



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO
CCB

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
PAG

DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES
SAM / MAC

APOYO PSICOSOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE 2026 - 2027

Departamento de Programas Sociales

I. ANTECEDENTES

a. Descripción programa:

El programa Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle 2026–2027 busca contribuir a la inclusión social de las personas en situación de calle, facilitando su conexión con redes de apoyo y brindando una atención integral, en coherencia con la misión y visión de la Municipalidad de Las Condes, mediante acciones integrales de acompañamiento y articulación con la red de servicios.

b. Fecha de formulación del programa:

Diciembre 2025

c. Vigencia del programa:

De enero 2026 a diciembre 2027

d. Departamento ejecutor del programa:

Departamento de Programas Sociales

e. Responsable del programa:

Encargado/a de programa María Luisa Alegría Chavez

f. Página web:

www.lascondes.cl

II. MARCO NORMATIVO:
a. Marco Legal:

- Marco normativo municipal

Nº	Fuente de información	Aspectos regulados
1	<p>Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades Publicada en el Diario Oficial el 31 de marzo de 1988</p>	<p>Regula las municipalidades en Chile y otorga a los municipios la autoridad y responsabilidad de diseñar programas de acción social en sus comunas. Estas atribuciones incluyen la capacidad para planificar y ejecutar iniciativas que beneficien a la comunidad en áreas como salud, educación y asistencia social.</p> <p>De esta forma, la ley permite a los municipios liderar y llevar a cabo programas destinados a mejorar el bienestar y calidad de vida de los habitantes de la comuna.</p>
2	<p>Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1947 de 09 de junio de 2025 Reglamento de Organización Interna de la Municipalidad de Las Condes y sus modificaciones</p>	<p>En su Título I, artículo cuadragésimo sexto, se establece que “La Dirección de Desarrollo Comunitario es una unidad asesora y operativa que tiene por objeto la promoción del desarrollo comunitario, definiendo, programando, proponiendo, desarrollando y evaluando la acción social y comunitaria en la comuna.”</p>
3	<p>Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°4996 de 23 de diciembre de 2021 Reglamento General para acceder a Prestaciones de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Las Condes</p>	<p>En su Título Preliminar, artículo primero, se establece que “Dentro de las acciones que realiza la Municipalidad a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario destinadas a promover el bienestar integral de los residentes de la comuna, se encuentran prestaciones que pueden ser de diversa naturaleza como transferencias, atenciones, servicios, capacitaciones o actividades recreativas. Estas prestaciones se encuentran establecidas en los programas y subprogramas, en los que además se fijan los criterios con los que se asignan, buscando que sean objetivos, de aplicación general y que resguarden la igualdad de los beneficiarios, evitando discriminaciones arbitrarias”.</p>

b. Áreas Estratégicas:

Nº	Áreas Estratégicas	Descripción
1	Bienestar y protección social	Agrupa acciones orientadas a promover el bienestar y la protección social de las personas en situación de calle, mediante intervenciones psicosociales centradas en el acompañamiento y la gestión de apoyos según las necesidades individuales. Busca fortalecer factores de estabilidad emocional, autocuidado y vinculación con redes comunitarias e institucionales, promoviendo la inclusión social, la dignidad y el ejercicio de derechos.

c. Ámbito de acción:

Nº	Ámbito de acción	Descripción
1	Social	Son aquellos orientados a mejorar la calidad de vida de la población, mediante apoyos directos, acceso a servicios, inclusión social y fortalecimiento de capacidades. Buscan responder a necesidades sociales específicas y reducir desigualdades dentro de la comuna.

d. Enfoques transversales:

Nº	Enfoque Transversal	Descripción
1	Enfoque de derechos	Orienta las intervenciones desde el reconocimiento de las personas en situación de calle como sujetos de derechos, promoviendo su participación, el acceso equitativo a servicios y prestaciones, y un trato digno, respetuoso y libre de discriminación en todos los espacios de atención.

III. DIAGNÓSTICO

a. Problema principal:

La exclusión social de las personas en situación de calle en la comuna de Las Condes.

b. Contexto del problema:

En Chile, la situación de calle sigue siendo una manifestación crítica de exclusión social que afecta a miles de personas en condiciones de extrema vulnerabilidad. El más reciente censo nacional realizado en 2024 reportó que 21.750 personas fueron censadas en esta situación, lo que equivale a un 0,12 % de la población nacional¹.

Este grupo tiene características específicas que lo diferencian del promedio poblacional: la mayoría son hombres (81,7 %), con una edad promedio de 43 años, superior a la media nacional. Entre ellas, un 13,6 % son inmigrantes internacionales, un 17,0 % se considera perteneciente a un pueblo originario, y un 29,8 % declara alguna discapacidad. En términos educativos, las personas en situación de calle mayores de 18 años tienen en promedio 9 años de escolaridad, por debajo del promedio nacional (12,1 años), y presentan tasas de analfabetismo o de no asistencia a educación formal superiores al promedio de la población general².

Geográficamente, la concentración más alta se encuentra en la Región Metropolitana, con 8.458 personas en esta condición, lo que representa alrededor del 38,9 % del total nacional³.

Históricamente, los registros evidencian un alza sostenida: según datos oficiales, en 2024 se autorreportaron 21.272 personas en situación de calle, lo que representa un incremento del 6 % respecto a 2023 y un aumento del 102,4 % en comparación con 2017, cuando se registraron 10.509 personas⁴.

Respecto de las causas que explican esta situación de exclusión, los registros del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO)⁵ y el Registro Social de Hogares identifican que las rupturas familiares o de pareja son el motivo principal declarado por más de 12.000 personas, seguido por el consumo problemático de alcohol y drogas, que afecta a unas 4.085 personas⁶. Otros factores relevantes son los problemas económicos, enfermedades crónicas, conflictos legales y la falta de redes de apoyo tras egresar de instituciones como SENAME o centros de salud⁷.

Un segundo factor identificado es el consumo problemático de alcohol o drogas: en los mismos registros, un número relevante (aproximadamente 4.085 personas) indicó que esa sería la razón por la cual se encuentran en esa condición⁸.

Otros elementos señalados incluyen dificultades económicas, enfermedades crónicas, problemas legales y la falta de redes de apoyo tras salir de instituciones como el SENAME u otros centros⁹.

La acumulación de estos factores, rupturas familiares, vulnerabilidades físicas o de salud, exclusión educativa, discriminación, precariedad social y ausencia de redes de apoyo, conforma un entramado estructural que trasciende la mera carencia de vivienda para configurar un proceso de exclusión social multidimensional. Esta exclusión se manifiesta no sólo en la negación del derecho a la vivienda, sino en la vulneración continua de derechos sociales, económicos, culturales y de salud.

Este contexto revela la urgencia y complejidad del fenómeno: no se trata de un problema aislado ni puntual, sino de una condición que demanda respuestas integrales, con enfoques de derechos humanos, interseccionalidad e integralidad, en los cuales se reconozca la diversidad de trayectorias, vulnerabilidades y posibilidades de reconstrucción social de las personas en situación de calle.

¹ La Tercera. (2025, 29 de agosto). Censo 2024: RM concentra el 39% del total de las 21.750 personas censadas en situación de calle. Recuperado de <https://www.latercera.com>

² Ibid.

³ La Tercera. (2025, 29 de agosto). Censo 2024: RM concentra el 39% del total de las 21.750 personas censadas en situación de calle. Recuperado de <https://www.latercera.com>

⁴ VLN Radio. (2024, 15 de abril). Chile tiene más de 20 mil personas en situación de calle: un 6% más que en 2023 y el doble que en 2017. Recuperado de <https://www.vlnradio.cl>

⁵ Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO). (2024). Plan Protege Calle y estrategias de atención integral a personas en situación de calle. Gobierno de Chile. Recuperado de <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl>

⁶ Ciedess. (2024, 17 de abril). Causas principales de la situación de calle en Chile: rupturas familiares y consumo problemático. Centro de Estudios de la Seguridad Social. Recuperado de <https://www.ciedess.cl>

⁷ Ibid.

⁸ Ciedess. (2024, 17 de abril). Causas principales de la situación de calle en Chile: rupturas familiares y consumo problemático. Centro de Estudios de la Seguridad Social. Recuperado de <https://www.ciedess.cl>

⁹ Ibid.

c. Causas del problema planteado que aborda el programa:

Nº	Causa	Detalle
1	Historia de crisis y sucesos altamente estresantes durante la vida	<p>Las personas en situación de calle a menudo han experimentado eventos traumáticos significativos, como violencia y pérdidas, que pueden contribuir a su situación actual¹⁰.</p> <p>Desde el programa¹¹ se ha identificado que, a través de las entrevistas realizadas a los usuarios que solicitan atención, la mayoría manifiestan que su situación actual de calle está relacionada con eventos significativos ocurridos a lo largo de sus vidas. Durante su infancia, enfrentaron maltrato y abandono por parte de su familia directa, además de haber sido víctimas de violencia intrafamiliar (VIF). Estas experiencias, sumadas a la vulneración de derechos y abusos, llevaron a gran parte de ellos a iniciar el consumo de sustancias a temprana edad.</p>
2	Debilitamiento y ruptura de los vínculos familiares	<p>La ruptura de los lazos familiares puede llevar a la falta de apoyo y recursos, exacerbando la situación de calle.</p> <p>Desde el programa¹² señalan que, en diversas situaciones, el consumo problemático de sustancias lícitas e ilícitas genera un debilitamiento en la red de apoyo familiar, lo que conlleva al abandono tanto por parte de la familia como de la propia persona.</p>
3	Desvinculación del sistema familiar, escolar y laboral	<p>La pérdida de conexión con la familia, la escuela y el empleo puede resultar en una falta de estabilidad personal y económica¹³.</p> <p>Desde el programa¹⁴ indican que, el abandono familiar sufrido a temprana edad llevó a los usuarios a desvincularse por completo del sistema escolar, lo que limitó sus oportunidades laborales.</p>
4	Exclusión o autoexclusión social	<p>La exclusión social y la autoexclusión debido a estigmas pueden dificultar la reintegración y el acceso a recursos¹⁵.</p> <p>Desde el programa¹⁶ identifican que, el abandono familiar, que marca profundamente la vida de estas personas, junto con la falta de un lugar donde descansar y el acceso limitado a servicios básicos para la higiene personal (como ropa limpia y en buen estado), los excluye de trabajos formales y los obliga a recurrir a oficios informales, como lavar y cuidar autos, obteniendo solo lo necesario para el sustento diario. Esta situación genera frustración, baja autoestima, aislamiento y una pérdida de confianza en sí mismos y en el sistema, lo que los conduce a una autoexclusión forzada y al consumo problemático, sin llegar a cuestionar o reflexionar sobre su situación actual.</p>

¹⁰ Herman, J. L. (1992). *Trauma and Recovery*. Basic Books.

¹¹ Quezada Carrasco, C., & Alegría, M. L. (2024). Información obtenida a través de entrevistas a usuarios del programa "Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle". [Archivo interno]. Dirección de Desarrollo Comunitario, Las Condes.

¹² Ibid.

¹³ Conger, R. D., Ge, X., Elder, G. H., Lorenz, F. O., Simons, R. L., & Whitbeck, L. B. (1992). Economic Stress, Coercive Family Process, and Developmental Problems of Adolescents. *Child Development*, 63(3), 526-541.

¹⁴ Quezada Carrasco, C., & Alegría, M. L. (2024). Información obtenida a través de entrevistas a usuarios del programa "Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle". [Archivo interno]. Dirección de Desarrollo Comunitario, Las Condes.

¹⁵ Wacquant, L. J. D. (2008). *Urban Outcasts: A Comparative Sociology of Advanced Marginality*. Polity Press.

¹⁶ Quezada Carrasco, C., & Alegría, M. L. (2024). Información obtenida a través de entrevistas a usuarios del programa "Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle". [Archivo interno]. Dirección de Desarrollo Comunitario, Las Condes.

5	Deterioro en la salud mental sin tratamiento	La falta de tratamiento para problemas de salud mental puede llevar al deterioro y a una mayor vulnerabilidad. Desde el programa ¹⁷ señalan que, la ausencia de atención oportuna en salud mental y física puede agravar las condiciones de las personas en situación de calle. Esto se debe, entre otros factores, a la escasez de horas en el sistema (público y privado), a las barreras estructurales que dificultan el acceso y, en algunos casos, a la falta de empatía de los profesionales que las atienden. Esta situación provoca que la atención sea postergada, sin prioridad para estas personas, marginándolas y llevándolas al abandono. Como resultado, muchas de ellas experimentan un deterioro progresivo y una mayor vulnerabilidad.
6	Adicciones no tratadas	Las adicciones no tratadas constituyen un factor que puede profundizar y prolongar la situación de calle. El consumo problemático de sustancias afecta la estabilidad emocional, física y social de las personas, dificultando la mantención de rutinas, la adherencia a programas de apoyo y la búsqueda de oportunidades laborales. Además, la falta de tratamiento incrementa los riesgos asociados a la salud mental y física, lo que puede generar un círculo de vulnerabilidad que impide avanzar hacia procesos de recuperación y reintegración social. A esto se suma que muchas personas en situación de calle enfrentan barreras para acceder a servicios especializados, ya sea por falta de redes de apoyo, estigmatización, horarios restringidos o por la ausencia de dispositivos de atención adaptados a sus necesidades.

IV. OBJETIVOS

a. Objetivo general:

- Contribuir a la inclusión social de las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.

b. Objetivos específicos:

- Promover la inclusión social y el fortalecimiento de la autonomía de las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.
- Proporcionar acceso oportuno a una residencia transitoria, de las personas en situación de calle que se encuentren en el programa.
- Proporcionar alojamiento digno y condiciones adecuadas de protección, durante el período invernal, resguardando a las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.
- Proporcionar un espacio como centro de día a las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.

V. POBLACIÓN

a. Población potencial:

- Descripción:

Personas que se encuentren en situación de calle en la comuna de Las Condes.

- Cuantificación y fuente de información:

	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027
Población potencial	Actualmente la población en situación de calle no puede ser cuantificada con precisión en la comuna, dado que su alta movilidad y variabilidad impide conformar un registro estable. Asimismo, no todas las personas se encuentran vinculadas a dispositivos municipales, lo que limita la identificación sistemática.				
Fuente de información					

¹⁷ Quezada Carrasco, C., & Alegría, M. L. (2024). Información obtenida a través de entrevistas a usuarios del programa "Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle". [Archivo interno]. Dirección de Desarrollo Comunitario, Las Condes.

b. Población objetivo:

- Descripción:

Personas desde los 18 hasta los 59 años que se encuentran en situación de calle en la comuna de Las Condes.

- Cuantificación de población objetivo, beneficiarios y fuente de información:

	Unidad de medida	2024	2025	2026	2027
Población objetivo	Personas	160	201	233	270
Fuente de información	Información Interna del Programa. *Para proyectar el número de personas en situación de calle que se atenderán en los años 2026 - 2027, se tomó el valor del año anterior y se aplicó un crecimiento estimado del 16%. Este porcentaje se obtuvo a partir de la variación porcentual promedio en los datos de los últimos años (2021-2025), que reflejan fluctuaciones en el número de personas atendidas.				

c. Ingreso y egreso del programa:

- Proceso de ingreso al programa:

Para ingresar al Programa de Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle 2026-2027, el área social tomando conocimiento por denuncias (Carabineros, Seguridad Ciudadana, Vecinos, Organizaciones Comunitarias entre otros) tomará contacto con la persona en situación de calle a través de la encargada del programa, o bien mediante la entidad a cargo de la administración de la Residencia para la Superación y del Área Ambulatoria. También puede acudir al Albergue Municipal o al Centro de Día para solicitar una entrevista.

Como parte del enfoque integral, cada participante deberá firmar un documento (o consentimiento informado) en el que se establecerán las normas y reglas de ingreso al área psicosocial ambulatoria, residencial, albergue invernal y como centro de día, así como las condiciones de egreso, para garantizar una participación estructurada y un acompañamiento adecuado.

- Se agenda una hora para realizar una entrevista inicial, de reingreso o de derivación según corresponda.
- Durante la entrevista de ingreso, la persona debe presentar su cédula de identidad vigente para revisar su situación en el RSH.
- En esta entrevista, se recaba información general sobre la situación actual de la persona y se presenta el programa, detallando los beneficios y prestaciones disponibles.
- Identificada la problemática o necesidades del solicitante, se le deriva internamente al área del programa correspondiente: apoyo psicosocial ambulatorio, residencia para la superación, o albergue/centro de día, dependiendo de la época del año.
- El profesional a cargo del área asignada contactará a la persona mediante llamada telefónica o visita en terreno a su ubicación, para coordinar una entrevista específica, ampliar información y/o entregar la prestación necesaria.

- Requisitos y documentos para ingresar al programa:

- Tener desde 18 hasta 59 años con independencia funcional.
- Personas con o sin diagnósticos y/o condición psiquiátricos, leves o compensados, que previamente hayan sido evaluados por el equipo.

- Criterios de egreso del programa:

- Fallecimiento, verificado a través del cruce con Registro Civil de manera periódica según prestación.
- Cumplimiento de los objetivos que originaron la intervención o la evaluación, así como la variación o mejora en la condición que motivó el ingreso al programa.
- Desistimiento voluntario verificado mediante notificación por escrito.

VI. ESTRATEGIA

a. Prestaciones y componentes

- El programa presenta las siguientes prestaciones:

Nº	Prestación	Detalle	Objetivo específico
1	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre: Apoyo Psicosocial. • Tipo: Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción: Área encargada de evaluar en terreno a la persona en situación de calle, realizando un diagnóstico inicial y ofreciendo orientación, acompañamiento psicosocial, acceso a alimentación y otros servicios esenciales. Con base en esta evaluación, se propone un plan de intervención adaptado a las necesidades particulares de cada caso. 	Promover la inclusión social y el fortalecimiento de la autonomía de las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre: Residencia para la Superación. • Tipo: Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción: Espacio disponible las 24 horas del día, donde las personas en situación de calle pueden encontrar abrigo, alimentación, higiene, y un lugar para pernoctar. Ofrece acompañamiento psicosocial y atención básica en salud, tanto física como mental. Las primeras atenciones están enfocadas en diagnosticar y estabilizar sus problemas de salud, para luego derivarlas a los servicios comunales correspondientes y facilitar su tratamiento. El lugar también promueve la participación en actividades, diseñadas para ayudarles a salir de la situación de calle y la reconexión con redes de apoyo significativas, como sus familias u otras personas cercanas. 	Proporcionar acceso oportuno a una residencia transitoria, de las personas en situación de calle que se encuentren en el programa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre: Albergue Municipal. • Tipo: Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción: El albergue tiene como objetivo reducir los riesgos de salud para las personas en situación de calle durante las bajas temperaturas, operando desde el 1 de mayo hasta el 30 de septiembre de cada año. Ofrece alojamiento nocturno, alimentación y servicios básicos de higiene. 	Proporcionar alojamiento digno y condiciones adecuadas de protección, durante el período invernal, resguardando a las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos para ingresar a la prestación: <ul style="list-style-type: none"> - Tener desde 18 hasta 59 años con independencia funcional. - La persona debe presentar el Registro Social de Hogares (RSH) actualizado al momento del ingreso. - La persona debe estar inscrita en la base de datos del Programa de Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle. - La Persona deberá contar con cedula de identidad vigente o certificado de nacimiento. - En el caso de las personas extranjeras, deben contar con residencia definitiva en el país acreditada mediante Cédula de Identidad, Certificado de Residencia Definitiva en Trámite o Ampliación de Certificado de Residencia Definitiva en Trámite. - Personas con o sin diagnósticos y/o condición psiquiátricos, leves o compensados, que previamente hayan sido evaluados por el equipo. - Además, se deberá considerar la firma de un consentimiento informado, como condición indispensable para el ingreso y permanencia en el programa. 		
4	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre: Centro de Día. • Tipo: Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción: El Albergue de Emergencia de Las Condes opera como Centro de Día desde el 1 de enero hasta el 30 de abril y del 1 de octubre al 31 de diciembre de cada año. Durante estos períodos, su horario de atención es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas, y los sábados de 09:00 a 14:00 horas. Actúa como un punto de encuentro entre los participantes y los profesionales del programa, promoviendo una mayor adherencia y continuidad en las intervenciones. Además, ofrece a las personas en situación de calle la posibilidad de recibir una colación diaria y acceder a servicios higiénicos, proporcionando un espacio que respalda su bienestar. 	Proporcionar un espacio como centro de día a las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.
	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos para ingresar a la prestación: <ul style="list-style-type: none"> - Tener desde 18 hasta 59 años con independencia funcional. - La persona debe presentar el Registro Social de Hogares (RSH) actualizado al momento del ingreso. - La persona debe estar inscrita en la base de datos del Programa de Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle. - La Persona deberá contar con cedula de identidad vigente o certificado de nacimiento. - En el caso de las personas extranjeras, deben contar con residencia definitiva en el país acreditada mediante Cédula de Identidad, Certificado de Residencia Definitiva en Trámite o Ampliación de Certificado de Residencia Definitiva en Trámite. - Personas con o sin diagnósticos y/o condición psiquiátricos, leves o compensados, que previamente hayan sido evaluados por el equipo. - Además, se deberá considerar la firma de un consentimiento informado, como condición indispensable para el ingreso y permanencia en el programa. 		

b. Articulaciones y complementariedades

- Complementariedad del programa con direcciones, departamentos y otros programas municipales.

Nº	Nombre	Nivel	Descripción
1	Dirección de Control	Municipal	Revisión, validación y fiscalización de los decretos del Programa Apoyo Psicosocial para Personas en Situación de Calle, junto con la supervisión del cumplimiento de su correcta ejecución.
2	Dirección de Seguridad Pública	Municipal	Apoya en la detección y ubicación de personas en situación de calle en la comuna, así como en la seguridad de los equipos profesionales que realizan labores en terreno y requieren acompañamiento. Además, colabora en las labores de resguardo y vigilancia de la Residencia para la Superación y del Albergue de Emergencia.
3	Dirección de Medio Ambiente y Aseo	Municipal	Coordina de manera permanente con la Residencia para la Superación y el Albergue de Emergencia, con el propósito de facilitar el funcionamiento y la gestión de ambas dependencias. Asimismo, gestiona la instalación de contenedores de basura y reciclaje, así como el retiro de residuos, escombros y materiales reciclables, garantizando condiciones adecuadas de limpieza, orden y salubridad. Del mismo modo, coordina la mantención y limpieza de las áreas verdes vinculadas a los espacios utilizados por las personas en situación de calle y los distintos dispositivos de atención.
4	Dirección de Tránsito y Transporte Público	Municipal	Mantiene una colaboración constante con el Albergue de Emergencia para atender oportunamente los requerimientos que puedan surgir en su funcionamiento. Entre las acciones realizadas, destaca la gestión del cierre perimetral de la calle donde se encuentra ubicado el albergue, con el fin de resguardar la seguridad y privacidad de sus residentes. Asimismo, se gestiona la instalación de señalética informativa, destinada a orientar a los visitantes y mejorar la visibilidad del recinto, facilitando su acceso y la identificación de los servicios que allí se entregan.
5	Departamento de Presupuesto, Planificación y Estudios	Municipal	Coordinación en la gestión presupuestaria, diseño, actualización, seguimiento y evaluación de los programas de la Dirección de Desarrollo Comunitario. Caracterización de la población a través de diagnósticos participativos.
6	Relaciones Públicas y Prensa	Departamento	Apoya en la difusión y publicidad del Albergue de Emergencia durante la temporada de invierno.
7	Departamento de Gestión Territorial	Municipal	Coordina con los centros comunitarios a fin de orientar y derivar a las personas en situación de calle que solicitan apoyo en diversas áreas, facilitando su acceso a recursos y servicios municipales.
8	Departamento de Programas Sociales	Municipal	Inscripción en el RSH con anexo de calle para participantes de las áreas residencial, ambulatoria y de albergue de emergencia.
9	Departamento de Desarrollo Local	Municipal	Orienta a las personas en situación de calle que lo requieran en la búsqueda de oportunidades laborales, promoviendo su vinculación con redes de empleabilidad y programas de inserción laboral disponibles.

10	Departamento de Personas Mayores	Municipal	Coordina los casos de personas mayores en situación de calle que requieren ser derivadas o ubicadas en residencias o Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), gestionando las acciones necesarias junto a las redes y entidades correspondientes.
11	Departamento de Discapacidad	Municipal	Gestiona y brinda orientación a las personas en situación de calle que lo requieran, articulando las derivaciones y apoyos necesarios según sus necesidades específicas.

- Complementariedad del programa con otros programas o intervenciones de otras instituciones o servicios.

Nº	Nombre	Nivel	Descripción
1	Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO)	Organismos del Estado	Coordina los casos de personas en situación de calle que requieren atención médica o hospitalización, gestionando los contactos y derivaciones necesarias con los establecimientos de salud correspondientes.
2	Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	Organismos del Estado	Gestiona los trámites de licencias médicas y la solicitud de certificación de discapacidad.
3	Fondo Nacional de Salud (FONASA)	Organismos del Estado	Apoya la inscripción en el sistema de salud de las personas en situación de calle que lo requieran.
4	Registro Civil	Organismos del Estado	Gestiona la obtención de cédula de identidad para participantes del programa que lo necesiten.
5	Mesa Intercomunal Región Metropolitana para Personas en Situación de Calle	Organismos del Estado	Apoya la derivación y entrega de antecedentes, información y orientación para personas en situación de calle a nivel regional.
6	Carabineros de Chile	Organismos del Estado	Se realiza un trabajo coordinado con la 17 ^a y 47 ^a Comisarías, con el propósito de identificar y orientar a las personas en situación de calle que requieran apoyo o asistencia.
7	Policía de Investigaciones de Chile (PDI)	Organismos del Estado	Se realiza un trabajo coordinado con las oficinas de la PDI, con el fin de apoyar la identificación de personas en situación de calle que lo necesiten.
8	Centro de Salud Familiar (CESFAM) Dr. Aníbal Ariztía y Centro de Salud Familiar (CESFAM) Apoquindo.	Instituciones de salud	Brinda apoyo a través de la derivación de personas en situación de calle, facilitando su acceso a evaluaciones médicas y tratamientos pertinentes.
9	Centro Comunitario de Salud Mental Familiar (COSAM) Las Condes.	Instituciones de salud	Brinda apoyo a través de la derivación de personas en situación de calle, facilitando su acceso a evaluaciones médicas y tratamientos pertinentes.
10	Hospital del Salvador	Instituciones de salud	Brinda apoyo en la hospitalización de personas en situación de calle cuando es necesario.
11	Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak	Instituciones de salud	Coordina la hospitalización de las personas en situación de calle cuando sea necesario, gestionando la comunicación y las derivaciones con los servicios de salud correspondientes.

12	Iglesias /Agrupaciones Religiosas	Institución Privada	Apoyo de diversas agrupaciones religiosas en asambleas y en la contención emocional de personas en situación de calle que se encuentran en el Albergue y la Residencia para la Superación.
13	Juntas de Vecinos	Organizaciones Comunitarias Territoriales	Colabora en las actividades y requerimientos operativos que surjan en la Residencia para la Superación y el Albergue de Emergencia.

c. Participación ciudadana y transparencia pública

➤ Mecanismos de participación ciudadana:

- Diagnósticos participativos:

El programa podrá incorporar instancias de diálogo y consulta ciudadana a través de diagnósticos participativos, cuya realización dependerá de la agenda anual definida por la unidad técnica del Departamento de Presupuesto, Planificación y Estudios. Estos procesos permiten recoger percepciones, experiencias y propuestas de los vecinos respecto a las problemáticas abordadas por el programa, fortaleciendo la vinculación entre la comunidad y la gestión municipal. La información obtenida aporta insumos cuantitativos y/o cualitativos relevantes para orientar el diseño, la implementación y la mejora del programa social y sus prestaciones, en coherencia con los principios de transparencia y participación de la ciudadanía.

- Encuestas de satisfacción:

El programa incorpora la aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a sus beneficiarios, conforme a la Política de Evaluación de la Dirección de Desarrollo Comunitario de Las Condes. Su realización forma parte de la agenda de evaluación definida por la unidad técnica del Departamento de Presupuesto, Planificación y Estudios, y tiene por objetivo recoger información directa sobre la percepción de calidad, pertinencia y eficacia de las prestaciones recibidas. Los resultados permiten identificar oportunidades de mejora, orientar las acciones del programa según las necesidades de la población objetivo y fortalecer la gestión municipal basada en evidencia y transparencia.

➤ Mecanismos de transparencia pública:

- Cuenta Pública:

La Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, en su artículo 67, establece que el alcalde debe presentar una cuenta pública anual al concejo municipal, al consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil y al consejo comunal de seguridad pública, en el mes de abril de cada año. Esta presentación informa sobre la gestión anual del alcalde y la situación general del municipio, fomentando la transparencia y la participación ciudadana en la gestión municipal. En este contexto, el programa, como parte integral del municipio, incorpora elementos de transparencia pública que están reflejados en la cuenta pública.

- Transparencia Pública:

La Ley 20.285 de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, tiene como objetivo garantizar el derecho de las personas a acceder a la información en poder de los órganos del Estado, promoviendo así la transparencia en la gestión pública y el control ciudadano sobre los actos de la administración.

VII. INDICADORES

a. Indicadores a nivel de Propósito (Objetivo general):

Nº	Objetivo	Descripción	Meta
1	Contribuir a la inclusión social de las personas en situación de calle en la comuna de Las Condes.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Indicador: Personas en situación de calle beneficiadas por alguna prestación del Programa Calle durante el año 2025. • Fórmula: Número de personas en situación de calle que acceden a prestaciones del programa. • Medios de Verificación: Registro de beneficiarios del programa por año. 	200 personas (run único) acceden a las prestaciones del programa por año.

- Instrumentos utilizados para la recolección y cuantificación de la información:
 - Instrumentos Tecnológicos.
 - Instrumentos Administrativos.
 - Encuesta de Satisfacción.

b. Indicadores a nivel de Componentes:

Nº	Objetivo Específico	Descripción	Meta
1	Promover la inclusión social y el fortalecimiento de la autonomía de las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Indicador: Personas en situación de calle beneficiadas por atenciones psicosociales. • Fórmula: Número de personas en situación de calle que reciben atención psicosocial por año. • Medios de Verificación: Registro estadístico de atenciones. 	200 personas (run único) reciben atención psicosocial por año.
2	Proporcionar acceso oportuno a una residencia transitoria, de las personas en situación de calle que se encuentren en el programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Indicador: Personas en situación de calle que acceden a residencia transitoria en Residencia para la Superación. • Fórmula: Número de personas en situación de calle que acceden a la residencia transitoria por año. • Medios de Verificación: Registro de admisión. 	60 personas (run único) acceden a residencia transitoria por año.

3	Proporcionar acceso oportuno a una residencia transitoria, de las personas en situación de calle que se encuentren en el programa.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de indicador: Índice de Satisfacción Neta (ISN) de participantes. Fórmula de cálculo: $ISN = \frac{(N^{\circ}_{6-7}) - (N^{\circ}_{1-4})}{N^{\circ} Total} \times 100$ <p>donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> N°_{6-7} = personas beneficiarias que evalúan con nota 6 o 7 N°_{1-4} = personas beneficiarias que evalúan con nota 1 a 4 $N^{\circ} Total$ = total de personas beneficiarias que responden la encuesta Medio de verificación: Matriz de resultados de la encuesta de satisfacción aplicada. 	ISN mayor o igual a 76% (Categoría: Satisfacción Positiva).
4	Proporcionar alojamiento digno y condiciones adecuadas de protección, durante el período invernal, resguardando a las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre del Indicador: Personas en situación de calle beneficiadas al acceder a alojamiento digno en el Albergue de Emergencia. Fórmula: Número de personas en situación de calle que acceden a alojamiento en el Albergue de Emergencia durante la temporada invernal por año. Medios de Verificación: Registro estadístico de atenciones. 	80 personas (run único) acceden a alojamiento en el Albergue de Emergencia durante la temporada invernal por año.
5	Proporcionar un espacio como centro de día a las personas en situación de calle de la comuna de Las Condes.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre del Indicador: Personas en situación de calle inscritas en el registro histórico desde 2024 que acceden a los servicios del Albergue de Emergencia como Centro de Día. Fórmula: Número de personas en situación de calle que acceden a los servicios del Centro de Día por año. Medios de Verificación: Registro estadístico de atenciones. 	70 personas en situación de calle (run único) acceden a los servicios del Centro de Día por año.

➤ Instrumentos utilizados para la recolección y cuantificación de la información:

- Instrumentos Tecnológicos.
- Instrumentos Administrativos.
- Encuesta de Satisfacción.

VIII. RECURSOS

Cuenta Presupuestaria	Descripción
2152104	Comprende la contratación de personas naturales para el cumplimiento de los objetivos del programa.
2152201	Adquisición de diferentes tipos de alimentos para beneficiarios del programa tales como: Té, café, pan, margarina, mermeladas, galletas, frutos secos, agua, endulzantes, alimentos preparados, sopa instantánea y otros de similares características.
2152202	Comprende la adquisición de prendas de vestir para prestadores de servicio del programa tales como chaquetas, parkas, poleras y otros de similares características. Comprende la adquisición de textiles para beneficiarios del programa tales como cobertores, sabanas, cubre colchón, manteles, frazadas, calcetines, camisetas, ropa interior y otras prendas de vestir de similares características.
2152204	Comprende adquisiciones de materiales de uso o consumo corriente para apoyo de prestaciones del programa tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Artículos de librería. • Ropa interior desechable. • Artículos de aseo. • Artículos de aseo personal. • Artículos de cocina. • Menaje desechable. • Mangas de polietileno. • Ropa de cama. • Linternas. • Artículos de ferretería. • Artículos farmacéuticos. • Otros de similares características.
2152205	Vales de gas.
2152209	Gastos por concepto de diversos arriendos tales como baño, toldo, carpas.
2152904	Adquisición de mobiliario tales como sillas, mesas, toldos, camarotes, veladores, cajonera, sillones y otros de similares características que permitan habilitar un recinto de estadía para beneficiarios del programa.
2152905	Adquisición de electrodomésticos tales como lavadora, secadora, conservadora, refrigerador, horno eléctrico, microondas y otros de similares características que permitan habilitar un recinto de estadía para beneficiarios del programa.