

# Protocolos de Recolección PSC

Capacitación Operativo Personas en Situación de Calle



# Objetivo



Entregar orientaciones a las y los censistas respecto a **cómo accionar** ante determinadas situaciones y **cómo presentarse** en el territorio o punto calle.

Considerando:

- Condiciones para aplicar el cuestionario a Personas en Situación de Calle (PSC).
- Situaciones que se puedan presentar durante la aplicación del cuestionario.



# Contenidos

- 01.** Preparación de la salida
- 02.** Condiciones para aplicar el cuestionario censal
- 03.** Actitud de las y los censistas
- 04.** Manejo de situaciones complejas
- 05.** Reacciones violentas
- 06.** Protocolo frente a niños, niñas y adolescentes en situación de calle



**01.**



# Preparación de la Salida

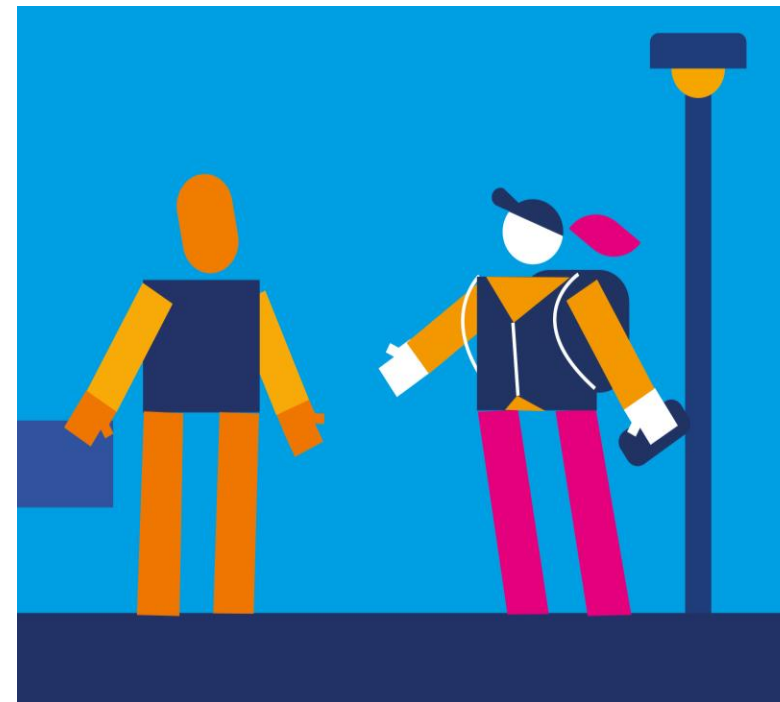
# Preparación de la salida: en local censal

- 1 Revisar la ruta de recorrido de territorios calle.
- 2 Chequear que cuentas con todos los implementos necesarios para salir a terreno:
  - DMC cargada y **sincronizada** con las asignaciones correspondientes
  - Indumentaria (chaquetilla, lanyard y credencial)
  - Linterna y/o capa de agua, según corresponda
  - Tarjeta de persona censada para PSC
  - Colaciones y/o bebidas calientes necesarias para entregar a las PSC
- 3 Salir acompañado de una o un facilitador(a) y/o en duplas de trabajo.
- 4 Chequear necesidad y disponibilidad de vehículo en los casos que corresponda.



# Preparación de la salida: Llegada al Punto Calle

- 1 Es la o el **facilitador** quien llevará la colación y **realizará el primer acercamiento.**
- 2 Será la o el **facilitador** quién debe **corroborar que la persona** en situación de calle **se encuentre en condiciones de ser censada**, asegurando que:
  - Se encuentre cómoda con la aplicación del cuestionario
  - Lúcida para responder (despierto y disponible)
  - No se encuentre bajo el efecto de droga y/o alcohol.
  - No se encuentre alterada.







**02.**



**Condiciones para aplicar  
el cuestionario censal**

# Cuando estés en el Punto Calle, considera...

-  Si están las condiciones, **la o el censista podrá aplicar el cuestionario**, iniciando la entrevista censal.
-  Si el facilitador manifiesta que **NO están las condiciones** para aplicar la entrevista, **la o el censista solo deberá registrar el nombre como "sin dato, sexo y rango de edad observado"** en el cuestionario censal, siguiendo los pasos del DMC.





# Cuando estés en el Punto Calle, considera...



## Espacio Físico

- En lo posible, se sugiere contar con un espacio tranquilo y con privacidad.
- Cada censista debe entrevistar de forma individual al informante, tratando de mantenerse cerca o a la vista de su dupla de trabajo, pero en algún espacio que permita la privacidad para responder.
- Está prohibido que el censista se desplace junto a la persona a otro lugar fuera del punto calle para realizar la entrevista.



## Vestimenta

- Seguir los lineamientos generales de Censo, vistiendo de manera informal, cómoda y sencilla
- No Portar:
  - Joyas
  - Artículos electrónicos (salvo DMC)
  - Otro objeto que pueda llamar la atención y que no son parte de la indumentaria de trabajo establecido.



## Lenguaje

- Al formular las preguntas, se debe seguir todas las instrucciones incluidas en el cuestionario, considerando las notas al censista que se encuentran en otro color en la DMC.
- Se debe leer de manera textual las preguntas que aparecen en el cuestionario.
- No utilizar lenguaje técnico ni hablar con siglas (ejemplo DMC o PSC)



# Considera que:

El contacto de la o el censista calle con cada informante **es exclusivamente para censar, NO es parte de su función hacer labores de auxilio o apoyo social**, ofrecer otro tipo de contacto posterior a censar, o establecer cualquier otro tipo de vínculo con ellas o ellos.

Dependiendo de las circunstancias, **dicha labor será realizada por la o el facilitador calle.**





**03.**



**Actitud de las y los  
censistas**



## Demuestra

### Actitud

- ✓ Calidez
- ✓ Empatía
- ✓ Acogedora
- ✓ Calmada

### Interés

- ✓ Contacto visual
- ✓ Escucha activa
- ✓ Postura que refleje atención al relato.

## Respeta

### Relato

- × No enjuiciar
- × No dar opiniones
- × No bajar el perfil al correlato emocional.

### Intimidad y Privacidad

- ✓ Focaliza en las temáticas del Censo.
- × No profundizar en temáticas personales o vivencias traumáticas
- × No insistir en temas o preguntas que señalen que no quieren contestar.



# Si alguna persona comienza a hablar de aspectos de su vida que no has consultado...

 **Escucha con atención**, pero sin abrir más los temas. No hagas más preguntas de las necesarias.

 Valida y **reconoce la emoción imperante**, pero intenta retomar o cerrar el cuestionario de manera empática y acorde a dicha emoción.

**Por ejemplo:**

- *"...me doy cuenta de que esto que me cuenta es muy difícil para ti/usted, ¿te/le parece si seguimos con otra pregunta?"*
- *"...me imagino que esto te tiene muy triste/con mucha rabia/miedo, pero me están esperando y necesito seguir censando a tus otros compañeros"*



# Si alguna persona comienza a hablar de aspectos de su vida que no has consultado...



**NO debes emitir opiniones** respecto a elementos de su condición vital, tales como:

- Dónde y cómo viven
- Cómo visten
- Cómo hablan



**NO debes ofrecer ni entregar** dinero ni bienes, tales como cigarro u otro similar a modo de sugerión para que respondan el cuestionario o en respuesta a solicitud de las personas.

- *Esto es por resguardo de la integridad física y, a la vez, evita una lógica de transacción, dónde se responde el cuestionario a cambio de este bien o dinero.*
- *Esta es la lógica detrás de las situaciones de comercio sexual, micro tráfico, entre otras, a las cuales se ven expuestos en muchas ocasiones, siendo tratados como objeto y de forma abusiva.*



**04.**

# **Manejo de situaciones complejas**



# Tipos de situaciones complejas



Problemas de salud física



Reacciones Violentas



Problemas de salud psíquica o mental



Develación espontánea o detección de hechos constitutivos de delito



Siempre **canaliza las situaciones** a través de la o el **Coordinador de Grupo Calle o tu Facilitador/a**





## Detección de problemas de salud física:

**Ejemplo:** Enfermedades broncopulmonares con mucha tos, heridas graves, quebraduras, quemaduras, o desnutrición evidente, entre otros.

- ✓ Comentar que notas que su salud no está bien y que necesita ayuda médica.
- ✓ Junto con la o el facilitador, evaluar la continuidad de la aplicación del cuestionario.
- ✓ Si la detección sucede en un alojamiento temporal para PSC, deberá contactar a la o el encargado del lugar para evidenciar el hecho.



# Detección de problemas de salud mental:

## Detección de ideas suicidas:

- ✓ Ser cálido/a y acogedor/a con lo que la persona está relatando.
- ✓ Reflejar emociones. Por ejemplo, decir: "*me doy cuenta que esto es muy difícil de hablar para ti*" o "*me imagino que esto te tiene muy triste*", **manteniendo un tono de voz calmado y cálido.**
- ✓ Acoger, pero sin abrir más el tema.
- ✓ Junto con la o el facilitador, consulte si puede continuar con la aplicación del cuestionario censal.



## Detección de problemas de salud mental:

### Detección de ideas suicidas:



Si la detección sucede en un alojamiento temporal para PSC, deberá contactar a la o el encargado del lugar para evidenciar el hecho.



**NUNCA** responsabilizar a la persona por lo que está viviendo o "retarlo" por estar pensando esas cosas.







RECUERDA QUE EN CASO DE INTERRUMPIR O NO PODER CONTINUAR EL CUESTIONARIO, DEBES ASEGURAR AL MENOS **REGISTRAR EL NOMBRE COMO "SIN DATO", SEXO Y RANGO DE EDAD OBSERVADO.**



## Detección de problemas de salud mental:

**Desorientación en tiempo y espacio, con discursos delirantes y/o alucinaciones.**

-  Mantener la calma y compostura (no reírse ni burlarse).
-  No discutirle ni rebatirle sus ideas.
-  Informar al facilitador y/o encargado del alojamiento temporal, según corresponda.
-  Registrar al menos el **nombre como "sin datos", sexo y rango de edad observado de la persona.**



# RECUERDA

Es rol del Facilitador y/o Coordinador/a de Grupo Calle el **tomar contacto o decisiones** para una posible derivación del caso, ya sea a carabineros, un centro de salud u otro.



**05.**

# **Reacciones Violentas**



# Reacciones Violentas

Signos o señales anticipatorias de una crisis violenta:



**Cambios en la Psicomotricidad:** Cantidad y calidad de los movimientos.



**Cambio en la forma de contacto:** Forma de mirar y capacidad de escuchar, el tono de voz denota molestia y/o enojo.



**Cambio en sus emociones:** denota malestar o enojo.



**Comenzar a usar palabras ofensivas:** ya sea hacia el profesional o hacia el proceso.



Es importante detectar cuando una **persona comienza a alterarse o tiene una crisis violenta** antes de que ocurra, para **modificar nuestras acciones**, idealmente antes de que la crisis escale y sea más difícil de manejar.



## Reacciones Violentas:



**Nunca debes responder a la agresión.**



Mantener una actitud calmada, segura y cálida.



Evitar actitudes de crítica, molestia con la persona o amenazas de ningún tipo.



Señalar que notas que está enojado/a o molesto/a, validando su emoción y señalarle verbalmente que no continuarás con la aplicación del cuestionario en el caso que eso desee. Por ejemplo: *"me da la impresión de que le/te molestó esto que estamos hablando, no hay problema, podemos detener el cuestionario ahora"*



Detener la aplicación del cuestionario (registrando al menos el nombre como "sin dato", sexo y rango de edad) y no insistir en continuar con el proceso.





## Reacciones Violentas:

- ✓ Evitar continuar una interacción que pudiese alterarlo/la más. Se recomienda, si es posible, hablar de otra cosa, agradecerle su ayuda, validar lo que dice sin entrar en discusiones y luego retirarse de la interacción y del lugar.
- ✓ Informar al facilitador y/o coordinador de grupo.
- ✓ Si la detección sucede en un alojamiento temporal para PSC, deberá contactar a la o el encargado del lugar para evidenciar el hecho.
- ✓ Coordinador de grupo calle deberá aplicar el protocolo de contención, orientación y acompañamiento, según corresponda.
- ✓ Aplicar protocolo de accidente laboral y comunicar al equipo de seguridad, según corresponda.



# IMPORTANTE

Las **reacciones violentas** pueden ser de carácter verbal como insultos, gritos o amenazas y agresiones físicas como golpes, escupos, empujones, manotazos, etc.

No dejes de **pedir ayuda** a tu coordinador(a) o al facilitador(a), si sientes que lo necesitas o tienes dudas sobre cómo proceder.



**06.**



**Niños, niñas y  
adolescentes en  
situación de calle**



# ¿Cómo realizaremos el censo de Niños, Niñas y Adolescentes en situación de Calle (NNASC)?

## 1 NNASC junto a una familia o un adulto responsable

En el **operativo calle se censarán** a los NNASC que se encuentren con sus familias o bien con un **adulto acompañante** quien pueda responder como informante.

## 2 NNASC sin familia o adulto responsable

Si identifica una NNASC que se encuentra en la calle sin un adulto acompañante, solo debe registrar en el cuestionario censal **el nombre como "sin dato", sexo y rango de edad observado**, pero sin acercarse a preguntar directamente.



**NO VAMOS A ENTREVISTAR MENORES DE 18 AÑOS.**  
No debemos aplicar el cuestionario directamente a NNA.



# ¿Cómo realizaremos el censo de Niños, Niñas y Adolescentes en situación de Calle (NNASC)?

## Censo en el Punto Calle

Si **durante** la entrevista censal, la o el censista identifica que la persona a la que está entrevistando es **menor de edad...**

- 1 Debe dar por finalizada la entrevista,
- 2 Si ya ha realizado las preguntas de nombre, sexo declarado y edad, mantener el registro y pasar a "completar cuestionario".
- 3 Si aún no ha comenzado el cuestionario, registre únicamente nombre como "sin dato", el sexo y rango de edad observado, luego pase a "completar cuestionario".
- 4 Entregue la Tarjeta de persona censada.



Debe censar a todas las personas presentes, el registro por observación es excepcional dado que no es posible entrevistar NNA.



# ¿Cómo realizaremos el censo de Niños, Niñas y Adolescentes en situación de Calle (NNASC)?

## Censo en Residencias temporales

- 1 Las y los NNA presentes en los centros especializados calle (PEC), albergues de bajo umbral y centros recreativos de la Red Calle Niños, serán censados en ese lugar.
- 2 El censo en residencias se realizará mediante modalidad de **Censo en Línea**, asistido por una persona del establecimiento.
- 3 El llenado del cuestionario lo realizarán las y los **profesionales** de organizaciones que están a cargo de los centros.
- 4 También entregarán Tarjetas de persona censada a los NNA entrevistados.



El operativo especial calle en residencias se ejecutará entre el 13 y 18 de mayo. En estos lugares se censarán a todas las personas presentes.

# Sigue estos pasos para una correcta recolección censal

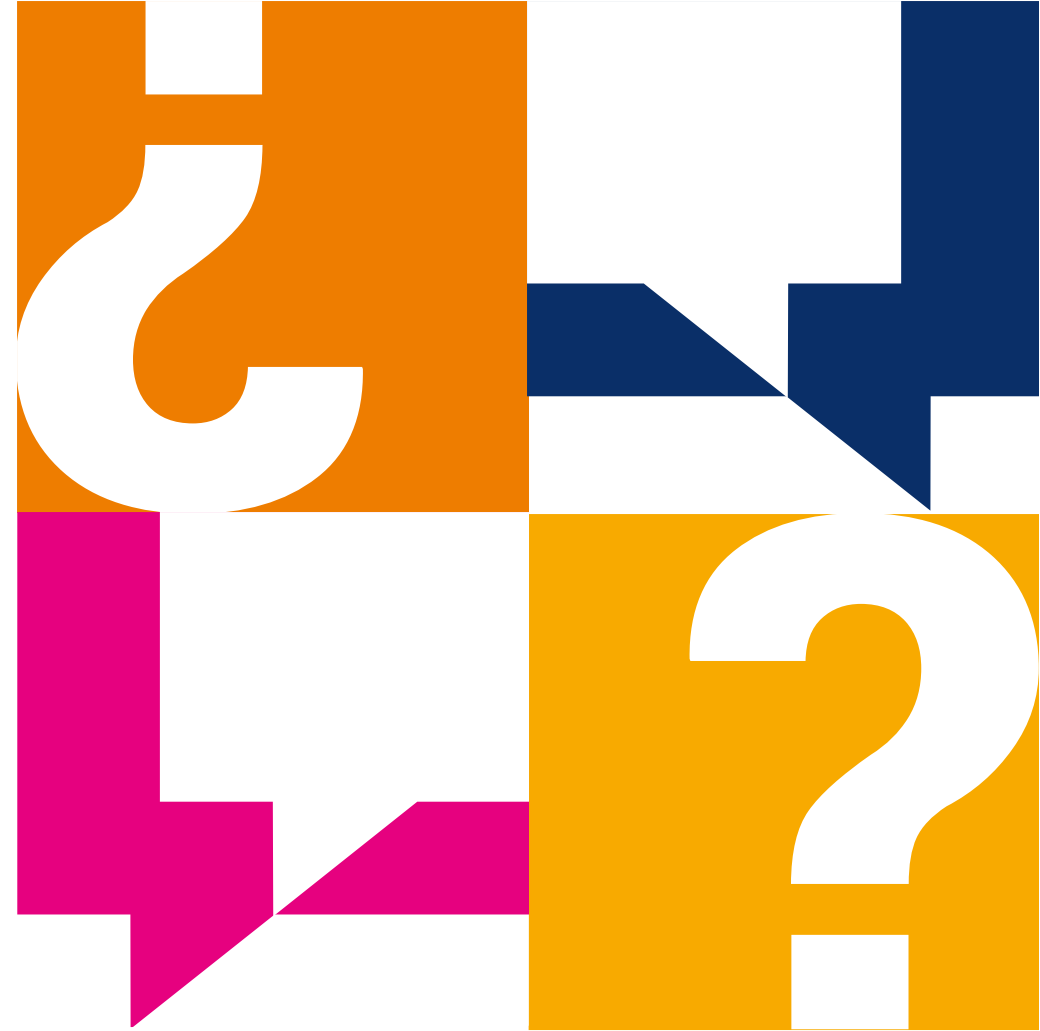
1 **Censar** a todas las personas, puedan o no ser entrevistadas



2 Emitir tu **boleta** e **informe** en la fecha requerida



**¿Alguna pregunta  
o comentario?**





# ¡Muchas gracias!





**CENSO**  
2024

[www.censo.cl](http://www.censo.cl)