNG (2019) de IDEO, Fundación John D., Catherine T. MacArthur Sitio web: <https://www.lrng.org/>.

Mena, R. M. R. (2008). Subsidio único ciudadano: Una propuesta de política pública para personas en situación de calle. *Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica*, 1(75), 37–42.

Ministerio de Desarrollo Social. (2012). *En Chile Contamos Todos*. Santiago, Chile: Salesianos S.A.

Ministerio de Desarrollo Social. (2018). *Informe de Desarrollo Social 2018*. Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2018.pdf

Ministerio de Desarrollo Social. (2019a). *Contextos, Desafíos y Compromisos para la Situación de Calle en Chile*. Recuperado de Jefa Oficina Nacional de Calle, Karina Soto

Ministerio de Desarrollo Social. (2019b). *Contextos, Desafíos y Compromisos para la Situación de Calle en Chile*. Recuperado de Jefa Oficina Nacional de Calle, Karina Soto

Oficina Nacional de Calle. (2019). *Programa Vivienda Primero para Personas en Situación de Calle*. Recuperado de www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl

Organización Mundial de la Salud. (2018). ¿Estamos preparados para la llegada de la gripe?. 02/2019, de Organización Mundial de la Salud Sitio web: <https://www.who.int/es/influenza/spotlight>

Rojas, N. R. N. (2008). Más allá de las carencias: Tipologías de personas en situación de calle. *Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica*, 1(75), 55–66.
Seebach, C. C. (2008). Las personas en situación de calle y el rol de la universidad. *Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica*, 1(75), 3–7.

Subsecretaría de Evaluación Social, Ministerio de Desarrollo Social. (2012). *Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle*. Recuperado de http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/Resultados_Catastro_Sole_Arellano.pdf

Subsecretaria de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social. (2015a). *Informe Evaluación Final Programa Noche Digna*. Recuperado de http://www.dipres.gob.cl/597/articles-139831_informe_final.pdf

Subsecretaria de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social. (2015b). *Resumen Ejecutivo Evaluación Programas Gubernamentales, Programa Noche Digna*. Recuperado de http://www.dipres.gob.cl/597/articles-139831_r_ejecutivo_institucional.pdf

Subsecretaría de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social. (2019). Manual de Orientaciones y Estándares técnicos para Plan de Invierno para Personas en Situación de Calle, Programa Noche Digna (ISSN 0717-1560). Recuperado de Jefa Oficina Nacional de Calle, Karina Soto.

Subsecretaría de Servicios Sociales División de Promoción y Protección social, Ministerio de Desarrollo Social. (2015). Hacia una Tipología de Personas en Situación de Calle. Recuperado de http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/Tipologia_Persona-de-Calle.pdf

Subsecretaría de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social. (2019). Minuta Programa Techo Primero para MINVU JLD. Recuperado de www.ministeriodedesarrollosocial.gob.cl ksoto@desarrollosocial.gob.cl

The Midyar Group. (2017, 5 diciembre). Why Systems Thinking [Archivo de vídeo]. Recuperado 30 abril, 2019, de <https://vimeo.com/174541762>

Wong, W. J. J. (2017). Análisis crítico a las Políticas Públicas para Personas en Situación de Calle. Recuperado de <http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/23857/MESPLWong.pdf?sequence=1&isAllowed=y> ministeriodedesarrollosocial.gob.cl ksoto@desarrollosocial.gob.cl

Zurueta, S. Z. S. (2008). Políticas públicas y privadas para personas en situación de calle. Revista Trabajo Social, Facultad Ciencias Sociales, Universidad Católica, 1(75), 27–36.

