ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISPOSITIVO DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL (OSL)

Documento Técnico de SENDA

El documento pretende orientar técnicamente a los organismos y equipos que implementan el Dispositivo de Orientación Sociolaboral para su efectivo funcionamiento, en sintonía con los principios institucionales de SENDA.

Ps. Pamela Concha Torres
Asesora Nacional del Área de Integración Social y Oportunidades

INDICE

INTRODUCCIÓN **2**

CAPÍTULO I: MARCO CONCEPTUAL

1. Principios teóricos para el Programa de Integración Social de SENDA 6
   - A. Modelo de Recuperación. 7
   - B. Marco de Gestión de la Recuperación Sustentable (SMRS). 11
   - C. Exclusión e integración social como procesos multidimensionales. 13
   - D. Enfoque de Derecho y Desarrollo Humano. 15
   - E. Enfoque de Género. 16
2. Marco Conceptual para el desarrollo del Componente de Orientación Sociolaboral 21
   - A. Enfoque de Competencias 21
   - B. Aprendizaje de Adultos 25
   - C. Incorporación Laboral y Empleabilidad 26
   - D. Interseccionalidad 29
   - E. Reducción de Estigma 30

CAPÍTULO II: PROCESO DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL

1. Orientación Sociolaboral 36
2. Acompañamiento Sociolaboral 37
3. Objetivos del Dispositivo de OSL 38
4. Metodología para la Orientación 38
5. Estructura del Proceso de Orientación Sociolaboral 42
6. Monitoreo y Evaluación de Resultados 43

CAPÍTULO III: REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISPOSITIVO OSL

1. Descripción y Definición del Dispositivo 52
2. Consideraciones para la Implementación 53
3. Cobertura 55
4. Gestión Organizacional para la implementación de OSL 56
5. Sistema de Monitoreo 62
6. Indicadores Complementarios 63

BIBLIOGRAFÍA **65**

ANEXOS **70**

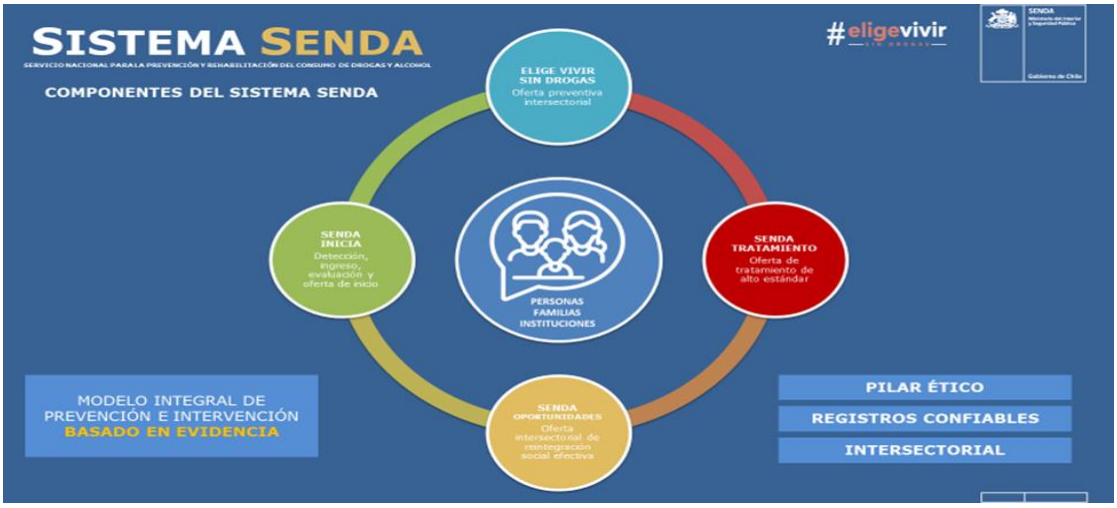
INTRODUCCIÓN

El fenómeno del consumo de sustancias en Chile y en el mundo, es un problema transversal a las clases sociales, naciones, culturas y edades, pero afecta de manera diferente a las mujeres, hombres y disidencias, así como a las comunidades que se encuentran en una posición de desventaja social y económica, y poblaciones que se encuentran más vulnerables y expuestas al fenómeno. La última Encuesta Nacional de Consumo de Sustancias (ENPG, 2020) da cuenta de los elevados niveles de consumo en Chile, evidenciando el alcance del fenómeno en nuestra población (Si bien, a nivel nacional, el consumo de marihuana se ha estabilizado en la última medición, sigue teniendo una prevalencia alta, de 11,4%, para cocaína disminuyó a un 0,5%, y para pasta base se mantiene en un 0.3%, al igual que el alcohol, con un 58,5% de prevalencia), lo que hace imprescindible establecer estrategias, políticas públicas y servicios destinados para su abordaje a nivel preventivo, de tratamiento, y para la integración social de las personas afectadas. En Chile es el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) es el responsable de diseñar, implementar y monitorear políticas públicas para todos y todas las ciudadanas/os que se ven afectados por el fenómeno, debiendo también establecer alianzas estratégicas con otras entidades públicas y privadas que colaboren y permitan dar una respuesta sólida a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Respondiendo a este desafío, es que la Estrategia Nacional de Drogas 2021-2030 (Ministerio del Interior, SENDA) plantea la implementación del SISTEMA SENDA que articulará un modelo integral de oferta programática para la prevención e intervención sobre la base de programas basados en evidencia, y una mejor articulación de recursos y actores institucionales.

El SISTEMA SENDA, contiene 4 pilares básicos:

I. **SENDA Inicia:** a través del cual se busca activar mejores canales de detección temprana y focalización de la demanda institucional.
II. **Elige Vivir Sin Drogas** (promoción y prevención): pilar que busca disponibilizar una oferta preventiva basada en evidencia, en torno a los ejes de familia, escuela, tiempo libre y grupo de pares.
III. **SENDA Tratamiento:** a través del cual se pondrá a disposición de la ciudadanía modelos de tratamiento de alto estándar, con mediciones e indicadores de logro clínicos y terapéuticos.
IV. **SENDA Oportunidades:** enfocado en la articulación de la oferta del Estado, del sector privado y de todas aquellas organizaciones que brindan oportunidades efectivas para superar condiciones de exclusión, y que pueden contribuir a que los procesos de recuperación sean efectivos y sostenibles en el tiempo. El énfasis de este pilar está en la articulación de oportunidades efectivas en ámbitos de: educación, protección social, empleo y vivienda.



PILAR OPORTUNIDADES

Específicamente el cuarto pilar, se centra en **generar oportunidades para la integración social efectiva**, es deber de SENDA mediar entre el Estado, los privados y quienes puedan brindar esa oportunidad necesaria que permita la inclusión de las personas que a propósito de su consumo de sustancias han quedado excluidas y no cuentan con soportes que les ayuden a mantener y sostener en el largo plazo los logros obtenidos en el proceso de tratamiento. Por otra parte, el pilar de tratamiento busca como propósito que las personas mayores de 18 años con consumo problemático de alcohol y otras drogas -y manifiesta voluntad de tratarse-, alcancen la recuperación mediante el acceso a tratamiento especializado.

Por lo anterior, **ambos pilares, SENDA Tratamiento y SENDA Oportunidades**, han acordado trabajar de manera coordinada para instalar una oferta programática que contribuya a la recuperación de personas con consumo problemático de sustancias, sosteniendo los logros alcanzados en el tratamiento y favoreciendo el ejercicio de ciudadanía, y así instalar procesos de coordinación efectiva entre los programas de Tratamiento para Población Adulta y el programa de Integración Social para Personas Adultas en procesos de Recuperación.

Por lo tanto, uno de los objetivos estratégicos de SENDA es desarrollar un sistema integral de recuperación para personas con consumo problemático de sustancias, que no quede supeditado tan solo al proceso psicoterapéutico focalizado en el cese o disminución del consumo (lo que hoy llamamos tratamiento), sino que también entregue los apoyos necesarios en las diferentes etapas del proceso de recuperación, y favorezcan una efectiva y integración social.

El quehacer del área de **Integración Social y Oportunidades**, se basa en la premisa de que es necesario generar oportunidades de integración social a través de acciones afirmativas para el desarrollo humano de personas, grupos, comunidades y de la sociedad en general. Estas acciones de inclusión deben respetar a su vez las particularidades de quienes vivencian la problemática del consumo de alcohol y otras drogas, considerando las diversas maneras que tienen las personas, grupos y comunidades para desarrollarse y alcanzar mayores niveles de bienestar. Por tanto, se trata entonces

de integrar en la diversidad y no por asimilación. No existe un ideal de persona integrada, sino que existe una pluralidad de vidas, contextos y caminos.

En este marco, el área de Integración Social y Oportunidades ha desarrollado una oferta programática que pone a disposición los apoyos necesarios para que las personas que se encuentran en procesos de recuperación, puedan avanzar en las mejoras a su salud, a su calidad de vida, y tengan mejores niveles de bienestar global. Se busca mejorar las condiciones de inclusión social de personas en proceso de recuperación, es decir, favorecer el desarrollo de las habilidades sociales, y mejoras en las condiciones de habitabilidad y de empleabilidad de personas que se encuentran en tratamiento por consumo problemático de drogas, como una forma de hacer sostenibles sus cambios a lo largo del tiempo, contribuyendo así a su recuperación efectiva.

Las personas que vivencian un proceso de tratamiento, frecuentemente han pasado mucho tiempo excluidos/as y/o al margen de la sociedad, provocándose así una interrupción en sus relaciones sociales e interpersonales, en su participación y aporte social, y en el ejercicio de su ciudadanía. En muchos casos esta exclusión y/o cese de participación se suma a otros factores familiares y socio económicos que profundizan la problemática, y potencian su vulnerabilidad. Este aspecto, es un factor relevante a la hora de pensar en los procesos de recuperación, ya que su proceso de inclusión e integración muchas veces se ve interferido por la falta de oportunidades, por la presencia de estigmas sociales, por factores o características personales, y/o por políticas públicas que no favorecen el cese de las brechas, inequidades y distancias sociales.

En este aspecto, SENDA se ha propuesto potenciar el **Dispositivo de Orientación Sociolaboral (OSL)**, el que como elemento de entrada posee la consideración de la persona desde su integralidad, donde prima no sólo el cese de la dependencia a la sustancia y mejora en su salud, sino además la inclusión social y laboral, como parte importante de sus capitales de recuperación. Su foco está en las personas adultas que se encuentran en proceso de tratamiento, por lo que contempla una intervención complementaria a ésta, y de la cual es referenciada por el equipo de tratamiento. Se fundamenta en el desarrollo de una metodología de intervención que busca facilitar la inclusión laboral de las personas a través del desarrollo de competencias y habilidades para el trabajo, junto con el acercamiento a las oportunidades laborales y de capacitación existentes en cada territorio, a través de acciones de intermediación y/o colocación laboral.

El proceso de incorporación laboral y la posibilidad de contar con un ingreso permanente y estable, permite la incorporación de la persona en los diferentes ámbitos sociales (educación, familia, entretención, salud, comunidad, cultura, deporte, entre otros), donde es necesario que la persona participe de manera segura y estable. Para ello, es fundamental el desarrollo de competencias que aseguren la posibilidad de obtener y mantener un empleo dependiente o un trabajo independiente, y también de conocer y acercar las oportunidades laborales disponibles y en sintonía a las motivaciones de las personas. Con ello, es posible dar mayores y mejores herramientas para que las mujeres, hombres

y las personas de la diversidad sexual y de género, puedan focalizarse en la mejora de su calidad de vida, y la continuidad de su proceso de recuperación.

CAPITULO I: Marco Conceptual

El Programa de Integración Social para personas Adultas en tratamiento, se sustenta en una serie de **principios teóricos** que transversalizan su ejecución tanto en el diseño de sus metodologías como en una propuesta programática. Esto permite que cada uno de los componentes y dispositivos del programa de población adulta, basen sus propósitos en convergencia con una serie de principios que, en su objetivo ulterior, se orienta por contribuir en la mejora de las condiciones de inclusión social de las personas en procesos de recuperación, donde el dispositivo de OSL no es la excepción. Para SENDA, la consideración de estos principios es fundamental y debe ser incorporada en la entrega de servicios y en los sistemas de apoyo que se disponen para las personas que lo requieren.

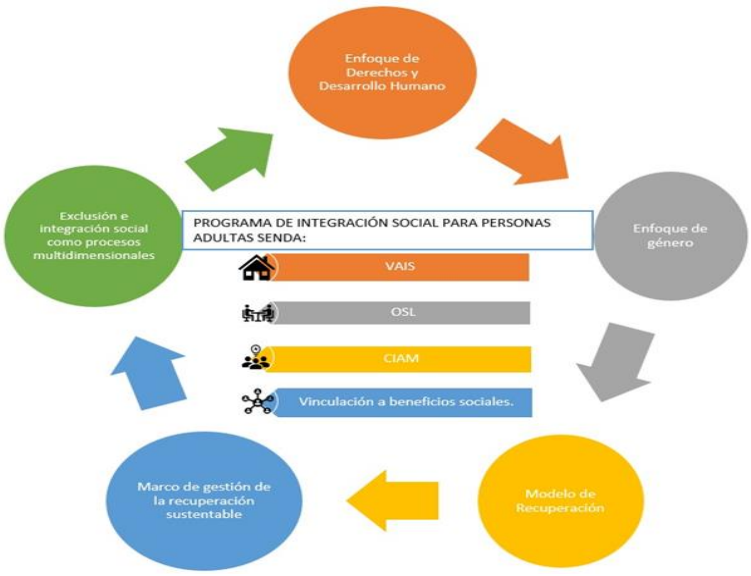
Paralelamente, para la implementación de sus diversos componentes, el Programa de Integración Social profundiza en diversas temáticas, estableciendo un marco conceptual que establece las **bases conceptuales** a partir de las cuales se establecerán los procesos y se desarrollarán las metodologías específicas. Por lo tanto, para el desarrollo efectivo del componente de orientación sociolaboral, se establecer un marco conceptual comprensivo desde el cual se diseñó la metodología vigente, y se establecen las principales directrices para llevar el proceso de orientación, y también para su efectiva implementación.

1. Principios Teóricos para el Programa de Integración Social.

Los principios teóricos del programa se estructuran a partir de 5 principios, los que establecen las bases para el desarrollo de sus componentes:

A. Modelo de Recuperación
B. Marco de Gestión de la Recuperación Sustentable (SRMS)
C. Exclusión e integración social como procesos multidimensionales
D. Enfoque de Derecho y Desarrollo Humano
E. Enfoque de Género

Diagrama 1: Principios teóricos y Componentes del Programa Integración Social para Personas Adultas en Tratamiento.



Fuente: Elaboración Propia

A.- Modelo De Recuperación

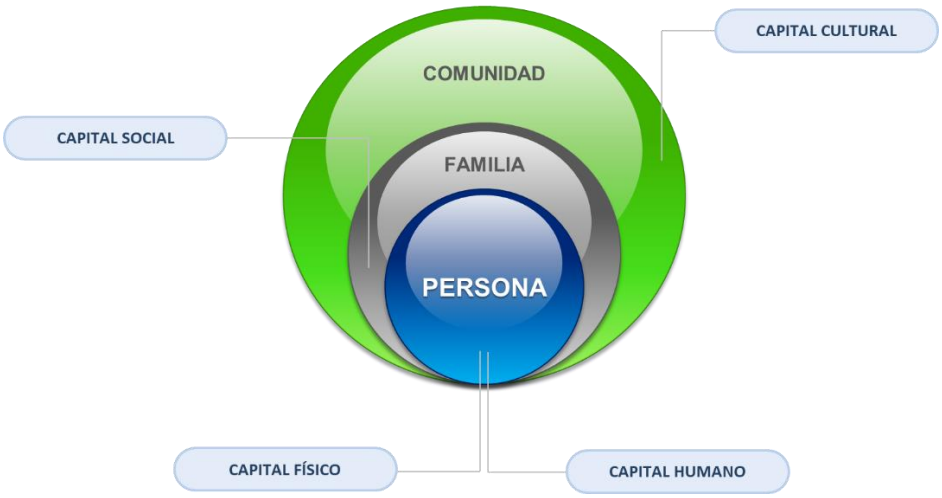
Este concepto hace alusión a la recuperación natural, es decir, aquellas personas que han iniciado y/o sostenido un proceso de cambio efectivo, sin la ayuda de profesionales o la participación en grupos de autoayuda de manera formal. Este Modelo muestra que la recuperación no se sostendría únicamente en un proceso de tratamiento, sino que posible de conseguir de manera natural, pero que necesariamente involucra la coexistencia de múltiples factores, internos y externos de las personas, que posibilitarían el abandono de la sustancia.

Entre los estudios que buscaron comprender el proceso de recuperación natural, destaca el de Cloud y Granfield (2004), que concluye que la recuperación natural no se da únicamente como resultado de la motivación psicológica. Por el contrario, gran parte del impulso y motivación para el cambio están asociados a factores condicionantes en sus entornos sociales que apoyarán dicho cambio. De modo que la transformación personal es un producto social que está fuertemente influenciado por el contexto en el que se encuentra un individuo.

Del modelo de recuperación surge el concepto de Capitales de Recuperación, elemento central, entendido como la “amplitud y profundidad de los recursos internos y externos que pueden servir de base para iniciar y sostener la recuperación de problemas de alcohol y otras drogas” (poner autores). De esta forma, la capacidad que posea una persona para recuperarse, dependerá de los recursos que ha desarrollado y/o adquirido a lo largo de su vida. Dichos recursos se articulan en una compleja dinámica de características personales tangibles e intangibles, de estructuras físicas y socioambientales, disposiciones culturales y circunstancias, que han influido en la capacidad de una persona para superar su consumo problemático de drogas o alcohol. De esta forma, el capital de recuperación se caracteriza por ser individual y propio, por ende, alude a la idea de que deberían existir diversas ofertas en relación

al tratamiento, con el fin de dar respuesta a las distintas necesidades que presenta cada persona con consumo problemático de alcohol y/o drogas.

Diagrama 2: Capitales de recuperación por niveles



Fuente: Elaboración SENDA/UDP a partir del trabajo de White, W. & Cloud, W. (2008).

Los Capitales de Recuperación se pueden agrupar en cuatro categorías: el *Capital Social*, *Capital Humano*, *Capital Cultural* y *Capital Físico*. Estas categorías, a su vez, se pueden clasificar en tres niveles distintos: personal, familiar y de la comunidad. El capital de recuperación a nivel personal estaría conformado por el capital físico y humano; el capital de recuperación a nivel familiar estaría en el plano social y de relaciones; y, por último, el capital a nivel comunitario estaría en el plano cultural. Cada uno de estos capitales se define de la siguiente manera:

El SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Service Administration) ha definido 12 principios para comprender la recuperación, a fin de entregar una postura conceptual que sirva de guía

para las instituciones dedicadas a la problemática de consumo de drogas. Los 12 principios rectores son los siguientes:

PRINCIPIOS DE LA RECUPERACIÓN (SAMHSA)

1. Hay muchos caminos hacia la recuperación
2. La recuperación es un proceso autodirigido y autónomo
3. Implica el reconocimiento personal de la necesidad de cambio y transformación
4. Es integral
5. Tiene una dimension cultural
6. Es un proceso continuo de mejora de la salud y el bienestar
7. Se desprende de la esperanza y de la gratitud
8. Implica un proceso de sanación y auto-redefinición
9. Consiste en hacer frente a la discriminación, la verguenza y el estigma que trasciende a los problemas de consumo problemático.
10. Requiere del apoyo de otras personas que están en el mismo proceso
11. Implica de la (re)union y (re)construcción de una vida en la comunidad
12. La recuperación es una realidad

Fuente: Elaborado en base a Marco de Recuperación de SAMHSA. 2009

Por lo tanto, hablar de recuperación, es plantear que no sólo se trata que la persona complete un proceso de tratamiento logrando cierto nivel de calidad de vida y desarrollando capitales de recuperación, sino también impone: a) el desafío de establecer mecanismos que permitan que estos cambios se mantengan en el tiempo y b) que la actitud de la intervención debe ser desde la mirada del ejercicio de ciudadanía.

➢ Sostenibilidad de los Cambios

Apoyar a las personas en sus procesos de recuperación del consumo problemático de sustancias, implica tener presente que existen diversos caminos para comenzar y mantener los procesos de recuperación, lo que dependerá de diversos factores tales como: la severidad de los trastornos del uso de sustancias, género, la edad, la cultura y la presencia de comorbilidad de salud física o mental o problemas con el sistema de justicia penal, entre otros. De esta forma, se vuelve fundamental proporcionar a los individuos la posibilidad de que exista una elección libre e independiente entre diversas opciones de tratamiento y soportes en los procesos de recuperación. Es necesario que las personas puedan acceder a una amplia gama de servicios, los cuales se encuentren coordinados con el fin de apoyar sus itinerarios personalizados para la recuperación.

En síntesis, asegurar la sostenibilidad de los cambios implica que los sistemas de tratamiento deben ser integrales, flexibles e impulsados por los resultados individuales, y que debe contemplar una oferta totalmente coordinada de servicios y apoyos para maximizar la elección en cada punto del proceso de recuperación.

Deben existir servicios, que van más allá de solo intervenciones terapéuticas en tratamiento del consumo de drogas, los que deben cumplir con las siguientes características fundamentales:

Fuente: Elaboración en base a Marco de Recuperación de SAMHSA. 2009.

Entonces, no solo se trata de coordinar dispositivos sanitarios, sino también de crear o acercar la oferta disponible en cada contexto en temas referentes a: participación, protección social, educación, vivienda, recreación y tiempo libre, entre otros.

➢ Ejercicio de Ciudadanía

Tener una mirada de ejercicio de Ciudadanía conlleva a ampliar y enriquecer la perspectiva clásica socio-jurídica del tema del ejercicio de derechos y responsabilidades. Se trata de reconocer que actualmente existen profundas desigualdades en el acceso a los recursos que permiten un adecuado ejercicio de esos derechos y responsabilidades. En este sentido, el concepto de ejercicio de Ciudadanía para la recuperación, implica que se deben realizar las intervenciones teniendo en cuenta que se debe potenciar la participación activa de este colectivo en tres grandes esferas: *la economía*, mediante una presencia activa en la producción de valor social dentro o fuera del mercado; *la política*, mediante el ejercicio activo de una ciudadanía de pleno derecho; *las redes sociales y familiares* como expresión de la identidad y la pertenencia comunitaria y como factores de prevención y protección ante la exclusión.

Se entiende la ciudadanía desde su práctica, es decir, se la entiende desde la acción, desde su ejercicio, desde el desarrollo pleno de la autonomía de cada persona en el marco de su comunidad de referencia, más que desde la estática adquisición de unos derechos relativamente vaciados de contenido, relacionados con las dinámicas de inclusión y excusión más elementales de los estados de la nación modernos.

Este concepto de ciudadanía garantiza y persigue el desarrollo personal pleno de cada ciudadano y de la solidaridad social. Cada uno tiene ese derecho en un marco de igualdad de oportunidades, de incentivos y de ayudas al completo desarrollo personal a lo largo de la vida y al ejercicio de la iniciativa individual. Se trata entonces de reconocer que las personas con consumos de sustancias son sujetos de derechos, se reconoce entonces que a la base de la recuperación está el resguardar que todos puedan ejercer activamente los derechos humanos fundamentales. Cada uno tiene, junto a esos y otros derechos, el deber de ejercer la solidaridad social y económica y de preocuparse de la cosa pública

cercana, local y general. Todos los ciudadanos serán los protagonistas del desarrollo de la sociedad de bienestar.

B.- Marco De Gestión De La Recuperación Sostenible[1]:

Este marco afirma que es fundamental realizar procesos de recuperación a largo plazo, con el objetivo de evitar recaídas y reingreso a tratamientos. Se sustenta en la comprensión del consumo problemático como un trastorno crónico, recidivante y recuperable, considerando la recuperación como un proceso continuo, una experiencia a través de la cual los individuos, las familias y las comunidades utilizan los recursos internos y externos para hacer frente a los problemas asociados al consumo de alcohol y otras drogas, de modo de posibilitar el desarrollo de una vida sana, productiva y con sentido.

El fin de este modelo es desarrollar medios de vida sustentables, entendidos como las capacidades, los activos –materiales y sociales– y las actividades necesarias para desenvolverse en cualquier medio de vida. Este modelo no se limita sólo al consumo problemático, sino que también es aplicable a los grupos más marginados y sus contextos, y para reducir la pobreza en el mundo (ONU, 1987)

> *"… desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" (ONU, 1987).*

En esta línea, los medios de vida sustentables son entendidos como una manera integral de comprender, evaluar y apoyar los recursos humanos, sociales y profesionales, necesarios para apoyar a las personas en la construcción de la estabilidad y el bienestar en sus vidas y para reducir las consecuencias negativas sociales y en la salud, producto del uso de drogas. Por lo tanto, el desafío que plantea este modelo, es acompañar los procesos individuales de las personas, considerando el nivel de desarrollo de los capitales de recuperación, realizando intervenciones individualizadas en concordancia con dicha evaluación y vinculando las trayectorias con los sistemas institucionales, comunitarios, locales que faciliten el camino hacia una vida autónoma a largo plazo. Introduce la relevancia de considerar la dimensión cultural al momento de abordar las problemáticas derivadas del consumo perjudicial de alcohol y/o drogas, rescatando que las creencias y costumbres son diversas y pueden afectar los resultados de los esfuerzos de la recuperación de cada individuo.

[1] La definición tiene sus orígenes en el término inglés *sustainable development*, lo que generó que algunos países, como Chile, utilizaran la palabra sustentable. Sin embrago, se han aclarado diferencias en cuanto a su definición y se sugiere utilizar el concepto sostenible dado que considera la eficiencia además de la eficacia.

La Gestión de la Recuperación Sustentable apoya el deseo de la persona para trabajar hacia una "vida sana, productiva y con sentido" mediante la integración de las distintas esferas del Capital de Recuperación. Tiene en cuenta que el carecer de un entorno que apoye la recuperación, pone en riesgo las posibilidades de tratamiento e integración social. En consecuencia, el Estado –y sus instituciones– es considerado como importante mediador y facilitador de cambios en el contexto que posibilita a su vez la modificación de los capitales de recuperación y, con ello, la posibilidad de una recuperación sostenida y sustentable en el tiempo. Esto implica la consideración que, con el acceso y vinculación de las personas usuarias a los sistemas, programas sociales y estructuras gubernamentales, el proceso de recuperación es más posible de mantener en el tiempo y, con ello, los procesos de integración social.

Para ello, SENDA respalda y suscribe su desarrollo en el Enfoque de Recuperación, del Enfoque de Gestión de Recuperación Sustentable[2] y del Sistema de Cuidados Orientados a la Recuperación, los cuales están orientados a observar los recursos más que las dificultades; centrarse en distintos niveles de intervención (individual, familiar y de la comunidad); focalizarse en la persona como individuo; conocer el nivel de desarrollo de sus capitales de recuperación (humano, físico, social y cultural); realizar intervenciones personalizadas concordante con dicha evaluación; y evaluar e intervenir en el grado en que los sistemas institucionales, estructuras y procesos, facilitan el camino de las personas para lograr potenciar sus capitales de recuperación. Por otro lado, estos enfoques enfatizan la importancia de un trabajo personalizado que visualice las necesidades y expectativas de las personas en tratamiento, con el fin de generar trayectorias de integración que contemplen las diferencias individuales trabajando a favor de la autonomía.

La inclusión social implica facilitar y promover espacios tanto de la vida social, económica y política, donde las personas puedan avanzar hacia una plena participación, donde además el uso del tiempo libre toma un lugar importante en la redefinición de rutinas e interacciones, considerando entonces modos de participación diversas. En este sentido, se sugiere favorecer y fortalecer la participación de las personas en distintas organizaciones sociales. Para ello, es necesario fortalecer en un trabajo conjunto, el desarrollo de actitudes, habilidades competencias y recursos que hagan posible dicha participación (capital humano), ya que el abordaje de los capitales de recuperación no es aislado, sino que se interconectan y potencian. Es decir, en la medida en que los recursos, habilidades y capacidades del capital humano mejoran en su desarrollo y potencialidades, éstas logran su validación en el ámbito relacional, familiar, social y comunitario (capital social), donde el capital humano continuará su crecimiento y ajuste.

Finalmente, es importante considerar que los capitales por sí mismos no representan la clave única para la recuperación. El elemento central del proceso siempre será la persona, sus recursos, contexto personal y medio ambiente, es decir, que el desarrollo de los capitales de recuperación por sí

[2] El Enfoque ha sido utilizado por diversos países a fines de los noventa, especialmente en América Latina, con el objetivo de describir estrategias para establecer medios de vida sustentables o sostenibles en poblaciones vulnerables, y la relevancia que tiene el acceso a los activos para la mejora de los capitales de recuperación y la continuidad de cuidados.

mismo no bastan, sino lo fundamental es considerar las particularidades de la persona para evaluar y planificar los objetivos necesarios para su recuperación.

C.- Exclusión e Integración Social como Procesos Multidimensionales:

Este enfoque supone avanzar al reconocimiento de la existencia de grandes desigualdades de carácter estructural (según sexo, condición étnica y racial, territorio y otras variables) que experimentan las personas tanto como causa y/o como consecuencia del consumo problemático de sustancia y su imbricada relación con el acceso a los servicios (como educación, cuidado y salud) y a los empleos de calidad (CEPAL, 2016).

Para comprender el rol que cumple la sociedad en los procesos de integración social, es necesario concebir la exclusión como un problema estructural de las sociedades, condicionado por el alto grado de prejuicio y discriminación contra las personas con consumo problemático, el cual reduce las posibilidades de un proceso de recuperación sostenido en el tiempo. De esta forma, la estigmatización produce grupos de personas que ven condicionado su ejercicio de ciudadanía al negárseles el cumplimiento de derechos tales como el derecho a la salud. Como señala Subirats; "hay personas que viven en unas condiciones de vida material y psíquica que les impiden sentirse y desarrollarse plenamente como seres humanos. La exclusión hace difícil sentirse ciudadano en su proyección concreta en cada contexto social, sentirse formando parte de la sociedad de referencia (...) La exclusión social es pues, en su manifestación compleja y actual, un concepto integral, que puede tomar forma en cualquiera de los ámbitos vitales básicos de las personas". (Subirats, 2004: 19-20)

En relación a lo anterior, el concepto de exclusión no implica únicamente la reproducción de las desigualdades clásicas, va más allá al contemplar situaciones generadas por la existencia de nuevas fracturas sociales y la ruptura de las coordenadas más básicas de la inclusión: i. La participación en el mercado productivo, ii. El reconocimiento público y la participación política, y iii. la adscripción social y comunitaria que proporciona la familia y/o las redes sociales (Subirats, 2004).

La exclusión va más allá de la dimensión económica, dando cuenta de una privación mayor, implica entonces comprender la exclusión social como un resultado social, un proceso interactivo en que un contexto determinado no provee a un individuo, grupo o familia oportunidades para su desarrollo. Por tanto, no es posible hablar de una dicotomía excluido – incluido, sino que hay diferentes matices, niveles y dimensiones para observar los grados de inclusión/exclusión de las personas. De ello también se desprende la dificultad para cuantificar y operacionalizar el concepto, en especial las particularidades con que se presenta la relación individuo-sociedad (Saraví G. 2005).

Las personas, hogares y/o comunidades pueden hacer frente tanto a los efectos de los procesos de exclusión como a sus características de vulnerabilidad mediante el acceso a las oportunidades del entorno y usando sus activos o capitales de forma eficiente. No obstante, se deben generar esas oportunidades y ser cercanas, atingentes, particulares y abiertas a las personas.

Se entiende como oportunidades la posibilidad de acceso a los mercados de bienes y servicios para realizar intercambios y transacciones, con la posibilidad de acceder a empleo, protección social y a derechos de ciudadanía que permitan a las personas, hogares y comunidades alcanzar un nivel de bienestar óptimo. Los capitales junto con las estrategias condicionan la capacidad de respuesta que tendrán las personas, hogares y comunidades. (Busso, 2001).

Para asegurar lo anterior, es necesario avanzar hacia el establecimiento de políticas públicas basadas en un enfoque de derechos, que se fundamenta en principios como la dignidad humana, la libertad, la igualdad y la solidaridad. Los programas sociales y políticas públicas basadas en este enfoque tienen mejores posibilidades de contribuir a la superación de las desigualdades sociales y a lograr mayores niveles de bienestar y equidad en la sociedad, y reconocen que las personas excluidas son ciudadanos y ciudadanas titulares de derechos, no solamente personas con necesidades o riesgos. Los destinatarios de los programas sociales deberían entonces dejar de ser “beneficiarios” pasivos para convertirse en titulares de derechos y responsabilidades, legalmente vigentes y exigibles como garantías (Cecchini S. et al., 2015).

El desarrollo de los componentes del programa de Integración Social para personas adultas en tratamiento enfatiza la necesidad de establecer las condiciones necesarias, como condiciones previas fundamentales para la elaboración de objetivos orientados a la autonomía. Esto reside en la consideración de que mientras las condiciones de vida no alcancen cierto nivel de desarrollo, la situación de exclusión social es más difícil de revertir, en tanto el contexto no brinda los elementos que posibilitan procesos de inclusión y participación social.

En esta perspectiva, el Estado es considerado como un transformador de cambios en el contexto. Igualmente, pero en menor medida, el mundo privado cumple un rol transformador, ya que tiene el potencial de incrementar y facilitar (o incluso inhibir) procesos de integración social de las personas usuarias del programa, principalmente por medio del empleo. Sin embargo, para ello se requiere que el Estado desarrolle una labor de sensibilización con el mundo de la empresa apelando a la responsabilidad social empresarial y al rol que les compete en materia de empleo. Tarea que debe estar orientada a derribar estigmas sociales que perpetúan prácticas discriminatorias acentuando situaciones de exclusión social. Por lo tanto, los procesos de integración social deberán hacerse en múltiples niveles, institucional, empresarial, comunitario, familiar, e individual.

En resumen, los sujetos principales en los procesos de integración social son el Estado, como transformador de cambios en el contexto; la persona, como foco y centro del proceso de integración

social; los equipos de tratamiento e integración, como mediadores y facilitadores de cambios de los y las participantes y, en menor medida, los privados como generadores de espacios de integración social.

D.- Enfoque de Derechos y Desarrollo Humano:

El Enfoque de Derechos en las Políticas y estrategias de desarrollo es considerado el marco conceptual que convierte los derechos humanos como derechos legitimados por la comunidad internacional, generando un sistema coherente de principios y pautas aplicables en las políticas de desarrollo. Este enfoque se centra en la igualdad y la no discriminación; la participación y el otorgamiento de poder a los sectores postergados y excluidos; y los mecanismos de responsabilidad horizontal y vertical, entre otros. A partir de este enfoque, se procura la promoción de nuevas políticas que dejen atrás la consideración de las personas como "beneficiarios" de programas sociales de corte asistencial, para pasar a su valoración como ciudadanos o titulares con plenos derechos[3] .

Es fundamental anidar el diseño de los programas de Integración Social y Oportunidades en coherencia con las normas y principios establecidos en el derecho internacional de los derechos humanos. La estrategia no debe basarse únicamente en el reclamo de nuevos derechos, sino en darle efectividad a los derechos ya acordados. El reconocimiento de las personas como titulares de derechos plantea el desafío de cómo se construye el puente entre políticas y derechos, y la necesidad de que éstas comprendan en su formulación y planteamiento consecuencias derivadas de situaciones de inequidad, brechas de accesos o desigualdad, y que tengan por propósito remediar o trabajar sobre esas barreras.

El enfoque de derechos humanos apunta esencialmente a ese otorgamiento de poder ("empoderamiento") por la vía del reconocimiento y ejercicio de derechos. Además, es necesario e importante reconocer la existencia de ciertos sectores sociales que tienen necesidades no cubiertas, se reconozca la existencia de personas que tienen derechos que pueden exigir o demandar, esto es, atribuciones que dan origen a obligaciones jurídicas de parte de otros y, por consiguiente, al establecimiento de mecanismos de tutela, garantía y corresponsabilidad. En otros términos, el derecho al cuidado y a cuidar (se), debe ser considerado un derecho universal de cada ciudadano y ciudadana, no sujeto a determinación específica (Sierra, 2001).

El otorgamiento de poder es un elemento central cuando se habla de desarrollo humano. El PNUD, ha definido desarrollo humano como "un proceso a través del cual se ofrecen mayores oportunidades a las personas, donde los miembros de la sociedad se desarrollan ellos mismos y a sus instituciones, a través de un acrecentamiento de sus habilidades y de su capacidad de administrar recursos, a fin de obtener un progreso sostenible y distribuido equitativamente de tal manera que permitan un mejoramiento en su calidad de vida y consistente con sus propias aspiraciones". (Sierra,

[3] Desde esta perspectiva es que se considera a las personas como sujetos de derechos, ya que se reconoce el acceso a oportunidades y servicios como parte del ejercicio efectivo de sus derechos, donde el Estado tiene un rol fundamental.

Rolando, 2001: 12) A partir de ello, es posible establecer la existencia de condiciones necesarias para el desarrollo humano, donde el acceso a las oportunidades y recursos del sistema social, son fundamentales. En efecto, el PNUD ha propuesto desde sus primeros informes en la década del noventa, que son procesos donde las personas aumentan sus posibilidades y recursos para alcanzar una mejor calidad de vida, en contextos adecuados a nivel individual y grupal.

De esta forma, el desarrollo humano contempla tanto las capacidades humanas como las oportunidades y uso potencial de las capacidades en todos los ámbitos de la vida humana y social: "Es una relación de equilibrio entre estos dos aspectos: las capacidades y las oportunidades. En este sentido, se entiende el desarrollo humano sostenible como "la ampliación de las oportunidades y capacidades de los individuos a través de la formación de capital social para suplir de la forma más equitativa posible las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras" (PNUD-IDH, 1990: 21 en Sierra, Rolando, 2001: 13)

El desarrollo humano se basa en cinco componentes esenciales: equidad, sostenibilidad, productividad, participación y seguridad, siendo la equidad el principal de ellos, ya que ampliar las oportunidades de las personas, implica poder gozar de un equitativo acceso a dichas oportunidades. Asimismo, se plantea que el desarrollo de las personas sería el fin y el crecimiento económico un medio para alcanzarlo, de lo que se desprende como propósito último el enriquecimiento de la vida de las personas. La participación, sostenibilidad, y la seguridad humana que permiten verificar el nivel de vida alcanzado por las personas en una sociedad, y pronosticar las posibilidades de lograr un desarrollo humano pleno y sostenible, en las siguientes dimensiones: económica, alimentaria, salud, educación, ambiental, personal, colectiva y política. (Sierra, Rolando, 2001: 14-16)

"Al ubicar a las personas como centro y fin mediante la definición de sus capacidades y oportunidades para lograr una mejor calidad de vida, busca el encuentro y contacto de los seres humanos entre sí como la forma de integración o unidad social"
(Sierra R. 2001)

La integración social tiene que ver con el rango de oportunidades que una sociedad genera y distribuye en una lógica de equidad entre todos y cada uno de sus ciudadanos. Así, una sociedad integrada es donde la población asume patrones que promueven la calidad de vida y existe un equilibrio entre las metas culturales, la estructura de oportunidades y la formación de capacidades humanas. (Sierra, Rolando, 2001: 20)

E.- Enfoque de Género:

En el marco de las políticas públicas, incorporar el enfoque de género supone el reconocimiento y consideración de las diferencias en las condiciones de vida, situaciones y posiciones sociales, económicas y culturales, y las necesidades de mujeres, hombres y diversidades sexuales y de género, en todo el proceso de recuperación. La perspectiva de género nos obliga a identificar en qué manera y

hasta qué punto, nuestra identidad sexual y de género influye en el riesgo de vivir procesos de exclusión y discriminación: la existencia de trayectorias de exclusión atribuibles sólo al hecho de ser hombre, mujer o persona LGBTIQ+, distinguir cómo el género incide en los factores que desencadenan tales procesos, y su intensidad, y conocer los mecanismos que se utilizan para salir de ellos, nos permite observar la realidad para entender las diferencias socioculturales, inequidades y las relaciones de valor y poder desigual entre hombres y mujeres.

Por lo tanto, la igualdad de género supone que los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de mujeres, hombres y diversidades sexuales y de género se consideren, valoren y promuevan de igual manera. Ello no significa que las personas deban convertirse en iguales, sino que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de si han nacido hombres o mujeres. Implica que todos los seres humanos, de la diversidad sexo-genérica, son libres para desarrollar sus capacidades personales y para tomar decisiones. El medio para lograr la igualdad es la equidad de género, entendida como la justicia en el tratamiento a mujeres, hombres y personas LBTIQ+ de acuerdo a sus respectivas necesidades.

Lo anterior, pone de manifiesto la necesidad de desarrollo de estrategias y acciones diferenciales para corregir desigualdades de partida; medidas no necesariamente iguales, pero conducentes a la igualdad en términos de derechos, beneficios, obligaciones y acceso a oportunidades.

Múltiples factores inciden en los procesos de recuperación de las mujeres que presentan consumo problemático de sustancias (Meneses C. et al., 2007a), la mayoría de ellos responden a estereotipos de género, discriminación a ellas por ser mujeres, enmarcadas en una socialización de genero hegemónica, que invisibiliza y obstaculiza su desarrollo humano, poniendo barreras para su efectiva integración y plena autonomía. En este sentido, se sugiere realizar "acciones afirmativas"[4] que acerquen la oferta y los servicios disponibles a las mujeres y personas de la diversidad sexual y de género, y que faciliten el acceso a apoyos externos para mejorar su condición de vida y lograr una efectiva recuperación.

En consecuencia, las estructuras más relevantes para establecer estrategias de integración social, son el mercado laboral, el sistema de protección social y las redes de apoyo familiar y personales, las que incidirán positivamente en la autoestima y en la autonomía personal. Es importante considerar sus propios intereses, incentivar la autoestima, conocer el entorno social, laboral y familiar, fomentar el

[4] Nos referiremos a Acciones Afirmativas a las acciones de focalización en la entrega de un servicio a una población específica que por sus características particulares no accede a éstos o presenta dificultades en su acceso. Las acciones afirmativas incluyen estrategias orientadas a facilitar el acceso, generar acercamiento o realizar ajustes en la oferta pública para que sea accesible a esta población y, en consecuencia, que todas las personas tengan acceso, sin distinción. Este trato diferenciado se justifica porque apunta a un fin de interés para la comunidad política, acorde a los criterios establecidos en la Carta Fundamental, por lo que dista de una diferenciación arbitraria.

autoconocimiento de las capacidades propias y mejorar las competencias. (Instituto de Adiciones de Madrid Salud, 2005)

En el marco del enfoque de género, en los últimos años ha cobrado relevancia y pertinencia el enfoque de Autonomía de la Mujer, modelo que ha sido adoptado por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMyEG) y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en nuestro país y estudiado por distintos organismos internacionales, entre ellos, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL). Desde este enfoque, la Autonomía es entendida como la capacidad de las personas para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011). Dicha capacidad requiere liberar a las mujeres de la responsabilidad exclusiva por las tareas reproductivas y de cuidado, lo que incluye el ejercicio de los derechos reproductivos; poner fin a la violencia de género y adoptar todas las medidas necesarias para que las mujeres participen en la toma de decisiones en igualdad de condiciones.

Nuevas masculinidades

Desde lo relacional y el establecimiento de interacciones en el plano social, parece importante hacer mención a la concepción de las nuevas masculinidades, ya que en su origen problematiza elementos de orden que se han naturalizado por la exaltación a atributos de un modelo de masculinidad por encima de otros existentes, que busca imponerse de forma hegemónica a todos los varones. Lo anterior no solo determina la relación entre hombres, sino también entre hombres y mujeres ya que su fuente de reproducción está dada por el patriarcado. A pesar de que en diferentes sociedades se dan múltiples masculinidades, la más presente es aquella que responde a lógicas tradicionales que según los mandatos de este modelo hegemónico está representado por un varón activo, jefe de hogar, proveedor, responsable, autónomo, que no se rebaja ante nada ni ante nadie; fuerte, que no tiene miedo, no expresa sus emociones y además, es de la calle y del trabajo. En el plano de la sexualidad, el modelo prescribe la heterosexualidad.

Esta concepción, en la actualidad es cuestionada tanto por los grupos feministas, como principalmente por hombres que escapan a esos atributos y que históricamente han sido discriminados, así también por hombres que pese a poseer atributos considerados como hegemónicos, reconocen que los derechos sociales y la igualdad se garantiza en la medida en que no existan grupos de privilegios, donde se respete la diversidad, la construcción de patrones plurales y esencialmente integradores, tanto a nivel intergenérico, como a nivel intragenérico. En este sentido, ninguna redefinición de la masculinidad será plenamente válida si en su elaboración no participan diversos representantes del colectivo masculino, y las mujeres.

Con respecto a esto último, debe considerarse que una manifestación plural y positiva de la masculinidad, como resultado de la asunción por parte de los varones, en el plano ideológico y en el político, de una posición anti sexista y anti homofóbica, ha de fundamentarse necesariamente en el desarrollo de unas relaciones equitativas con las mujeres, y un acercamiento más íntimo y solidario con

sus congéneres. Esto significa que la propuesta de una nueva concepción de la masculinidad, distinta de la tradicional, no puede ser un simple esfuerzo racional por sustituir un modelo de hombre por otro, ni de buscar una forma distinta de caracterizar a los varones, sino que básicamente ha de reflejar esa multiplicidad de manifestaciones masculinas de carácter positivo (es decir, anti sexistas y anti homofóbicas) que se desarrollan en la práctica. No se puede proponer una nueva concepción de la masculinidad que no se corresponda con lo que los varones con una posición más humana y natural desean y necesitan. Así pues, una nueva concepción de la masculinidad debe constituirse a partir de la diversidad de opiniones y posiciones mantenidas por varones con diferentes tendencias e inclinaciones; y, sobre todo, plantearse como una concepción abierta, plural, flexible y dinámica que pueda dar cabida a toda esa diversidad de formas que la masculinidad puede adquirir.

Con la concepción de nuevas masculinidades se comienza a descubrir que se necesita, además de un cambio profundo de las estructuras del sistema material establecido, crear, junto con otros varones, nuevas relaciones, más afectivas, que contribuyan al forjamiento de un modo de ser masculino no homofóbico, el cual no los separe de su interés primario por establecer un reencuentro amoroso y paritario con las mujeres. En este sentido, la búsqueda actual de los varones consiste ya no sólo en aprender de las mujeres a ser anti sexistas, sino también en desarrollar, junto a otros varones, una actitud anti homofóbica.

Sin embargo, el cambio de modelo supone el desafío de apoyar el cambio desde las estructuras externas: mantener el orden establecido no conduce a reconocer que el problema de los varones no tiene por causa los problemas intrapsíquicos, sino sus relaciones sociales, materiales y culturales, sobre todo con otros varones. En consecuencia, el cambio no puede resolverse -únicamente- terapéuticamente, en forma personal, por una renovación interior, sino más bien de forma política y grupal, con la participación de varones y mujeres, es decir, de toda la sociedad. Tal como lo sostiene Laura Asturias: “el cambio personal y espiritual de los hombres no será suficiente para hacer frente a los problemas de explotación y desigualdad de poder. Su crecimiento individual no conducirá automáticamente a acciones personales o políticas que apoyen la igualdad de género, y hasta podría hacer que ayude a los hombres a acomodar las demandas de las mujeres en un patriarcado más sutil y modernizado. Es por ello que las estrategias grupales y colectivas son vitales para desmantelar la opresión”.

En resumen, en los ámbitos de tratamiento e integración social, en los sistemas de protección social, en acceso y participación del mercado laboral, en existencia de redes familiares, continúan existiendo brechas, inequidades y barreras que interfieren en los procesos de recuperación de las mujeres y diversidad sexo genérica que se encuentran en proceso de recuperación. Se hace necesario establecer intervenciones y estrategias específicas que permitan reforzar el empoderamiento en las mujeres, en sus capacidades y recursos personales, y ampliar las posibilidades de cómo vivir las masculinidades, para contar con mejores y mayores herramientas para afrontar los desafíos futuros (capital humano), pero también es necesario e importante avanzar en generar estrategias a nivel

comunitario, con la sociedad civil y las diversas organizaciones que forman parte de las redes de protección social, laboral, y familiar.

Para la incorporación de la perspectiva de género en estas Orientaciones Técnicas, se utilizó la metodología de Marco Lógico, a partir de la cual se recogió la experiencia de los equipos en el abordaje de la incorporación laboral de las personas, para establecer el problema central: *Existe una importante distancia entre el mercado laboral, y las personas que se encuentran en procesos de recuperación*. El mercado laboral se caracteriza por ser competitivo, patriarcal, clasista, segrega, discrimina y excluye.

Por ésta y muchas otras razones ya mencionadas, será necesario focalizar esfuerzos y desarrollar mayores y mejores estrategias para la inclusión, donde deberemos considerar elementos como: división sexual del trabajo, trabajo no remunerado, tiempo disponible para trabajo remunerado, flexibilidad laboral, la importancia de trabajos de calidad, empoderamiento y autonomía económica, manejo de presupuestos y corresponsabilidad, entre otros. En el capítulo siguiente, ampliaremos estos temas y orientaremos algunas estrategias para avanzar en este importante desafío.

Se entenderán las **barreras de género** en el ámbito laboral como "aquellas limitaciones, obstáculos o impedimentos que las mujeres perciben y/o poseen ante su proceso de toma de decisiones vocacionales, el acceso al empleo, el mantenimiento del puesto y/o promoción en el mismo". Estas barreras no se dan de forma aislada y puntual, están interrelacionadas y su naturaleza puede ser laboral, social, personal o familiar, confluyendo a lo largo de la vida e incidiendo negativamente en su desarrollo laboral (Cambriles et. Al., 2007:9). Algunas barreras que hemos podido identificar:

	Barreras Personales	Barreras Sociales	Barreras Estructurales
Mujeres	- Baja Autoestima (inseguridad respecto a propias competencias y capacidades) - Dificultades para conciliar el trabajo remunerado con las actividades de cuidado. - Pocas redes de apoyo - Experiencias de VBG. - Baja autonomía financiera y/o emocional. - Sentimientos negativos ante la decisión de delegar o disminuir actividades de cuidado (culpa) en mujeres. - Autoestigma	- Estigma por ser mujer con problemáticas de consumo o presentar problemáticas de salud mental. - Sanción social y/o familiar por "abandono de hijos", o por "delegar actividades de cuidado en otros, durante el tratamiento". - Baja consciencia de la corresponsabilidad en los cuidados y crianza.	- Segregación horizontal del trabajo - Menor acceso a formación de oficios o carreras "masculinas", y que tienen mejor remuneración. - Jornadas laboral extensa y rígida. - Escasas redes de cuidado de hijos y personas dependientes, v/s demanda. - No reconocimiento del trabajo no remunerado. - Mercado Laboral patriarcal, masculinizado,. - Los sistemas de apoyo institucionales, pueden perpetuar estigmas, estereotipos y rigidez en las estrategias de apoyo. - Estigma estructural. - Pensiones no reconocen el trabajo no remunerado.
Hombres	- Bajo nivel educacional e instruccional. - Autoestigma. - Oficios sin calificación formal. - Manejo financiero.	- Estigma por ser hombre con problemáticas de consumo o presentar problemáticas de salud mental. - Baja consciencia de la corresponsabilidad en los cuidados y crianza - Sanción social por no cumplir con rol de proveedor.	- Para las personas que han cometido algún delito, la inserción laboral dependiente es muy difícil. - Jornadas laboral extensa y rígida y que no promueve la corresponsabilidad. - Estigma estructural - Dificultades de acceso al trabajo ante la declaración de tratamiento por temas de consumo.
Personas LGBTIQ+	- Experiencias de VBG. - Menor Trayectoria Laboral en empleos formales. - Bajo nivel educacional.	- *Estigma por identidad u orientación de género y sexual.* - *Estigma de Cortesía* - *Sanción por ser diferente.* - *Estigma por tener problemáticas de consumo o presentar problemáticas de salud mental.*	- Barreras de género para la formación de oficios o carreras "masculinas", y que tienen mejor remuneración. - Exclusión en diversos sectores productivos. - Estigma estructural - Baja formalización laboral y ausencia de seguridad social. - Cobertura de salud limitada.

Fuente: Elaboración propia a partir de Marco Lógico.2021

2. MARCO CONCEPTUAL PARA EL DESARROLLO DEL COMPONENTE DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL.

A.- Modelo De Competencias:

Uno de los principales objetivos de la Orientación Sociolaboral, será el de reforzar, potenciar o estimular el desarrollo de recursos y competencias laborales de los y las participantes, que favorezcan la incorporación laboral de manera dependiente o independiente. Por este motivo creemos relevante incorporar los principales hallazgos y conceptos que se encuentran a la base de los desarrollos metodológicos que ha tenido el área de Integración Social & Oportunidades, durante el año 2020-2021.

Existen variados marcos conceptuales para definir el concepto de Competencia, además de diversos Modelos que proponen su abordaje, muchos de ellos situados más bien en el ámbito de la gestión empresarial. Sin embargo, para nuestro propósito debemos poner el foco en definiciones y modelos que consideren capacidades en el sentido del desarrollo humano, en combinación con las capacidades asociadas a la empleabilidad y el emprendimiento. De modo genérico, podremos decir que:

Una competencia es un conocimiento en ejecución que permite hacer frente a determinadas situaciones complejas, poniendo en movimiento el plano cognitivo, funcional y actitudinal valórico de la persona.

Para Segi-Vela una **competencia laboral** se definiría como *"el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, implicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran un buen logro"* (p.86).

La incorporación del concepto de Competencia y su consideración para la Orientación Sociolaboral, se fundamenta en los siguientes supuestos:

- ✓ La formación basada en competencias constituye una propuesta que orienta a la formación humana integral como condición esencial de todo proyecto pedagógico.
- ✓ Integra la teoría con la práctica en las diversas actividades. Promueve la continuidad entre la formación y los procesos laborales y de convivencia.
- ✓ Orienta la formación y el afianzamiento del proyecto ético de vida.
- ✓ Busca el desarrollo del espíritu emprendedor como base del crecimiento personal y del desarrollo socio-económico.
- ✓ Fundamenta los planes formativos con base en proyectos y problemas, trascendiendo de esta manera el enfoque exclusivamente cognitivo.

Bajo estos supuestos, es que identifican 3 principales Modelos que incorporan elementos importantes a considerar para el abordaje de los procesos de orientación, en personas que se encuentran en procesos de tratamiento y poseen también otras condiciones de salud, sociales y económicas, que son importantes de considerar para el diseño de nuestra propuesta. Los Modelos de Competencias revisados son:

- → Modelo de Competencias del Programa Preparado (2000)
- → Modelo de Competencias de National Research Council (2012)
- → Modelo de Competencias de Workforce Connections (2015)

Los 3 Modelos consultados incluyen competencias intrapersonales como Efectividad Personal (Programa Preparado), Autoevaluación Positiva (N.R.C), y Autoconcepto Positivo (W.C), lo que nos da cuenta de consideraciones asociadas al desarrollo personal, entre otras competencias más focalizadas a la empleabilidad formal dependiente.

Por consiguiente, se debieron revisar de manera paralela Modelos de Competencias asociados al Emprendimiento. Sin embargo, es necesario establecer y definir lo que entenderemos por "Emprendedor" para poder identificar las capacidades que debieran considerar en la orientación.

COMPETENCIAS PARA EL EMPRENDIMIENTO

Consideramos importante detenernos en el concepto de Emprendimiento, ya que existen múltiples definiciones que van desde la descripción de toda la capacidad y actitud necesaria para hacer negocios de alto impacto, a definiciones más genéricas o específicas respecto a los diferentes tipos o etapas del proceso de emprender.

La OECD es una de las organizaciones importantes a nivel mundial, que lleva trabajando en el tema del emprendimiento, desde hace 1989, desarrollando investigaciones y publicaciones al respecto. En el Reporte Towards an Enterprising Culture a Challenge for Education and training de aquella época propone una definición de emprendedor definiéndolo como *"un individuo emprendedor tiene una positiva, flexible y adaptativa disposición al cambio. Ve el cambio como normal y como una oportunidad más que como un problema. Para ver el cambio de esta manera el emprendedor tiene la seguridad que nace de su autoconfianza y se siente cómodo al enfrentar la inseguridad, el riesgo o las dificultades. Un individuo emprendedor tiene la capacidad de comenzar a desarrollar ideas creativas, individualmente o con otros y las lleva a la acción con determinación. Un emprendedor es capaz de tomar responsabilidades y es un comunicador, influenciador, negociador y planificador efectivo*" (OECD, 1989 P36).

La Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) también ha trabajado y desarrollado algunas definiciones, algunas de las cuales nos permiten tener una visión más genérica y cercana a la realidad nacional, ya que incorpora las ideas de productos y servicios, y no se limita a la mirada más empresarial.

"Los emprendedores son esencialmente personas con ideas, que aprovechan las oportunidades para generar valor, o el bienestar de la sociedad, mediante el establecimiento de las necesidades no satisfechas como un nuevo producto o servicio, o llevando a cabo una actividad existente de forma novedosa o de manera eficiente" (OIT y UNESCO, 2006)

A pesar de la diversidad de definiciones para caracterizar a un emprendedor, la mayor parte de éstas coinciden en la identificación de las habilidades de un emprendedor en el sentido más amplio. Algunas características identificadas son:

- Curiosidad y Creatividad
- Motivación y Auto confianza
- Deseo de tomar riesgos
- Interés por aprender
- Habilidad para cooperar
- Habilidad para identificar oportunidades
- Habilidad para innovar y liderar
- Determinación para sobreponerse a los obstáculos
- Habilidad para aprender de sus errores y los de otros. (UNESCO, 2006. P.11)

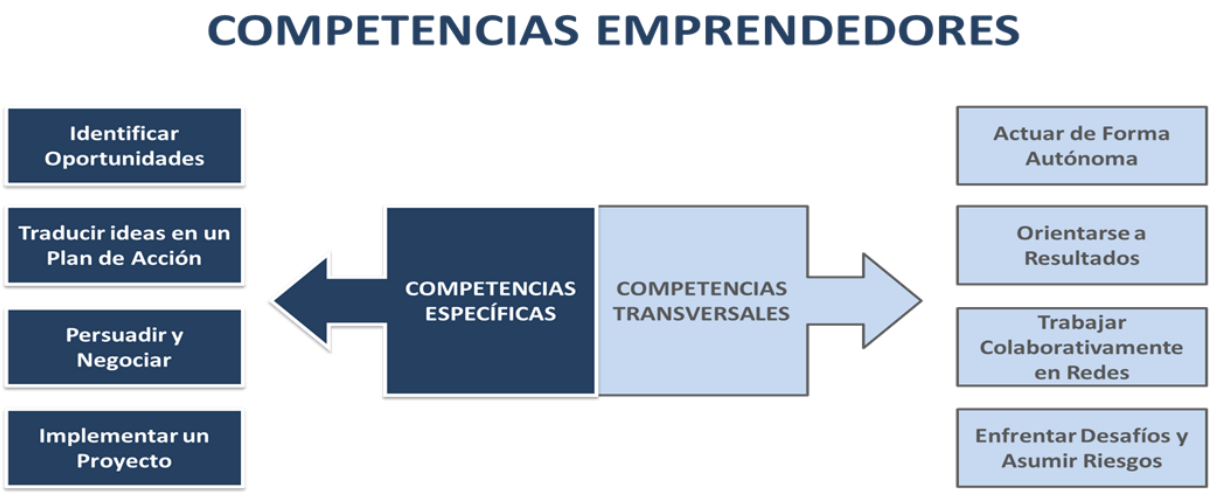
Estas habilidades se encuentran en la mayor parte de las descripciones y definiciones diversas de emprendimientos, por lo que son aplicables para emprendedores de cualquier ámbito. Sin embrago, para nuestra población objetivo, es necesario hacer algunas distinciones, ya que la realidad en Chile nos muestra que muchas veces los emprendimientos surgen como una alternativa al desempleo o a las diversas barreras con las que se encuentran algunas personas para poder acceder a un empleo formal (estigma, remuneración, cuidado de hijos, NE, entre otros.).

En este sentido, es pertinente distinguir los **emprendimientos por necesidad** y aquellos por oportunidad. La literatura nos dice que los emprendimientos por necesidad se originan ante la falta de un trabajo formal que le permita continuar atendiendo adecuadamente a su familia (Lohest, 2011). Fuel (2014) señala que el emprendedor por necesidad parte por lo que puede ofrecer, sin estudiar lo que necesita del mercado y no analiza la competencia que requiere ni tampoco inicialmente incorpora el emprendimiento en su plan de vida. Simplemente lo enfrenta como una estrategia de sobrevivencia (Rosa, Kodithuwakku y Balunywa, 2006).

Los **emprendimientos por estilo de vida** motivados por oportunidades, probablemente no serán los que veamos más frecuentemente en nuestros y nuestras participantes, sin embargo, podemos identificar algunos factores de éste, que podríamos considerar a la hora de potenciar la transición desde un emprendimiento por necesidad a emprendimientos por estilo de vida. En este sentido, la formación

y capacitación técnico-administrativa, el desarrollo de competencias transversales, el acompañamiento y la ampliación de redes de contacto de cada emprendedor, son elementos que toman relevancia a la hora de proyectar un emprendimiento en el tiempo.

Finalmente, uno de los Modelos de Competencias para el Emprendimiento que se considerarán como un referente válido para la realidad del país, es el modelo desarrollado por la Fundación Chile en alianza con la Universidad Católica, y cofinanciado por recursos públicos del Estado de Chile y la Unión Europea, conocido como el Modelo de competencias de emprendimiento FCH/PUC. Dicho modelo consolida competencias Transversales y Específicas como:



Fuente: Construcción en base a publicación Unesco 2006

COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD

Durante los años 2019 y 2020 se desarrolló un proceso de asesoría técnica que tenía por objetivo desarrollar herramientas, actualizar instrumentos, y diseñar actividades para el abordaje específico de las habilidades, recursos y competencias en las personas que participen del dispositivo. Es así que, luego de la revisión de los diversos modelos y evidencia científica disponible, se diseña un Modelo de Competencias para la Empleabilidad específico para nuestros participantes, considerando las características particulares de las personas participantes y las características del mercado laboral en Chile. Dicho diseño fue construido y posteriormente validado por un grupo de expertos a nivel nacional y contiene competencias tanto para el trabajo dependiente, como para el trabajo independiente y también considera competencias necesarias para el proceso formativo.

El Modelo de Competencias de Empleabilidad de Senda, se detalla en el Manual Metodológico diseñado para los equipos que implementan, donde se señalan las competencias del modelo, su traducción formativa y las herramientas e instrumentos para su abordaje. Considera competencias específicas y transversales agrupadas en áreas Personal, Social y Laboral, y cuenta con la descripción específica de cada una de ellas. A partir de diversas actividades de aprendizaje individuales y grupales, diseñadas especialmente para los y las participantes de nuestros Dispositivo, y que se complementan con una serie de herramientas e instrumentos adicionales, se robustece el abordaje de las habilidades

y competencias para el trabajo en los y las participantes como una línea importante para el mejoramiento del Perfil de Empleabilidad.

B.- Aprendizaje de Adultos. Andragogía:

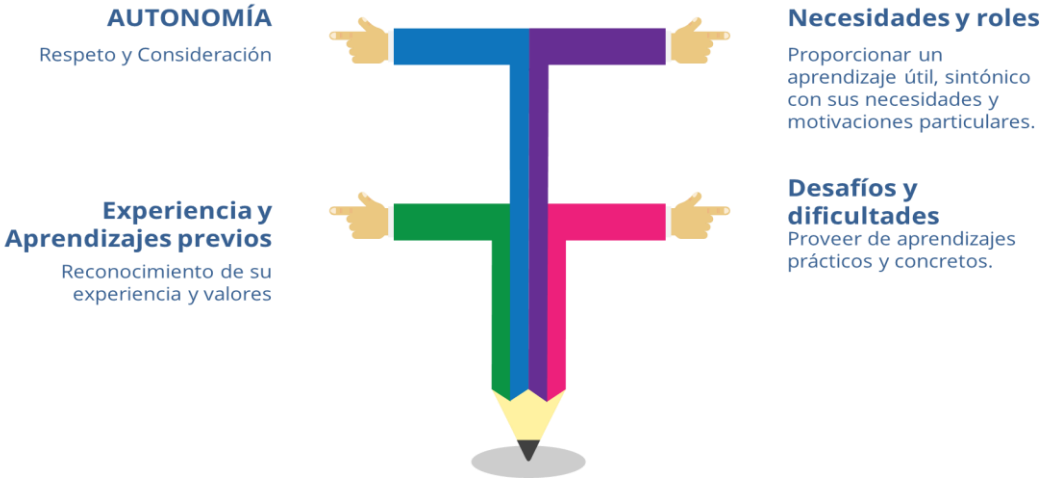
Primer autor que introdujo un término específico para denominar la educación de adulto, es Malcom Knowles, luego de evidenciar que en los sistemas educativos se estaban utilizando para los adultos, las mismas metodologías que se utilizaban para los niños/as. Él la definió como "una tecnología emergente para la educación de adultos". Analizando cientos de programas dirigidos a adultos constató algunos principios generales que marcaban la diferencia entre el éxito o el fracaso. Estos principios (relevancia, respeto, aplicación inmediata y porcentaje de retención) están estrechamente relacionados a las diferentes etapas del ciclo vital en la que se encuentra un adulto, en comparación con el niño.

a. **El adulto se mueve de la dependencia a la autonomía**, ejerciendo su libertad, dispuesto a asumir sus consecuencias, ante lo cual el docente debe tener un particular respeto y consideración en ese sentido.

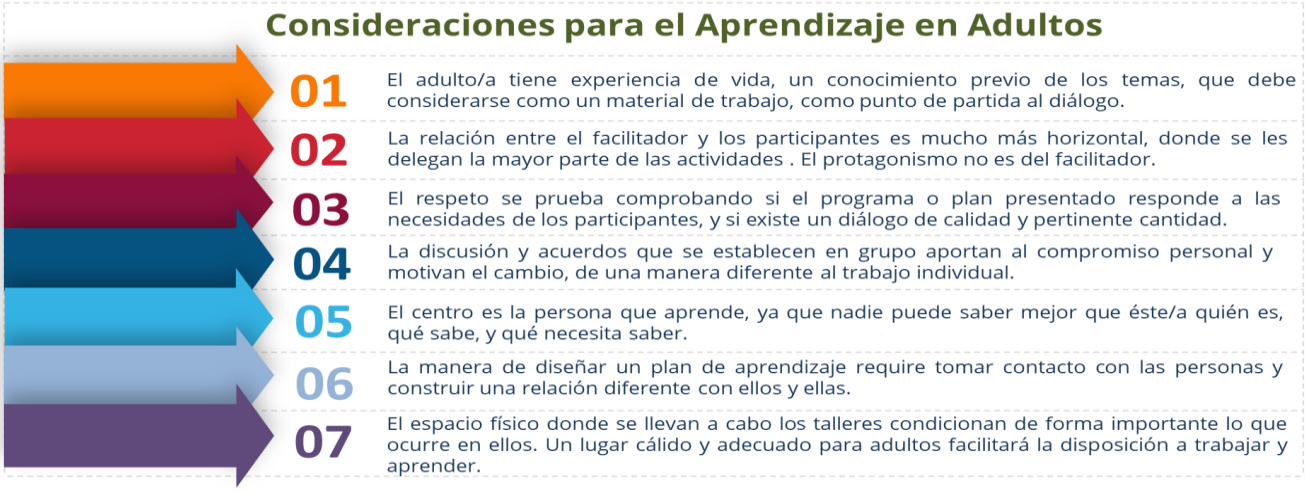
b. **El adulto puede echar mano a sus experiencias previas para aprender.** El considerar este conocimiento previo como válido, también ayuda a establecer diálogo, lo cual es esencial para que el participante se sienta reconocido como persona adulta, con historia y valores propios, con su propia postura frente a la vida.

c. **El adulto tiene una mayor disposición a aprender a partir de la necesidad de asumir nuevos roles o al percibir la emergencia de nuevas necesidades.** Busca así lo que es más relevante para poder responder a esas nuevas demandas tomando en cuenta su realidad y los temas que lo mueven (temas generativos).

d. **El adulto quiere resolver sus problemas y aplicar sus conocimientos inmediatamente**. El adulto tiene necesidades concretas y tareas de vida o profesionales muy concretas que cumplir, por lo que busca aprender para responder a sus problemas del hoy. La aplicación inmediata tiene dos vertientes. Por una parte, reconocer el aprendizaje al darse cuenta de que "puede hacerlo" y también se facilita la retención de lo aprendido. Cuando se ejecuta y se puede aplicar el nuevo conocimiento ahí en la sesión se puede asegurar una mayor retención que cuando solo se escucha o se ve y escucha. Esta es la base del uso de sesiones prácticas en talleres y laboratorios.



La educación de adultos como práctica social surge, frecuentemente, como respuesta a unas necesidades específicas y, por lo tanto, su crecimiento suele estar caracterizado por picos de actividad y no por una expansión continua (Knowls, 1978). Algunas consideraciones relevantes en el proceso de aprendizaje en Adultos son:



FUENTE: En base a modelo de Knowls (1978)

C.- Incorporación Laboral y Empleabilidad:

El objetivo final que se persigue a través de nuestro programa de orientación sociolaboral, sin duda es que las personas que se encuentran en tratamiento por consumo problemático de sustancias, se inserten laboralmente en trabajos de calidad, que le otorguen no sólo los recursos materiales suficientes para la mejora de su calidad de vida, sino que sean espacios que favorezcan el desarrollo laboral y, en consecuencia, su desarrollo personal y recuperación final. Para ello, SENDA ha decidido incorporar en la definición del proceso de orientación (2020) acciones de intermediación y de colocación laboral, sea para que los participantes se incorporen a un trabajo dependiente, como para que desarrollen una idea de negocio y/o fortalezcan su emprendimiento o trabajo por cuenta propia, ya

existente. En este sentido, **el Dispositivo OSL deberá intervenir en el ámbito de la Empleabilidad (persona) y en el ámbito de la Ocupabilidad (contexto).** La metodología actual, se ha visto nutrida de acciones más claras y específicas para la intermediación y colocación laboral, con diversos instrumentos y herramientas para su abordaje, a nivel personal y también a nivel del contexto.

La EMPLEABILIDAD se asocia comúnmente a la capacidad de ser empleado formalmente, con un contrato entre empleador y empleado, y el emprendimiento, como las capacidades vinculadas al espíritu emprendedor o iniciativa empresarial. Se reconoce que a lo largo de la vida laboral se deberán conjugar dimensiones de emprendimientos y empleo. No obstante, la empleabilidad siempre se referirá a las características particulares de cada persona, que favorecen o no la incorporación laboral que se pretende. Algunos autores mencionan la importancia de la formación y la trayectoria laboral, mientras otros amplían la definición e incorporan también capacidades personales para ingresar, mantenerse y progresar en el mundo laboral (Orgemer, 2002; Blanco, 2005). Para utilizar correctamente el lenguaje, hablaremos de **incorporación laboral cuando hagamos mención a la inclusión laboral dependiente e independiente.**

"se entiende la incorporación laboral como una estrategia para alcanzar la incorporación social. Entendemos la incorporación social como la posibilidad de que la persona se desenvuelva en su entorno con los mismos derechos y deberes que la ciudadanía en general" (UNAD, 2005.)

Un elemento fundamental a tener en cuenta, cuando se aborde la incorporación laboral, es atender a la disminución de brechas, barreras e inequidades existentes en nuestra sociedad. Para ello, la incorporación del Enfoque de Género y la formación de los equipos OSL, será prioridad y requisito importante para el adecuado abordaje. En este sentido, el Proyecto de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas 2000-2015, sugiere considerar para las mujeres que presentan consumo problemático de sustancias, y personas de las diversidades sexuales y de género, contemplar al menos 3 dimensiones:

- ✓ Mejorar sus capacidades
- ✓ Mejorar sus oportunidades
- ✓ Potenciar la seguridad que se requiere para afrontar los diversos desafíos y/o los distintos tipos de violencia o conflictos que podrían experimentar, en el ámbito laboral.

Se entenderán la Incorporación Laboral como parte del proceso de Orientación, que requiere acciones de acompañamiento personalizado y flexible, con avances, repasos y retrocesos, en el que un Preparador o Preparadora Laboral deberá apoyar:

a. el proceso de **ingreso y mantenimiento de una persona en un puesto de trabajo dependiente**, o

b. el proceso de **postulación u obtención de fondos y/o el proceso de formulación/ejecución de proyectos** para el trabajo independiente.
c. la **mantención de la motivación y disposición para el trabajo**, frente a las dificultades (en los dos casos anteriores).

Para ello, los Dispositivos de OSL deberán facilitar la vinculación de las personas con los sistemas de apoyo necesarios para la incorporación laboral dependiente o independiente, o para la incorporación a un proceso de formación y/o capacitación, lo que implica que deberán contar con información actualizada y pertinente respecto de las necesidades y oportunidades económicas y laborales de sus territorios, gestionando el desarrollo de vínculos con instituciones, empresas, organizaciones y actores clave, que proporcionen oportunidades para las y los participantes.

Para lograr la incorporación laboral efectiva de las personas participantes parece relevante incorporar el concepto de OCUPABILIDAD que hace referencia a la posibilidad de inserción dependiendo de las oportunidades en el mundo laboral. Como sabemos, los factores vinculados a los contextos condicionan el proceso de Incorporación Laboral resaltando la necesidad de contar, por una parte, con un diagnóstico de necesidades y oportunidades laborales de los territorios y por otra, de fortalecer de manera permanente durante el proceso de OSL las competencias de empleabilidad en las personas. Dicho trabajo generará múltiples desafíos a los equipos de OSL, por lo que la siguiente metodología, incorpora instrumentos y herramientas específicas también para ello.

En resumen, la EMPLEABILIDAD estaría enfocada en elementos propios de cada persona y su aprendizaje y la OCUPABILIDAD estaría enfocada en los elementos del contexto. (Orgemer, 2002; Blanco, 2005). En el siguiente cuadro se identifican los factores específicos que condicionan la inserción laboral de las personas, y que están presentes en los ámbitos de la Ocupabilidad y Empleabilidad.

Factores que condicionan la inserción laboral (Romero et al ,2004)

EMPLEABILIDAD	OCUPABILIDAD
❑ Importancia que se le concede al trabajo ❑ Interés por trabajar y buscar empleo ❑ Autoestima personal y profesional ❑ El lugar de control y atribución de logros y fracasos. ❑ Madurez ocupacional COMPETENCIAS ❑ Competencias Transversales ❑ Competencias básicas ❑ Competencias relacionales ❑ Competencias profesionales ❑ Formación y Titulación Académica, experiencia ❑ Conocimientos de inserción y técnicas de búsqueda de ocupación LOS FACTORES SOCIALES El contexto personal ❑Situación de rechazo	❑ Estructura, características y tendencias del mercado laboral ❑ Coyuntura Económica ❑ Las Ofertas de Empleo ❑ Las demandas de empleo y las concurrencias ❑ Los Índices Económicos ❑ Los cambios demográficos ❑ La política laboral del momento ❑ La restructuración del mercado de trabajo ❑ Edad ❑ Sexo ❑ Nacionalidad

Fuente: Elaborado en base a Blanco (2005)

Los factores condicionantes en el ámbito de la Empleabilidad están asociados al perfil laboral de la persona, a las competencias asociadas al trabajo, y se incorporan factores sociales que podrían tener relación con experiencias de rechazo y/o violencia (abuso y/o hostigamiento laboral) en el contexto laboral, elementos que efectivamente tienen directa relación con el logro efectivo de un nuevo trabajo. En el ámbito de la Ocupabilidad, se identifican variables del contexto laboral que afectan y que se deberán tener en cuenta a la hora de tomar decisiones respecto a la articulación de las redes sociales y laborales disponibles en cada territorio.

Este nuevo modelo comprensivo, fundamenta metodología vigente. Esto significa que SENDA comprende el proceso de Orientación Sociolaboral como un proceso no solamente focalizado en la persona y sus capacidades, recursos y competencias, sino que lo amplia hacia el contexto, sus facilitadores, condicionantes y oportunidades, elementos igual de importantes a la hora de favorecer la incorporación laboral efectiva. Esto trae sin duda desafíos para los profesionales y equipos de OSL y también, para los propios participantes.

D.- Interseccionalidad

Se hace necesario, además, considerar algunas herramientas teóricas para hacer mención a las múltiples formas de exclusión social por las que puede verse enfrentada una misma persona. El análisis interseccional busca justamente revelar y exponer distintos tipos de discriminación y desventaja que se producen como resultado de una serie de condiciones que pueden estar presentes en una misma persona. La raza, la clase, el género, la sexualidad, la etnia, la nación, la capacidad y la edad, la salud mental, adicción, entre otras, no operan como entidades unitarias, o deben comprenderse como la sumatoria de condiciones o identidades, sino que operan como fenómenos de construcción recíproca.

En esta oportunidad, consideraremos **la Interseccionalidad como una estrategia analítica** que aportará a ampliar la visión frente al fenómeno del consumo de sustancias y la inclusión social, con el desafío de incorporarlo en el futuro como una praxis crítica en los procesos de orientación, con perspectiva de justicia social.

Comprenderemos entonces la Interseccionalidad como *"una herramienta para el análisis, el trabajo de abogacía y la elaboración de políticas, que aborda múltiples discriminaciones y nos ayuda a entender la manera en que conjuntos diferentes de identidades influyen sobre el acceso que se pueda tener a derechos y oportunidades"*. Para acercarnos hacia la equidad de género, deberemos comprender antes cómo el género se cruza con diversas identidades para construir experiencias únicas de exclusión, opresión o de privilegios. (AWID, 2004. P. 1)

El análisis interseccional deberá llevar a los equipos a identificar las variadas condiciones o identidades que poseen las personas, y que se vinculan a diferentes tipos de discriminación y desventaja frente a la posibilidad de acceder a un trabajo. Para ello, se deberán tomar en cuenta la historia laboral, social, personal y política, vinculada a la inserción laboral pasada, presente y futura. Este análisis deberá

ampliar nuestra visión de cómo cada persona vivencia el desafío del acceso a un trabajo, la que será muy diferente entre cada una de ellas. Una misma persona podrá tener identidades que convergen para experimentar vivencias de exclusión y discriminación, pero también podrá tener otras que la ponen en una posición de ventaja o privilegio frente a ciertos ámbitos específicos. Esto nos reafirma la premisa de que no todas las mujeres son iguales entre sí, no todos los hombres son iguales entre sí, y no todas las personas LGBTIQ+ son iguales entre sí. El análisis interseccional nos invita a mirar mucho más profundamente la realidad y experiencia de cada persona, y desde ahí hacer esfuerzos por dimensionar su propia vivencia de exclusión.

El resultado del análisis debe favorecer a la identificación de estrategias para superar las discriminaciones y/o establecer con las personas, condiciones para que puedan acceder a mejores oportunidades. Esto significa que se deben buscar estrategias que sean eficaces contra todas las formas de discriminación, y no solo para unas u otras de manera separada. Aunque muchas leyes y convenios de derechos humanos, muchas agrupaciones y organismos apuntan a formas específicas de discriminación, se debe avanzar hacia la construcción de disposiciones mucho más más amplias respecto a la igualdad e inclusión. Es decir, lo que funciona para la inclusión con una mujer, no necesariamente puede funcionar para otra, que probablemente tendrá una convergencia de identidades que vivencia de manera diferente.

Por otro lado, este análisis será muy útil para identificar las bases de la discriminación, en el entorno social, económico, político y legal, identificar a los diferentes actores, instituciones, políticas y normas que se entretejen para influir en una situación dada. Esta información deberá ser considerada en la articulación de redes o el trabajo en red que cada equipo planifique en su entorno, e influirá en las decisiones estratégicas que se deberán tomar para su consideración y para la vinculación efectiva de las personas participantes. Esta manera de analizar la discriminación y exclusión implica ver su erradicación y la importancia de la diversidad, como asuntos centrales para el desarrollo humano y el ejercicio pleno de los derechos. Implica profundizar e invertir esfuerzos en el análisis particular y colectivo.

Sin duda, la erradicación de todas las formas de discriminación y exclusión es y seguirá siendo una tarea compleja y que requiere de esfuerzos en todos los niveles donde ésta se produce. Si bien no se pretende que el Dispositivo OSL aborde de manera específica la discriminación en su sentido amplio, sí es relevante avanzar hacia una mirada y análisis más profundo respecto a la discriminación existente en el contexto laboral. Por lo tanto, la invitación es a iniciar ese camino y a usar esta estrategia que podrá ser de utilidad para el desafío de la inclusión sociolaboral.

E.- Reducción del Estigma

A pesar de los esfuerzos de SENDA por establecer y desarrollar programas de tratamiento e integración social, el acceso a su oferta suele verse limitada producto de la exclusión, estigma y discriminación, la que se encuentra presente en los distintos niveles (social, profesional, servicios de

salud, comunidad, institucional, y personal). La existencia de estigma aumenta el aislamiento y la exclusión social, disminuye la adherencia a tratamiento y limita el acceso a diversos tipos de oportunidades (Clement et al., 2015)

Desde el 2014 el área de Integración Social y Oportunidades ha ido avanzando en la profundización de del fenómeno del estigma en personas consumidoras de alcohol y otras drogas. En el Décimo Estudio Nacional de Drogas en Población General realizado por Senda el 2015, se incorporó una pregunta relativa a cómo las personas perciben o describirían a las personas que consumen drogas, lo que arrojó que más de un 70% de las características asociadas, hacían alusión a características negativas: "violentos, "ojos rojos" y "deterioro físico", entre otras. Estas etiquetas, constituyen el elemento central en el proceso de estigmatización.

La estigmatización incluye procesos sociales y cognitivos que se traducen en etiquetas, estereotipos, prejuicios, pérdida de estatus y discriminación, ocurriendo en relaciones de poder dentro del contexto sociocultural (Link & Phelan, 2001). Se manifiesta a través de actitudes negativas, ligadas a los prejuicios y los estereotipos, pero también a través de conductas o comportamiento negativos, por acciones de discriminación.

El fenómeno del estigma es universal y complejo, estando presente en todos los grupos sociales del mundo donde un grupo se ve desacreditado, marginado y excluido por no conformarse con las creencias, actitudes y valores de la mayoría. Existen diferentes definiciones de estigma, entre las que se destaca la de Goffman (1963) que señala el estigma es un *atributo "profundamente desacreditador" que reduce al portador desde una "persona completa y normal hacia un ser corrompido, inexistente"* (p.3).

Para efectos conceptuales, se pueden identificar diferentes tipos de estigma en personas con consumo riesgoso de sustancias, aunque en términos prácticos, se superponen:

- → **Estigma Estructural**
  Es el estigma que se encuentra asociado a las instituciones y a la toma de decisiones a nivel de macrosistema, tales como leyes, servicios, planes de salud, oportunidades, etc. (Corrigan, 2006)
- → **Estigma Público**
  Actitudes y creencias negativas de la población general hacia las personas etiquetadas con problemas de consumo de sustancias (Corrigan, 2006). Este tipo de estigma puede ocurrir por varios factores, entre los que podemos mencionar el desconocimiento de la problemática, la ausencia o déficit de contacto directo con las personas afectadas, estereotipos comunes a un sector o a la sociedad. Aquí los medios de comunicación juegan un rol importante en la perpetuación de mitos y estereotipos respecto a grupos estigmatizados incidiendo directamente en la opinión pública (McGinty et al., 2016).
- → **Estigma entre los Profesionales de la Salud/Servicios Sociales**
  Los servicios de atención de la salud y servicios sociales, destinados a cuidar, apoyar y atenuar el sufrimiento de las personas usuarias, también son portadores de estigmas (Sapag et al., 2019).

Los estudios internacionales han postulado que este estigma puede surgir por varias razones: por la sobrecarga clínica, por mecanismos similares al estigma público, por cansancio o "burnout", o por expectativas hacia las personas que enfrentan problemáticas asociadas al consumo de sustancias.

→ **Estigma Familiar**

Este tipo de estigma está muy presente, tanto en términos del estigma público que siente la familia de las personas usuarias, como por el estigma y la discriminación que ellos mismo eventualmente ejercen hacia sus familiares afectados (Ventura et al., 2017).

→ **Autoestigma**

Esta se produce cuando los miembros de un grupo estigmatizado socialmente internalizan el estigma público y/o profesional, concuerdan con los estereotipos y las creencias negativas existentes y empiezan a aplicarlos hacia ellos mismos, lo que contribuye a disminuir su autoestima y autoeficacia, perder esperanza y alejarlos de los servicios de salud y de sus redes de apoyo, así como afecta también su calidad de vida y bienestar (Link, 2001).

El fenómeno del estigma radica su relevancia, principalmente por los efectos que produce. El estigma tiene **efectos nocivos** no solo para las personas que sufren problemas de drogas, sino también para sus familias, profundizando las inequidades sociales y de género, y representando en muchas ocasiones barreras para la inclusión social y laboral (Mora-Ríos et al., 2014).

En cuanto al **estigma y género**, aún se puede ver una infrarrepresentación de las mujeres, teniendo una mirada que considera al hombre como el sujeto neutro y, por lo tanto, reduce la visualización del fenómeno desde una perspectiva que considere la diversidad de géneros, donde mujeres y personas LGBTIQ+ están invisibilizadas y con diversas barreras para acceder a servicios y oportunidades. La estigmatización asociada al sentimiento de vergüenza y culpa es mayor en usuarias de drogas, sin duda por el rol de la socialización que les asigna el cuidado y la crianza.

Estudios como el de la Federación Catalana de Drogodependencias en 2018 demuestra que, ante la misma situación de consumo y vulnerabilidad entre hombres y mujeres, a ellas se les retira la custodia de los hijos e hijas en una proporción significativamente superior. Esto afirma las percepciones que las mujeres consumidoras sufren, cuando por temor a perder la custodia de sus hijos e hijas y/o desconfianza hacia la eficacia del tratamiento, lo que representa una importante barrera para su acceso. La penalización social añadida por el abandono del rol de cuidadoras de su familia/pareja, la presencia de una pareja consumidora de drogas, el riesgo a perder la custodia de sus hijos e hijas, ausencia de redes de apoyo para el cuidado de sus hijos o hijas, entre otros, aumentan las dificultades que ellas deben enfrentar para realizar un tratamiento.

Para las personas LGBTIQ+ se observan aún más barreras de acceso para acceder a tratamiento y aún más para el acceso a oportunidades de inclusión, debiendo enfrentar situaciones de exclusión de manera significativa, muchas veces por creencias y principios religiosos, por normas sociales

predominantes y también incluso por existencia de leyes que perpetúan o invisibilizan sus necesidades y derechos sociales. Cuando las mujeres y personas LGBTIQ+ presentan consumo problemático, son percibidas por los servicios de salud como más complejos y de peor pronóstico, en comparación con los hombres cisgénero, con una prevalencia mucho mayor a ser diagnosticada con patologías asociadas y alto grado de cronicidad. Todo esto, genera mayores barreras y retraso a la hora de solicitar atención.

Para un abordaje efectivo y eficiente respecto al estigma hacia las personas que presenta consumo de sustancias, será necesario realizar un abordaje multinivel, utilizando el Modelo Ecológico para establecer los distintos potenciales y complementarios focos para intervenir. La literatura recomienda abordar el estigma mediante programas o prácticas con un abordaje integral, basado en evidencia, socioculturalmente apropiado, multicomponente y sostenible en el tiempo (Thornicroft et al., 2016).

SENDA, encomendó el 2017 el diseño de un Programa para la Prevención y Reducción del Estigma, el que finalizó en un Plan para la prevención y reducción del Estigma a nivel institucional, y un Programa específico para los dispositivos de OSL y VAIS. Durante el año 2020 se pilotea el Programa para la Prevención y Reducción del Estigma en los Dispositivos VAIS y OSL, el que finalizó con un desarrollo parcial de sus componentes, dada la emergencia sanitaria y las medidas de confinamiento que interfirieron en el desarrollo de las actividades planificadas.

Si bien el análisis del proceso de pilotaje y establecimiento de ajustes al programa previamente diseñado se encuentra en proceso, creemos importante poder consolidar en estas orientaciones técnicas, algunas recomendaciones que son de utilidad y pueden sugerir acciones y actividades a realizar por los equipos de OSL.

→ **Recomendaciones en el ámbito de las comunicaciones.**

Se recomienda el uso responsable del lenguaje en materia de trastornos asociados al consumo de sustancias. Para ello es fundamental que tanto los periodistas como otros profesionales implicados se especialicen, mediante una formación adecuada. El objetivo es sensibilizar a profesionales para transmitir el mensaje sin estigmatizar ni criminalizar el consumo de sustancias. En concreto se recomienda:

- Colaborar en la reducción del estigma social mediante el uso de lenguaje no estigmatizante/peyorativo hacia las personas usuarias de drogas. Se sugiere tener especial cuidado al diseñar e implementar campañas comunicacionales, en la comunicación de noticias, así como también en las vocerías de las autoridades o representantes de la organización.
- Informar con responsabilidad, evitando el sensacionalismo por encima del derecho de las personas. Idealmente se sugiere diseñar un manual de código ético para informar sobre temas sensibles, si es el caso.

→ **Recomendaciones para el Dispositivo de OSL**

Las personas usuarias de sustancias deben ser reconocidas, informadas y atendidas de manera adecuada en los sistemas de intervención. Recalcar y recordar en la propia actividad profesional

el derecho a la autonomía y al libre desarrollo de las personas usuarias, es un paso fundamental para comenzar a trabajar la desestigmatización.

- Recomendaciones hacia los equipos

- Desde quienes lideran los equipos se debe incentivar la actitud abierta de todos y todas las profesionales en cuanto a hablar sobre estigma. Animar a realizar una auto revisión de las propias actitudes y creencias, y a generar un consenso en cuanto a la manera adecuada de relacionarse con las personas usuarias.
- Realizar formaciones respecto a la perspectiva de DDHH en el ámbito de las adicciones y plasmarlo en la propia intervención.
- Revisar las relaciones que se puedan generar en la relación profesional y que colaboren a aumentar el estigma, como intervenciones directivas, infantilizadoras o minimizando su capacidad de tomar decisiones.
- Revisar la ruta de acceso de manera de garantizar la equidad para el ingreso y permanencia en el dispositivo.
- Revisar el lenguaje que se utiliza para referirse a las personas participantes, a sus situaciones personales respecto a la empleabilidad, y cómo se utiliza el lenguaje en la relación directa con ellos y ellas, así como entre los miembros del equipo.
- Garantizar el uso del lenguaje inclusivo, no estigmatizante en la documentalización y material existente, como en el material nuevo diseñado.
- Fomentar buenas prácticas que hayan funcionado previamente para disminuir el estigma asociado al consumo de sustancias y adicciones, desde el lugar que se interviene.

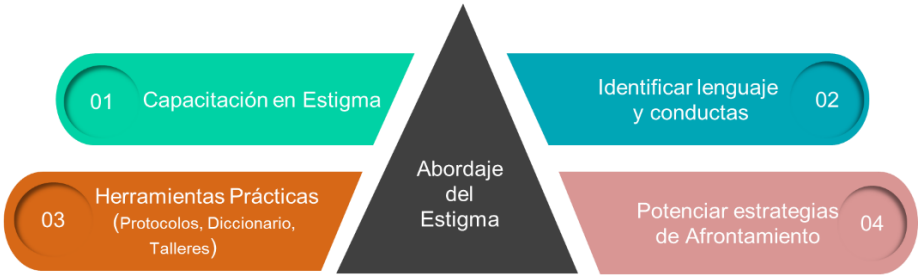
- Recomendaciones para la intervención hacia las personas

- Propiciar el que las personas participen del diseño y desarrollo de actividades dirigidas a disminuir el estigma.
- Favorecer el desarrollo de herramientas personales para el empoderamiento, tales como la autoeficacia, reconocimiento de recursos personales, fortalecimiento de competencias y habilidades, valoración de sí mismos, refuerzo motivacional, entre otros.
- Trabajar para que las personas logren interiorizar y hacer propia la perspectiva de derechos humanos en cuanto al acceso de oportunidades y servicios de apoyo.
- Propiciar la revisión de la propia concepción en cuanto a las personas que consumen sustancias, identificar estigma y autoestigma, así como el propio lenguaje y discurso estigmatizante.
- Propiciar la participación en charlas educativas, talleres, actividades informales con la comunidad, propiciando la participación inclusiva en sus contextos más inmediatos.

Para implementar las recomendaciones anteriormente señaladas, será necesario priorizar algunas acciones que serán fundamentales para desarrollar otras. Para que los equipos puedan ir avanzando paulatinamente en el abordaje del estigma, se sugiere comenzar con la siguiente secuencia:

1° Capacitar a los equipos sobre el Estigma, sus principales conceptos y formas de manifestación.
2° Identificar el estigma presente en el lenguaje y en las conductas, tanto para los equipos como en las propias personas.
3° Diseñar herramientas prácticas que sirvan para el establecimiento de acuerdos u orientaciones para su abordaje (Protocolos, Diccionario Antiestigma, Talleres, Manuales, etc.)
4° Potenciar estrategias de afrontamiento, las que pueden ser construidas con los propios y propias participantes.

Elementos a Considerar para el Abordaje del Estigma



CAPÍTULO II: Proceso de Orientación Sociolaboral

1.- Orientación Sociolaboral

Para poder iniciar la comprensión del proceso de Orientación Sociolaboral, comenzaremos por definir de forma clara y precisa, lo que es una Orientación. El concepto de orientación se refiere a:

> *"un proceso de ayuda profesionalizada hacia la consecución de promoción personal y social de una persona, que contempla el apoyo para la consecución de la autonomía personal; responsabilidad sobre su propio proceso de desarrollo personal y social; y facilitación de la reconstrucción de su identidad profesional (Ceniceros, 2003).*

En este último punto, la orientación se sitúa como un proceso cuyo fin es la mejora en las personas de sus condiciones de Empleabilidad siendo el empleo no una meta de la intervención sino un medio para que la persona pueda mejorar sus recursos y con ello aumenta su bienestar. (Ceniceros, 2003). Centrar como meta de la orientación sociolaboral solamente a la consecución de un empleo, lleva a perder de vista resultados intermedios relevantes para la consecución de este fin mayor.

Por tanto, se entenderá como **orientación sociolaboral** un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias Personales, Sociales y Laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo (Ceniceros, 2003).

Posterior al desarrollo conceptual de la época, los diversos programas de Orientación Sociolaboral comenzaron a desarrollarse con un marco más claro y consensuado, generando diversas estrategias y metodologías, y también diversos resultados. Al revisar las experiencias internacionales comparadas, se ha podido observar la importancia de avanzar hacia la incorporación laboral, como parte del operar de los equipos que refuerzan a los participantes en competencias y habilidades. La evidencia ha mostrado que este entrenamiento no es suficiente para las personas que se encuentran en tratamiento, si las oportunidades laborales son escasas o directamente son inexistentes. Se hace necesario realizar un esfuerzo adicional al entrenamiento, y es importante incluir el abordaje de las redes y oportunidades laborales.

A partir de la evidencia existente y a las experiencias comparadas nacionales e internacionales, la consulta con expertos en Chile, y la experiencia de Senda durante el período de implementación de sus dispositivos, se decide construir una nueva propuesta de cómo entenderemos la Orientación

Sociolaboral. **Desde el área de Integración Social y Oportunidades, consideramos la Orientación Sociolaboral como:**

"el proceso de asesoramiento y apoyo, que facilita la incorporación social y laboral de las personas que se encuentran en procesos de recuperación, a través de acciones de orientación, formación e intermediación. Para ello se potencian recursos y competencias personales, sociales y laborales, y en casos que se requieran se efectúa la colocación laboral o apoyo inicial a emprendimientos, situando así a la persona en una posición favorable para establecer una relación de trabajo, que le permita una mejor calidad de vida". (SENDA 2020).

2.- Acompañamiento Sociolaboral

El concepto de Acompañamiento Sociolaboral ha estado presente en numerosas iniciativas de intervención laboral a través de programas específicos orientados principalmente a personas en situación de vulnerabilidad social, sin embargo, hasta la fecha no existe una definición unificada para explicarlos.

Desde el Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha (SEPECAM), se consideran los siguientes supuestos asociados al Acompañamiento Sociolaboral, y que deben estar en la base de las definiciones para operativizar la Metodología:

- Supone como objetivo la mejora en la inclusión/integración sociolaboral (selección focalizada)
- Se operativiza en un plan de trabajo personalizado (diagnóstico y plan de intervención)
- Está dirigido a personas que además de encontrar un trabajo necesitan apoyos en otros dispositivos (orientación/formación laboral; vinculación de redes)
- Supone en el modelo de intervención el conocimiento del mercado de trabajo a nivel territorial (intermediación laboral)

Considerando los elementos que definen el **Acompañamiento Sociolaboral** se puede entender que es una estrategia integral que busca la entrega de distintas prestaciones para la mejora en las condiciones de Empleabilidad de las personas en situación de vulnerabilidad por medio de procesos concretos como lo son: orientación/formación por competencias laborales e intermediación laboral.

En el **Acompañamiento Sociolaboral** se contemplan dos aspectos que son fundamentales: primero, el protagonista de todo el proceso, en todos sus aspectos es el sujeto, no el profesional (preparador/a sociolaboral); y segundo, el recurso principal con que cuenta el programa es el profesional (preparador/a sociolaboral), no la prestación o el servicio específico que se proporciona.

Esta intervención permite trabajar a partir de las necesidades, intereses y motivaciones de la persona, buscando así la participación activa dentro de sus procesos de cambio, buscando favorecer su desarrollo y la promoción dentro de la sociedad. (Ceniceros 2003; Cruz Roja 2006)

3.- Objetivos del Dispositivo de OSL

Acorde a la difinición de Orientación Sociolaboral, se plantean objetivos generales y específicos que incorporan el , desarrollo de competencias de empleabilidad, las acciones propias para la intermediación y colocación laboral para trabajos dependientes, independientes y el ámbito formativo.

Objetivo General:

"Desarrollar competencias personales, sociales y laborales en personas que se encuentren en procesos de recuperación por consumo problemático de sustancias, que faciliten su acceso y mantenimiento en un empleo o emprendimiento, a través de un proceso de orientación y acompañamiento sociolaboral que considere acciones dirigidas a la mejora en sus condiciones de empleabilidad, y al acceso de oportunidades formativas y laborales existentes en el territorio".

Objetivos Específicos:

1. Desarrollar en las personas que participan en el Dispositivo OSL aprendizajes y competencias de empleabilidad que consideren necesarias para favorecer su incorporación laboral.

2. Vincular a las personas que participan en el Dispositivo OSL con las oportunidades laborales, dependientes o independientes, disponibles en su territorio.

3. Vincular a las personas que participan en el Dispositivo OSL con las oportunidades de formación o capacitación de interés, para potenciar sus capacidades para el trabajo.

4. Mantener la participación activa de las personas en el Dispositivo OSL que les permita completar una itinerario laboral y lograr sus propios objetivos laborales o formativos.

4.- Metodología para la Orientación

Se ha puesto a disposición de los equipos un Manual Metodológico que consolida las diversas herramientas y estrategias de intervención para el proceso de Orientación Sociolaboral, conformando un metodología específica y focalizada para las personas que se encuentran en procesos de recuperación. Este modelo metodológico considera las recomendaciones internacionales, las experiencias comparadas, y la evidencia existente en la temática, además del diseño de material propio

para el fortalecimiento de competencias para el trabajo y la validación por grupo de expertos a nivel nacional.

Para que el uso de la metodología se lleve de manera efectiva, SENDA ha realizado diversas jornadas de transferencia a los equipos regionales, además de jornadas específicas con cada equipo, con el objetivo de fortalecer el conocimiento, la comprensión y la correcta utilización de las herramientas e instrumentos entregados, lo que ha favorecido el desarrollo de un proceso de orientación cada vez más robusto, claro para los preparadores laborales, y que facilita la intervención directa con los y las personas participantes.

La metodología vigente entrega herramientas concretas para la habilitación de competencias de empleabilidad y para el acercamiento de las oportunidades existentes en el contexto. Todo esto, incorporado en un proceso que se estructura en etapas o momentos diferentes, y van facilitando el logro de objetivos establecidos por cada participante, a partir de una ruta o itinerario individualizado. Todo esto, le entrega sustento metodológico y técnico al proceso de orientación.

El diseño metodológico incorpora la perspectiva de género, en la medida en que incorpora herramientas y actividades que permiten identificar necesidades, motivaciones y condicionantes para el trabajo en hombres, mujeres y personas de la diversidad sexo-genérica. El detalle de la metodología mencionada se encuentra en el Manual Metodológico, donde se especifican las etapas del proceso, sus objetivos, resultados esperado y principales actividades a realizar en cada una. Sin embargo, en estas orientaciones haremos algunas precisiones respecto a algunas estrategias y recomendaciones para la incorporación de la perspectiva de género, ya que no basta con cumplir con algunas acciones, sino que es necesario profundizar en algunos temas claves.

Es ampliamente reconocido que las mujeres no se incorporan al mercado laboral en las mismas condiciones que los hombres, ya que éstas enfrentan una serie de barreras específicas fundamentales en el orden de género vigente y en la división sexual del trabajo. La CEPAL ha señalado que “la división sexual del trabajo, que asigna a las mujeres las tareas domésticas y de cuidados, reduce la participación de las mujeres en procesos de toma de decisiones, en el avance de sus trayectorias laborales y sus posibilidades ocupacionales” (Vaca, 2019:14).

RECOMENDACIONES PARA EL ABORDAJE DE BARRERAS DE GÉNERO

Focalizaremos algunas recomendaciones, en virtud de la clasificación de las principales barreras identificadas en el Capítulo I:

a. **Barreras personales:**
   - → *Fortalecer capacidades, competencias de empleabilidad, autoconfianza y autoeficacia en el trabajo.* El empoderamiento en las propias capacidades y el fortalecimiento motivacional, será claves para derribar inseguridades y autoestigmas.

- → *Potenciar la autonomía financiera y emocional.* Las mujeres y personas de la diversidad sexo-genérica, presentan menor autonomía financiera, muchas veces asociado a las dificultades para insertarse a un trabajo que le otorgue una remuneración que le permita dicha autonomía. Por lo tanto, será importante potenciar una inserción laboral que al menos proyecte en el tiempo, el logro de una mayor remuneración que las acerque a la futura autonomía.
- → *Articular redes de apoyo para el cuidado de hijos o personas dependientes.* Las redes de apoyo para el cuidado suelen ser insuficientes, las que serán claves para la motivación a insertarse laboralmente.
- → *Apoyo para la conciliación de la vida familiar y laboral.* El no reconocimiento del trabajo no remunerado, representa la primera barrera para la inserción, ya que el tiempo disponible para el trabajo remunerado es mucho menor, sobre todo cuando se tienen personas dependientes. Aquí será clave potenciar la corresponsabilidad en hombres y mujeres.
- → *Resignificar el rol prioritario de cuidados exclusivo para las mujeres.* Será importante identificar sentimiento de culpa o sanción social que pueda estar presente ante la inserción laboral de las mujeres, para establecer algunas estrategias para su enfrentamiento.
- → *Aprendizaje de derechos en temas asociados al maltrato, abuso y hostigamiento laboral, y en estrategias de solución y denuncia.* Será muy relevante informar y reforzar el reconocimiento de derechos, a la vez de las garantías existentes al respecto, especialmente en las leyes laborales vigentes.

b. Barreras Sociales:

- → *Sensibilizar a las personas participantes, sus familias, equipos de tto, instituciones laborales y de apoyo sociolaboral respecto al estigma.* Tomar algunas recomendaciones entregadas en el Capítulo I respecto a la reducción del estigma, afectará positivamente en la disminución de barreras, a nivel personal, social y estructural.
- → *Informar a la comunidad respecto al problema del consumo problemático de sustancias y estrategias para su abordaje.* En el abordaje que el equipo realice respecto al contexto y a las oportunidades existentes, será positivo incorporar acciones que ayuden a conocer la problemática del consumo, derribar mitos, y orientar respecto al rol de la comunidad.

c. Barreras Estructurales:

- → *Acercar las oportunidades de formación relacionadas con trabajos mejor remunerados.* Se sugiere realizar acciones de sensibilización de las redes formativas y de establecimiento de acuerdos para la reducción de barreras de acceso respecto al sexo o al género.
- → *Establecer articulación y trabajo en red con instituciones de formación para facilitar el acceso de mujeres y personas LGBTIQ+.* Favorecer la vinculación con organismos de formación más sensibilizados y disponibles para disminuir barreras de acceso.

- → *Buscar activamente fuentes laborales que presenten mayor flexibilidad en jornadas de trabajo o modalidad de trabajo diversa.* Así como existen trabajos rígidos, con cultural patriarcales, también existen organizaciones laborales que poseen políticas de responsabilidad social y/o empresas de menor tamaño más flexibles y/o lideradas por mujeres.
- → *Acercar redes de apoyo para el cuidado. Levantar la demanda de redes de apoyo para el cuidado, en mesas de red territoriales u otros.* Esta acción es clave, y también una de las más complejas de alcanzar, sin embargo, su logro genera resultados directos en la motivación e inserción laboral de las mujeres.
- → *Impulsar y ejercer el reconocimiento del trabajo no remunerado en el análisis de trayectorias laborales y de las capacidades y competencias personales.* Se ha incorporado en los instrumento ésta información para relevar las competencias que se han desarrollado a partir de la experiencia laboral de cuidado.
- → *Capacitar y formar a los equipos de profesionales de OSL en la perspectiva de género para que establezcan estrategias de abordaje de barreras y brechas existentes.* Actividad clave para la efectiva incorporación de la perspectiva de género.
- → *Enfatizar la importancia de la reducción del estigma estructural, de cortesía y autoestigma, en los espacios de intercambio intersectorial, de intervención, y de coordinación con los CTT.*

A modo resumen y para organizar temporalmente las acciones sugeridas, podríamos organizar los énfasis para la incorporación de la mirada de género, a partir de las siguientes actividades, en el orden propuesto:

1. Capacitar a los equipos de OSL y CTT en temáticas de género; acompañarlos en la identificación de brechas, barreras e inequidades; establecer con ellos, estrategias conjuntas para su abordaje; romper estereotipos, división sexual del trabajo y formativa, y roles hegemónicos.
2. Capacitar a los equipos para que reconozcan los estigmas existentes hacia hombres, mujeres y personas del LGBTIQ+, que pudiesen representar una barrera de acceso a la inserción laboral y/o formativa.
3. Romper primero con los propios estereotipos de genero, estigmas, y cuestionar roles prestablecidos e ideas preconcebidas. Sensibilizar a la sociedad y a las personas participantes, organizaciones y otros, en la deconstrucción de los estereotipos.
4. Identificar las brechas, barreras e inequidades existentes y establecer estrategias para su abordaje.
5. Sistematizar principales dificultades y características del tipo de trabajo, remuneración y calidad del trabajo para hombres, mujeres, y personas del LGBTIQ+. Luego, establecer estrategias que faciliten el acceso a trabajos de calidad y con una remuneración lo suficientemente óptima para mejorar la calidad de vida de las personas.
6. Identificar instituciones laborales y de formación que entreguen oportunidades laborales diferentes al modelo hegemónico, y/o sensibilizar a actores claves y redes de apoyo necesarias para favorecer la inclusión sociolaboral y formativa.
7. Desarrollar diversas estrategias específicas para cada población y para cada dificultad identificada, a nivel personal, comunitario, instituciones y social.

5.- Estructura del Proceso de Orientación Sociolaboral.

De esta manera, se establece más claramente la estructura del proceso de orientación sociolaboral, que incorpora los nuevos elementos, objetivos y herramientas, en una ruta que permitirá a cada persona conseguir sus objetivos laborales y formativos propuestos, además de ser partícipes y protagonistas de éste, de principio a fin.

Elaboración SENDA. Área de IS. 2021

El proceso de Orientación se organiza en **8 etapas**, las que permiten distinguir y ordenar las diversas actividades que se sugiere realizar, en los diferentes momentos del proceso, y que permitirán conseguir los objetivos planteados en nuestro Programa de OSL. Este esquema **marca la ruta** que cada persona llevará desde que es referenciada, hasta su evaluación final y egreso. La Orientación estará guiada por **2 Ejes principales**, que incluirán acciones específicas en las diferente etapas del proceso. Por una parte, será necesario considerar los elementos propios del contexto regional y local, acercando las diversas oportunidades y servicios clave que se encuentran en cada territorio (OCUPABILIDAD), para -por otro lado- conectarlas con los objetivos laborales de los propios participantes, fortaleciendo también las capacidades y competencias laborales personales (EMPLEABILIDAD, que favorezcan la incoporración laboral efectiva.

El proceso completo incluye 2 etapas finales donde se realizarán acciones de Intermediación, colocación y/o asesoría financiera a emprendimientos, para las personas que requieran mayor apoyo y acompañamiento en el proceso de Incorporación Laboral (personas que por las carcterísticas propias, de su entorno otrayectoria laboral muy debilitada, requieren mayor apoyo.). Para las personas que pueden acceder a las oportunidades laborales disponibles de manera más autónoma y gestionar su

propia incorporación laboral con la orientación entregada por lo preparadores sociolaborales, la ruta que deberán llevar a cabo se podrá realizar en 6 etapas. Por lo tanto, existirán personas que requieran de un poco más de tiempo para poder cumplir con sus objetivos laborales, lo que significará que su proceso de orientación tendrá una duración un poco mayor.

6.- Monitoreo y Evaluación de Resultados.

Uno de los elementos clave para un efectivo desarrollo de los procesos de orientación, será el establecimiento de sistemas de monitoreo y de evaluación de resultados, ya que esto permitirá identificar y detectar áreas de mejora y desarrollo, pero también los aspectos más favorables y de mayor efectividad, a lo largo de la implementación del dispositivo. En el mismo sentido, la evaluación de resultados tendrá por objetivo conocer los efectos que tiene en las personas participantes, el proceso de intervención que se ha desarrollado, e identificar las mejoras efectivas y la consecución de las metas propuesta por cada participante. Establecer criterios de efectividad y eficacia permitirá a los equipos y dispositivos identificar claramente los resultados que se esperan conseguir durante la implementación del programa, y que garantizan la calidad del servicio entregado. En este punto detallaremos los elementos que se deben considerar para el proceso de monitoreo y evaluación.

A. Sistema de Registro

Para conocer el actuar y lo realizado por el equipo a cargo de la orientación sociolaboral, será fundamental establecer un sistema de registro en línea que permita a los profesionales ingresar la información respecto a lo realizado por cada participante, y consolidar dicha información en repositorios especialmente diseñado para ello. Este registro permitirá posteriormente, sistematizar bancos de información, establecer reportes y analizar los principales indicadores del programa. Los principales sistemas de registro que SENDA sugiere considerar son:

- ✓ <u>Sistema OSL</u>
  SENDA pone a disposición de los equipos que implementan el dispositivo un sistema informático, administrado por el área de integración social el nivel central, donde se realizará el registro de las intervenciones realizadas a cada participante, así como de la información más relevante a considerar al ingreso, durante el proceso, y también al momento del egreso. Este sistema permite descargar diversos reportes de información, los que serán considerados a la hora de medir resultados, indicadores, y desarrollar Informes de Avance de los proyectos adjudicados. Al ser el principal sistema de reporte y registro, SENDA lo considerará la base de información principal para el monitoreo de la cobertura y de los principales resultados esperados y comprometidos por los organismos ejecutores. Será relevante que la información aquí registrada, sea fiel a la real implementación del programa, ya que a través de este sistema se realizarán las gestiones de supervisión dispuestas por la Contraloría General de la República, según la normativa vigente.

✓ Fichas Digitales Personalizadas

Para completar el registro de las actividades desarrolladas y para contar con la necesaria documentación de cada participante ingresado al dispositivo, será necesario contar una Ficha Digital para cada persona que accedió al dispositivo, y que voluntariamente participó de éste. Esta fuente de información complementará el registro, siendo también una fuente válida para la supervisión y monitoreo de las atenciones. Si bien las Fichas también pueden estar de manera física en la Oficina Central del Dispositivo o la Oficina Complementaria, al momento de ser solicitadas, deberán estar disponibles con toda la información requerida. Los documentos que deberá tener cada Ficha Digital son:

- → Ficha de Referencia, firmada por el profesional del centro a cargo de la referencia.
- → Consentimiento Informado, firmado por el participante y el profesional que hizo el ingreso.
- → Ficha de Ingreso, con la información solicitada respecto al estado laboral al ingreso.
- → Evaluación Inicial: Aquí se considerarán los instrumentos de Diagnóstico Sociolaboral inicial, Autoevaluación de ingreso, Perfil Laboral Inicial.
- → Proyecto de Vida Laboral, según el formato establecido en el Manual Metodológico, donde se establecen los objetivos, actividades y los resultados obtenidos.
- → Seguimiento de Sesiones, con el detalle de cada encuentro realizado: fecha, objetivo de sesión, actividades desarrolladas, y firma del participante. Si la intervención se realiza de manera virtual, se deberá reemplazar la firma por una imagen de la reunión por meet o zoom (u otro), donde se dé cuenta de la fecha del encuentro realizado.
- → Portafolio Laboral, donde se encuentre una copia de los principales documentos gestionados por el o la participante para el acceso a un trabajo, a una formación, o bien, para el desarrollo de su emprendimiento.
- → Registro de vinculación a redes, según el formato establecido para ello, se deben registrar las principales redes consideradas para su vinculación durante el proceso, y las principales actividades y resultados de aquella gestión.
- → Evaluación de Egreso: Aquí se considerarán los instrumentos de Diagnóstico Sociolaboral de egreso, Autoevaluación de egreso, Perfil Laboral de Egreso o Final.
- → Ficha de Egreso, con la información solicitada respecto al estado del egreso (tipo de egreso y condición laboral de egreso).
- → Documentos Opcionales: Además, se considerará una buena práctica agregar en la Ficha Digital otros instrumentos, actividades realizadas o gestiones que el o la participante haya realizado durante el proceso de orientación, así como otros instrumentos que el dispositivo considere relevantes de incluir.

B. Gestión de Calidad

Para una adecuada gestión del dispositivo, SENDA considera diversos indicadores que darán cuenta de los principales resultados que se esperan conseguir a lo largo de su implementación. Los principales elementos que se consideran son:

- ✓ Indicadores de Gestión

  Aquí se encuentran los principales resultados que se esperan conseguir y tienen directa relación con la **gestión realizada para una efectiva y eficaz implementación del dispositivo**. Entre los principales indicadores se consideran los siguientes:

  - → Cobertura: Cada proyecto adjudicado por SENDA tendrá el deber de cubrir un número específico de atenciones o personas. Para el caso del dispositivo OSL se establecerán para cada región un número específico de Unidades de Orientación Sociolaboral[5] (UOSL) que el dispositivo deberá cumplir, las que se quedarán señaladas en cada Convenio de Colaboración celebrado entre SENDA y el Organismo Ejecutor.
  - → Tiempo de permanencia: Para la efectiva implementación, se espera que los procesos de orientación se ajusten al tiempo sugerido en las bases metodológicas, es decir, que los procesos se desarrollen entre los 3 y 5 meses. Existe un pequeño porcentaje de personas (10% aproximadamente) que requerirán más tiempo para completar sus proyectos laborales y conseguir su inserción laboral, formativa, o el desarrollo de su emprendimiento. Para este menor grupo, será posible considerar un mayor tiempo, el que no podrá exceder los 3 meses adicionales. Para ello se dispone de una etapa consignada en el Manual Metodológico, cuyo objetivo es acompañar el proceso de Incorporación Laboral de manera más permanente (Etapa de Inclusión Laboral). En la medida que las personas cumplan el tiempo esperado, otras personas podrán acceder al servicio de orientación y con ello llegar a mayor cantidad de participantes en los territorios. Por otro lado, si el tiempo se extiende, se producirán menos egresos y con ello el acceso a nuevos participantes se limitará, pudiendo generarse listas de espera.
  - → Actividades de Difusión: Para cumplir con la cobertura de manera estable y permanente, será necesaria la coordinación con los Centros de Tratamiento que referenciarán a las personas que requieran de la orientación sociolaboral. Para ello será crucial que el equipo, y en especial la coordinación, programe y realice actividades de difusión para los profesionales de los diferentes Centros de Tratamiento, y para las personas usuarias de cada uno de ellos.
  - → Tiempo de espera. Para que la gestión del dispositivo sea efectiva y eficiente, el acceso debe ser expedito y sin mayores barreras. Se debe garantizar que cualquier persona que necesite del dispositivo pueda acceder a éste a través de los mecanismos establecidos

[5] **Se considera 1 UOSL a 1 persona atendida en XX mes. Es decir, si en enero el equipo realizó intervenciones a 30 personas, las UOSL del mes de enero serán 30, y se sumarán con las realizadas en cada mes.**

para ello, es decir, que no pasen más de 5 días de haber recepcionada la Ficha de Referencia para ser contactado/a por un profesional del equipo, y no más de 15 días para realizar el Primer Encuentro, desde la fecha de recepción de la Ficha de Referencia.

- ✓ Indicadores de Resultados

Estos indicadores dan cuenta de los principales resultados que se esperan conseguir en cada dispositivo, y tienen relación con los **objetivos de la orientación sociolaboral**. Estos son:

- → Desarrollo de Competencias de Empleabilidad: Uno de los principales objetivos de la orientación para SENDA, es dar un servicio que permita a las personas desarrollar o mejorar competencias específicas para mejorar el Perfil Laboral inicial. Para ello será importante considerar las competencias del modelo propuesto en el Manual Metodológico y el desarrollo de las actividades diseñadas para ello. Se espera el Perfil Laboral al egreso tenga mejorías respecto al Perfil inicial.
- → Desarrollo de un Proyecto de Vida Laboral (PVL): Cada participante podrá establecer su propia ruta o itinerario laboral, donde establezca los principales objetivos y actividades a desarrollar, siendo la guía para que el Preparador/a Laboral gestione las actividades recomendadas para su logro. La posibilidad de que la persona consiga sus objetivos dependerá de su participación y compromiso, pero también del efectivo acompañamiento que cada preparador/a realice para cada persona. El logro de los objetivos propuestos en el PVL, permitirá un egreso exitoso.
- → Acceso efectivo a un trabajo dependiente, trabajo independiente o aun proceso formativo: Este indicador da cuenta de la efectividad y principal resultado que las personas esperan conseguir al finalizar el proceso de orientación: CONSEGUIR UN TRABAJO. Si bien el tiempo de permanencia es acotado, se espera que al finalizar el proceso, una vez que el Perfil Laboral se ha fortalecido, la persona consiga encontrar por sí misma un trabajo o iniciar su propio emprendimiento o negocio. También será un resultado importante que la persona consiga al menos iniciar el proceso formativo que consignó en su PVL, el que también será considerado como un importante resultado, ya que favorece directamente el Perfil Laboral y el acceso a un mejor trabajo.

- ✓ Indicadores de Calidad

La calidad del servicio entregado tendrá directa relación con algunos elementos asociados a la gestión, a otros resultados esperados y/o a elementos que le dan mayor valor al servicio que se entrega a las personas que lo requieren. Entre los indicadores de calidad que consideraremos están:

- → Equidad en el acceso y la participación: Para la diminución de brechas y barreras existentes en nuestro país y en el mundo respecto a la participación femenina en el trabajo, y la existencia de escasas oportunidades laborales de calidad para las personas LGBTIQ+, es que es importante establecer indicadores que den cuenta de la participación

femenina en nuestro dispositivo, promoviendo a través de acciones afirmativas, la orientación y apoyo sociolaboral para las mujeres que se encuentran en procesos de recuperación. Como hemos visto, la autonomía económica es un paso relevante para la autonomía global en mujeres y personas de diversidad sexo-genérica.

→ Tiempo de espera:

→ Seguridad y protección en las oficinas de OSL: Contar con protocolos de seguridad ante diversas situaciones de riesgo que pueden ocurrir en el espacio físico y en el espacio relacional propio del encuentro presencial, es fundamental para otorgar un servicio de calidad que apunte a la protección física y emocional. SENDA propone que los dispositivos de OSL cuenten con:

- Protocolos sanitarios de prevención para COVID 19
- Protocolos de intervención en crisis
- Protocolos de Prevención de accidentes
- Protocolos de evacuación ante riesgo de derrumbes, tsunami y/o incendios
- Protocolos de actuación ante situaciones de catástrofes y emergencias (para el equipo OSL)

→ Condiciones de Infraestructura: Para la entrega de un servicio de calidad, será importante establecer condiciones básicas de infraestructura que van más allá de contar con espacios seguros, sino que tengan relación con ciertas condiciones relevantes a la hora de recibir un servicio personalizado. Las condiciones mínimas sugeridas son:

- Dispositivo cuenta con una sede complementaria para la atención en comuna distinta a la capital regional
- Dispositivo cuenta con sala de atención individual
- Dispositivo cuenta con baño para usuarios y baño para equipo profesional
- Dispositivo cuenta con sala de atención grupal
- Dispositivo cuenta con sala de espera.

→ Monitoreo de las condiciones de las personas egresadas: Gran parte de los indicadores que dan cuenta de los resultados de la intervención en OSL se encuentran en los Indicadores de Resultados. Sin embargo, es necesario incorporar a los ya mencionados el monitoreo de los egresos prematuros, es decir, de la dimensión existente de egresos por abandono, egresos administrativos y egresos por acuerdo mutuo. Este monitoreo sugiere no solamente contabilizarlos desagregadamente, sino que también identificar sus causas más frecuentes, con el objetivo de establecer algunas estrategias o respuestas que darán valor a los procesos de orientación.

→ Experiencia y formación del equipo OSL: Para garantizar un servicio de calidad será fundamental la experiencia que tengan tanto los y las preparadoras/es laborales, como la coordinación del equipo, en temáticas específicas de empleo, emprendimiento,

colocación, intermediación y procesos formativos, pero también la experiencia propia del cargo como el trabajo en equipo, gestión de programas, conformación de equipos de trabajo, intervención directa con personas en situación de vulnerabilidad, entre otros. La formación que el equipo acredite también será un elemento relevante a considerar cuando se conforme éste o se establezcan mecanismos de selección. La formación en perspectiva de género, en estrategias de Entrevista Motivacional, Intervención e Crisis, u otros, serán evaluados y valorados por SENDA en la postulación de los proyectos.

→ Gestión de Redes para la Inclusión Laboral: Un elemento clave para la efectiva incorporación laboral y formativa, es la gestión de las redes y la vinculación que se establezca con cada persona, durante el proceso de orientación. La metodología de OSL pone a disposición una serie de instrumentos y estrategias para su abordaje, dado que será un elemento clave en los resultados esperados del dispositivo. Algunos de los elementos que serán considerados para medir la calidad del trabajo en red, será:

- Cada persona debe contar con objetivos escriturados de trabajo en red, descripción de actividades para el cumplimiento de esos objetivos, productos esperados, una planificación operativa de estas actividades a través de una Carta Gantt, y los resultados de esas actividades, junto con el detalle de las vinculaciones logradas y las que no fueron posibles.
- Contar con al menos 4 entidades colaboradoras, y que ésta se encuentre formalizada a través de cartas de apoyo firmadas por la entidad y/o convenios de colaboración, a la vez de que las entidades pertenezcan a ámbitos que apoyen directamente la integración socio laboral de los y las participantes (capacitación, cuidado de hijos/as, empleabilidad, colocación laboral, apoyo a emprendimientos, u otras afines).

→ Estado de Rendiciones: Se espera que la implementación del dispositivo de OSL tenga una ejecución presupuestaria ordenada y acorde a lo planificado, además de usar los mecanismos sugeridos para establecer ajustes financieros en su administración, necesarios para el uso eficiente de los recursos (reasignaciones y modificaciones presupuestarias. En este sentido, para SENDA será importante reforzar la realización de las rendiciones en el tiempo que se encuentra asignado para aquello, con el objetivo de que sea posible hacer un monitoreo financiero pertinente y efectivo. Este aspecto no siempre se observa en los organismos a cargo de la administración financiera, por lo que será un elemento a reforzar en cada proyecto adjudicado.

→ Identificación de las principales necesidades para la inclusión laboral: Para poder establecer procesos de orientación realmente personalizados, será fundamental recoger las principales necesidades y motivaciones de las personas frente a su futuro laboral, y contar con cierta claridad respecto a los objetivos que serán necesarios de proyectar.

→ Establecimiento de un Proyecto de Vida Laboral personalizado: En sintonía con el indicador anterior, cada persona deberá establecer sus propios objetivos a alcanzar y tener la posibilidad de acordar, en conjunto con su Preparador/a Laboral, las actividades que se realizarán durante el proceso de orientación, es decir la ruta que se realizará para la obtención de los objetivos propuestos. Esta ruta debe ser personal y particular para cada participante.

✓ Monitoreo Mensual de Indicadores:

Para la adecuada implementación del dispositivo de OSL será necesario establecer los indicadores que serán monitoreados, su frecuencia y la meta que se espera alcanzar para cada uno de ellos. Habrá metas prioritarias, como otras que solamente serán monitoreadas para identificar áreas de mejora futuras en la implementación. Esta decisión tendrá relación con indicaciones directas desde la Dirección de Presupuestos, del Servicio Civil que monitorea el Programa de Integración Social para Población Adulta, y por las disposiciones que establezca SENDA en cuanto a las metas establecidas para cada año. El Capítulo III se detallarán los principales indicadores que SENDA monitoreará en cada proyecto.

C. Desarrollo Continuo del Dispositivo OSL

Todos los elementos anteriormente señalados en cuanto al monitoreo y la evaluación de resultados, tienen como objetivo último gestionar de manera adecuada la información, aportar al conocimiento, y poner a disposición de los equipos y organismos ejecutores la información necesaria y suficiente para el desarrollo continuo del dispositivo, toda vez que lo que se busca es conocer los elementos más débiles y los más fortalecidos en la implementación, establecer estrategias de mejora y evaluar nuevamente sus resultados. Se trata de establecer un círculo virtuoso en la evaluación y el establecimiento de mejoras, hasta conseguir resultados de calidad. La evaluación en ningún caso tendrá el objetivo de establecer decisiones drásticas o consecuencias punitivas, que interrumpan la normal implementación del dispositivo. Para favorecer un desarrollo continuo de la implementación del dispositivo, SENDA propone considerar los siguientes elementos:

✓ Proyectos Regionales con mirada Territorial

Se espera que cada organismo ejecutor desarrolle un Proyecto de OSL en base a realidad de cada territorio, considerando los principales indicadores regionales de consumo de sustancias y alcohol, indicadores de desocupación/ocupación, consideración de los principales indicadores económicos y sectores productivos, las redes disponibles para la inclusión laboral, los énfasis estratégicos para el desarrollo regional establecidos por el gobierno local, entre otros.

Esta información permitirá establecer con claridad los sectores productivos que serán necesarios articular, los territorios prioritarios a considerar para la inclusión de sus personas, la demanda que se podría proyectar para el dispositivo y los principales recursos con los que se cuenta para

el acceso a sistemas de apoyo complementarios. Es decir, para alcanzar los principales objetivos que persigue la orientación sociolaboral, será fundamental considerar el contexto regional y las oportunidades de inclusión existentes en cada territorio, así como las características particulares de la fuerza laboral y los principales espacios formativos.

- ✓ Asesoría Técnica Regional y Nacional de SENDA

  SENDA pone a disposición de los equipos y organismos ejecutores asesores técnicamente capacitados para el acompañamiento, monitoreo y asesoría necesaria para la efectiva y eficiente implementación del dispositivo de OSL. Los asesores también entregarán apoyo para la articulación de la red pública existente para cada territorio y principalmente en cuanto a la red de tratamiento existente a nivel local y nacional.

  - → Asesoría Técnica Regional de SENDA: Cada región contará con el acompañamiento permanente del encargado/a de Integración Social, que forma parte de la oficina regional de SENDA. Para la organización de dicho trabajo colaborativo, se establecerá cada año un Plan de Asesoría desarrollado en conjunto con los equipos, respecto a los énfasis y metas priorizadas para el mejoramiento de los principales indicadores o de los elementos que el equipo y asesor/a considere importante y posible de reforzar. La asesoría técnica prestada tendrá directa relación con el monitoreo del Proyecto adjudicado y sus actividades comprometidas, con el uso adecuado de la metodología propuesta para la orientación sociolaboral, con la ejecución presupuestaria en cuanto a su pertinencia técnica, participación en los procesos de selección de profesionales, monitoreo de los principales indicadores y el cumplimiento de las consideraciones establecidas en el convenio de colaboración vigente. Así mismo, deberá levantar las principales necesidades de formación, de asistencia y/o de coordinación con diferentes organismos, para lograr una implementación de calidad.
  - → Asesoría Técnica Nacional de SENDA: Una vez firmado el convenio de colaboración técnica y financiera, existirá una contraparte técnica y financiera de SENDA que velará por la adecuada implementación del dispositivo en término de coberturas, indicadores, ejecución presupuestaria, y administrará el sistema de registro disponible para los equipos. Así mismo, apoyará la gestión de la asesoría regional en temáticas específicas que requieran de su intervención y apoyo. Será el nivel central del área de Integración Social y Oportunidades el que tendrá vinculación directa con la contraparte de la institución a cargo de la implementación del proyecto. De acuerdo a la disponibilidad presupuestaria del área, se podrán establecer, desde el nivel central, actividades a nivel nacional con los equipos de OSL y/o procesos formativos especializados en las temáticas demandadas por estos.

- ✓ Jornadas de Análisis de Resultados

Se considerará como una buena práctica que los dispositivos de orientación incorporen dentro de sus actividades, no sólo el monitoreo de indicadores y metas propuestas, sino también se establezcan instancias de análisis respecto al estado de los resultados, ya sean parciales o totales, y sean estos resultados esperados, indicadores de gestión y de calidad propuestos. Dichas jornadas serán potenciadas por las asesorías regionales y, de acuerdo al presupuesto vigente, el nivel nacional de SENDA también podrá generar dichas instancias, sean de manera presencial o virtual.

Los resultados de estas jornadas de análisis, sus conclusiones y estrategias propuestas, deberán ser incorporadas en un Plan de Trabajo que explicite acciones específicas que serán complementarias al proyecto adjudicado, y/o incorporados en el Plan de Asesoría inicialmente propuesto, si se consideran acciones conjuntas. La información finalmente consolidada será una importante fuente de información para dar cuenta del funcionamiento del dispositivo en los Informe de Avance que cada organismo deberá entregar cada cierto tiempo.

- ✓ <u>Procesos Formativos para los Equipos de OSL</u>

  Para asegurar que el servicio de orientación entregado posea los elementos técnicos y gestiones relevantes y consistentes con la propuesta metodológica, será necesario contar con un equipo con conocimientos en la temática del empleo, del emprendimiento, en temas de procesos formativos, instrucción en estrategias para la intervención (Entrevista motivacional, andragogía, etc.), comprensión del enfoque de género y sus implicancias en la inclusión de personas de la diversidad sexo-genérica, trabajo de red, entre otros.

  Para ello, se espera que el organismo ejecutor favorezca el desarrollo de procesos formativos, los que podrán ser financiados directamente por el presupuesto del proyecto, o bien con presupuesto propio. Paralelamente, SENDA podrá a disposición la oferta formativa que posee para los equipos de OSL durante todo el año y, de acuerdo al presupuesto disponible, podrá gestionar otros procesos formativos complementarios, considerando siempre la demanda vigente de los equipos que implementan.

CAPITULO III
REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISPOSITIVO OSL

En este capítulo se establecerán las condiciones específicas y concretas que deberán considerarse para la implementación del Dispositivo de OSL en las 5 regiones del país. Se establecerá concretamente la cobertura que se deberá alcanzar, elementos para su establecimiento en los diferentes territorios, la gestión de sus recursos humanos, financieros y técnicos, y los principales resultados y metas establecidas, así como los indicadores que serán monitoreados durante la implementación.

1. Descripción y Definición Dispositivo OSL:

El Dispositivo OSL representa un s un proceso de asesoramiento y apoyo, que facilita la incorporación social y laboral de las personas que se encuentran en procesos de recuperación, a través de acciones de orientación, formación e intermediación. Para ello se potencian recursos y competencias personales, sociales y laborales, y en casos que se requieran se efectúa la colocación laboral o apoyo inicial a emprendimientos, situando así a la persona en una posición favorable para establecer una relación de trabajo, que le permita una mejor calidad de vida.

Las oficinas de Orientación dispuestas en las 5 regiones realizarán las acciones necesarias para garantizar el acceso de los hombres y mujeres que necesiten la orientación laboral, acercando también las oportunidades existentes en cada territorio para el acceso de las personas que se encuentran en procesos de Recuperación. De esta manera, se potenciarán los procesos de inclusión laboral de manera bidireccional, apoyando el fortalecimiento de las habilidades para el empleo en las personas (Empleabilidad), y también activando, sensibilizando y acercando las diversas oportunidades laborales y educativas existentes en el territorio (Ocupabilidad).

La OSL se concibe como un proceso continuo, no lineal, y que favorece el fortalecimiento del Perfil Laboral Inicial en la dirección que cada participante desee darle a sus objetivos y metas laborales. Se potencia la participación activa de las personas, su compromiso y su motivación permanente para alcanzar las metas propuestas. Los itinerarios son personalizados y los procesos será únicos para cada participante, basados en una metodología que pone a disposición de los equipos una batería de instrumentos y herramientas técnicas suficientes para el desarrollo de actividades que garanticen los resultados esperados.

La incorporación de la perspectiva de género será requisito indiscutible para su implementación, lo que se traducirá en el desarrollo de actividades y estrategias para favorecer la participación de hombres,

mujeres y personas de la diversidad sexo-genérica, el establecimiento de objetivos que fortalezcan cada Perfil Laboral, el establecimiento de un Proyecto de Vida Laboral que establezca metas claras y alcanzables en el tiempo proyectado, y la consecución de egresos exitosos donde no sólo se logre el fortalecimiento de competencias para el trabajo, sino que también se logre la incorporación laboral o formativa efectiva y de calidad. Es decir, la perspectiva de género deberá estar presente durante todo el proceso de orientación de cada participante.

2. Consideraciones para la implementación:

a. TERRITORIALIDAD:

El dispositivo debe atender a toda la región donde se implementa el programa. Para ello, en conjunto con el Encargado de integración Social se realizará un acuerdo respecto a la demanda y capacidad de atención del dispositivo, organizando así la distribución de las atenciones en las distintas provincias de la región. Deberán considerarse la red de tratamiento existente en la región, para establecer los énfasis o territorios más prioritarios, así como también los principales indicadores económicos y de ocupación laboral.

b. INFRAESTRUCTURA:

El organismo oferente deberá establecer al menos 1 oficina central de atención presencial de casos. Esta oficina debe contar con un equipamiento y tamaño acorde al equipo profesional que ejecuta el programa, así como también con condiciones que permitan una atención digna y de calidad a las personas usuarias, incluidas las personas en situación de discapacidad.

Debido al contexto social de Pandemia por COVID-19 presente en el país, se hace necesario garantizar también el espacio suficiente para articular la atención de participantes, considerando todos los resguardos establecidos por indicación del Ministerio de Salud, respecto a las medidas de higiene, artículos de prevención de contagio, distancia física, y cantidad máx. de personas en espacios cerrados.

Además, y según cada una de las regiones, el oferente deberá disponer de oficinas o sedes complementarias, en otros puntos de la región las cuales podrán ser propias o compartidas con otros dispositivos o redes con las que cuente el oferente. Estas oficinas o sedes deben tener la posibilidad de realizar intervenciones individuales con la privacidad y comodidad que requiere la metodología OSL.

Las condiciones básicas de infraestructura para la entrega de un servicio de calidad, deberán considerar los siguientes elementos:

Las condiciones mínimas sugeridas son:

Región	Oficina Central	Oficinas o Sedes complementarias

Tarapacá	Iquique	1 Alto Hospicio
Valparaíso	Valparaíso o Viña del Mar	1 Los Andes 1 Quillota
Metropolitana	Alguna de las comunas señaladas en las Zonas	Debido a la extensión de la región metropolitana se sugiere la siguiente división zonal para poder establecer de mejor manera una oficina o sede complementaria. Una vez definida la localización de la Oficina Central, no debería considerarse sede complementaria en dicha zona. 1 Zona Sur (San Bernardo, El Bosque o San Miguel) 1 Zona Central (Estación Central, Santiago o Maipú) 1Zona Norte (Recoleta, Independencia o Huechuraba) 1 Zona Sur Oriente (La Florida o Puente Alto) 1 Zona Occidente (Melipilla o Quinta Normal) Se debe implementar al menos 1 sede complementaria
Biobío	Concepción	1 provincia de Arauco (Curanilahue o Lebu)
Los Ríos	Valdivia	1 La Unión

c. RECURSOS HUMANOS:

Para asegurar la conformación de equipos de trabajo que permitan el desarrollo y la implementación de los dispositivos en cada una de las regiones, el logro de la cobertura esperada y de las metas propuestas, se establece un **mínimo de profesionales** a partir del cual se deberán establecer las propuestas de proyectos de implementación que se adjudicarán.

La dotación mínima que se espera para cada Dispositivo de OSL es:

Región	Dotación mínima
Tarapacá	66 hrs. de preparador/a y 22 horas de Coordinación.
Valparaíso	110 hrs. Preparador/a y 22 horas Coordinación.
Biobío	110 hrs. Preparador/a y 22 horas Coordinación
Los Ríos	66 hrs. de preparador/a y 22 horas de Coordinación.
Metropolitana	308 hrs. Preparador/a y 44 horas Coordinación

d. MODALIDAD DEL SERVICIO ENTREGADO:
Frente a las medidas de confinamiento establecidas a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19, la atención virtual pasó a formar parte de las estrategias que permiten complementar la intervención presencial, y asegurar una frecuencia semanal a través de una **modalidad híbrida**. Se sugiere adecuar la modalidad de atención a las necesidades y posibilidades particulares de los y las participantes durante el proceso, sin embargo, se debería evitar completar un proceso de orientación totalmente virtual, cuando las restricciones sanitarias no limitan la presencialidad.

Se deberá asegurar la disponibilidad de herramientas digitales y tecnológicas para el equipo técnico, que favorezcan la continuidad y frecuencia de las intervenciones y de los procesos de orientación desarrollados, a través de la modalidad virtual y presencial. A las actividades diseñadas para la presencialidad, se podrán agregar otras estrategias y metodologías como cápsulas informativas, Talleres o Clases online, videos temáticos, uso de videollamadas y/o video conferencia, disponibilidad de plataformas virtuales, entre otros.

e. APOYO PARA EL ACCESO A TRABAJO, EMPRENDIMIENTO Y/O FORMACIÓN:
El acceso a un empleo muchas veces significa gestionar una serie de trámites previos que serán necesarios para conseguir un contrato laboral, el inicio de una actividad o prestación de servicios, o bien acceder a un proceso formativo. Dado que los y las participantes en su gran mayoría no se encuentran trabajando y, por lo tanto, no perciben ingresos, requerirán el apoyo financiero del Dispositivo para poder realizar dichas gestiones previas. Lo mismo ocurre para personas que eligen un trabajo independiente o emprendimiento, o bien priorizan un proceso formativo.

Debido a que el acceso a financiamiento para ideas de negocio es escaso, y las ofertas de formación laboral gratuitas no siempre se encuentran disponibles o son suficientes para la demanda a nivel nacional, es que se sugiere destinar parte de los recursos del proyecto para el financiamiento de herramientas para el trabajo dependiente, independiente y para la formación laboral. Se sugiere potenciar el cofinanciamiento o copago de las herramientas necesarias, para generar una mejor distribución y eficiencia de los recursos disponibles. Se espera también apoyo financiero para acceder a las oficinas, en caso de que las personas deban ocupar el transporte público y no cuenten con recursos propios para su financiamiento.

3. Cobertura

La cobertura esperada, diferenciada por región, es de un total de 3040 unidades de orientación sociolaboral. La cual se entiende como un mes en que una persona con problemas de consumo de sustancias recibe al menos una atención en el programa de orientación sociolaboral. Esta medida debe ser informada mensualmente, a través del registro mensual de las atenciones realizadas en el Sistema OSL, plataforma informática que SENDA pondrá a disposición del oferente.

Se espera que estas Unidades se distribuyan regionalmente de la siguiente manera:

Región	UOSL a Convenir 2023.	UOSL a Convenir 2024.
Tarapacá	243	243
Valparaíso	532	532
Biobío	532	532
Región Metropolitana	1.490	1.490
Los Ríos	243	243
Total	**3.040**	**3.040**

SENDA Regional será el encargado de activar la derivación de casos provenientes de la red de centros de tratamiento que atienden personas con consumo problemático de sustancias. Si la cobertura no es alcanzada por baja cantidad de referencias desde los centros de tratamiento, se exime de responsabilidad a la entidad ejecutora.

4. Gestión organizacional para la implementación de OSL:

A continuación, se establecerán

a. Conformación del Equipo:

Para que el proceso de orientación y acompañamiento sociolaboral se lleve a cabo, será fundamental contar con un equipo de profesionales que no solo posea las competencias y conocimientos necesarios para asumir las funciones de su cargo, sino también que se gestione su funcionamiento técnico y administrativos, así como también su cohesión, clima laboral y sistemas de protección ante posibles situaciones de burnout.

A continuación, detallaremos los siguientes elementos a considerar:

→ Sus roles y funciones:

Coordinador/a	Funciones	Perfil Profesional
	Velar por el correcto funcionamiento general del Dispositivo de OSL	Profesional del área social, con experiencia en gestión de proyectos con población vulnerable, y liderar
	Liderar el establecimiento de acciones y estrategias para la Implementación efectiva y de calidad, del dispositivo OSL en la Región.	

	Difundir y presentar el programa a las personas usuarias de los Centros de Tratamiento pertenecientes a la región.	equipos de trabajo a su cargo.
	Difundir y presentar el programa a los directivos y profesionales de Centros de Tratamiento de la región, en instancias de las redes tratamiento y redes regionales.	
	Liderar el Trabajo en Red para la articulación y acercamiento de las oportunidades para el trabajo dependiente, independiente y para acceder a procesos formativos de interés de los participantes.	
	Gestionar las Referencias recibidas desde los CTT, evaluar su pertinencia y las condiciones necesarias para su ingreso.	
	Liderar el trabajo en equipo, distribuir funciones de manera eficaz y eficiente, así como acompañar los procesos que requieran ser acompañados, prevenir situaciones de burnout, y promover condiciones laborales adecuadas.	
	Coordinar reuniones con el equipo OSL para la asesoría de casos y establecimiento de orientaciones para la gestión de las oportunidades de empleo.	
	Monitorear el correcto registro de las intervenciones en el Sistema OSL.	
	Monitorear los principales indicadores comprometidos en el proyecto y en las bases de licitación por parte de SENDA.	
	Monitorear el correcto registro y conformación de la Fichas Digitales Personalizadas (o físicas), por cada preparador/a laboral.	
	Liderar las coordinaciones con los Centros de Tratamiento que referencias personas usuarias y también con la Asesoría Técnica dispuesta por SENDA.	
Preparador/a Laboral	**Funciones**	**Perfil Laboral**
	Velar por la correcta implementación de las actividades propuestas por el proyecto vigente, y que son de su responsabilidad.	Profesionales del área social, con experiencia en intervención con personas en situación de vulnerabilidad, y en temáticas asociadas al empleo, la intermediación y colocación laboral, la formación del capital humano y asesoramiento en emprendimientos.
	Realizar intervenciones directas orientadas a fortalecer el Perfil Laboral inicial de cada participante, para favorecer su inserción laboral dependiente, independiente o si inserción formativa.	
	Implementar la metodología sugerida por SENDA, para el establecimiento de procesos efectivos y eficientes en el tiempo de intervención esperado (instrumentos, herramientas, articular procesos de orientación según sus etapas, realizar actividades de aprendizaje diseñadas u otras sugeridas por la coordinación del equipo).	

	Evaluar y analizar de manera permanente el avance del proceso de OSL en los objetivos propuestos para cada persona.	
	Realizar el correcto registro de las atenciones en el Sistema OSL, dentro de los plazos establecidos para aquello, y el registro de coordinaciones y/o gestiones e intervenciones realizadas en la Ficha Digital Personalizada (instrumentos, fichas, talleres, acompañamientos, vinculaciones, etc.).	
	Participar de reuniones de equipo y reuniones de coordinación con equipo de tratamiento.	
	Establecer en todo momento, relaciones de acompañamiento técnico bajo parámetros éticos y de respeto con cada participante.	
	Participar de asesorías desde SENDA regional, y a convocatorias de Jornadas de trabajo con SENDA Central y/o procesos formativos.	

b. Procesos de selección

Se espera que los procesos de selección consideren las competencias necesarias para el desarrollo de las funciones antes señaladas, así como los elementos respecto a la experiencia y formación previa, ya señalados en el capítulo anterior. Si bien, los procesos de selección generalmente se encuentran estructurados y protocolizados en cada organización ejecutora, se sugiere la participación del o la Encargada/o de Integración Social Regional, para apoyar el proceso y/o la decisión final para seleccionar al profesional que se quedará con el cargo. Además, será importante incorporar los principios del Programa de Integración Social en los procesos de inducción dirigidos a los nuevos profesionales seleccionados.

Debido a que la ausencia de un profesional del equipo de orientación significa automáticamente una baja en la cobertura mensual, se espera que los procesos de selección se realicen con la celeridad suficiente como para garantizar la cobertura mensual esperada, y/o se establezcan las estrategias necesarias para que la ausencia del profesional no afecte el cumplimiento de ésta.

c. Relación con centros de tratamiento

Para que la implementación del Dispositivo OSL se desarrolle de manera adecuada, será clave que exista desde el inicio una comunicación y coordinación con los Centros de Tratamiento existentes en el territorio. Cada región posee una oferta específica para el tratamiento de personas que presentan consumo problemático de sustancias o dependencia a éstas, para las cuales se ha diseñado el servicio de orientación sociolaboral. El público objetivo son las personas que se encuentran desarrollando dicho tratamiento, y que requieren iniciar el abordaje de sus

objetivos laborales. Para conocer esa demanda, será necesario que el equipo, con el apoyo del/la Encargado de Integración Social Regional, establezca una comunicación permanente para:

1° Difundir la información correspondiente al servicio de orientación sociolaboral disponible en la región (cobertura, formas de acceso, tiempo de duración, metas esperadas, tipo de apoyo entregado, entre otros.) hacia los equipos de tratamiento y también hacia las personas usuarias. Se sugiere que estas actividades de difusión se reiteren en la medida de que existan cambios en los profesionales y participantes en cada centro.

2° Establecer los canales que se usarán para gestionar las referencias desde el centro al Dispositivo OSL, así como gestionar dudas o aclaraciones respecto a situaciones particulares.

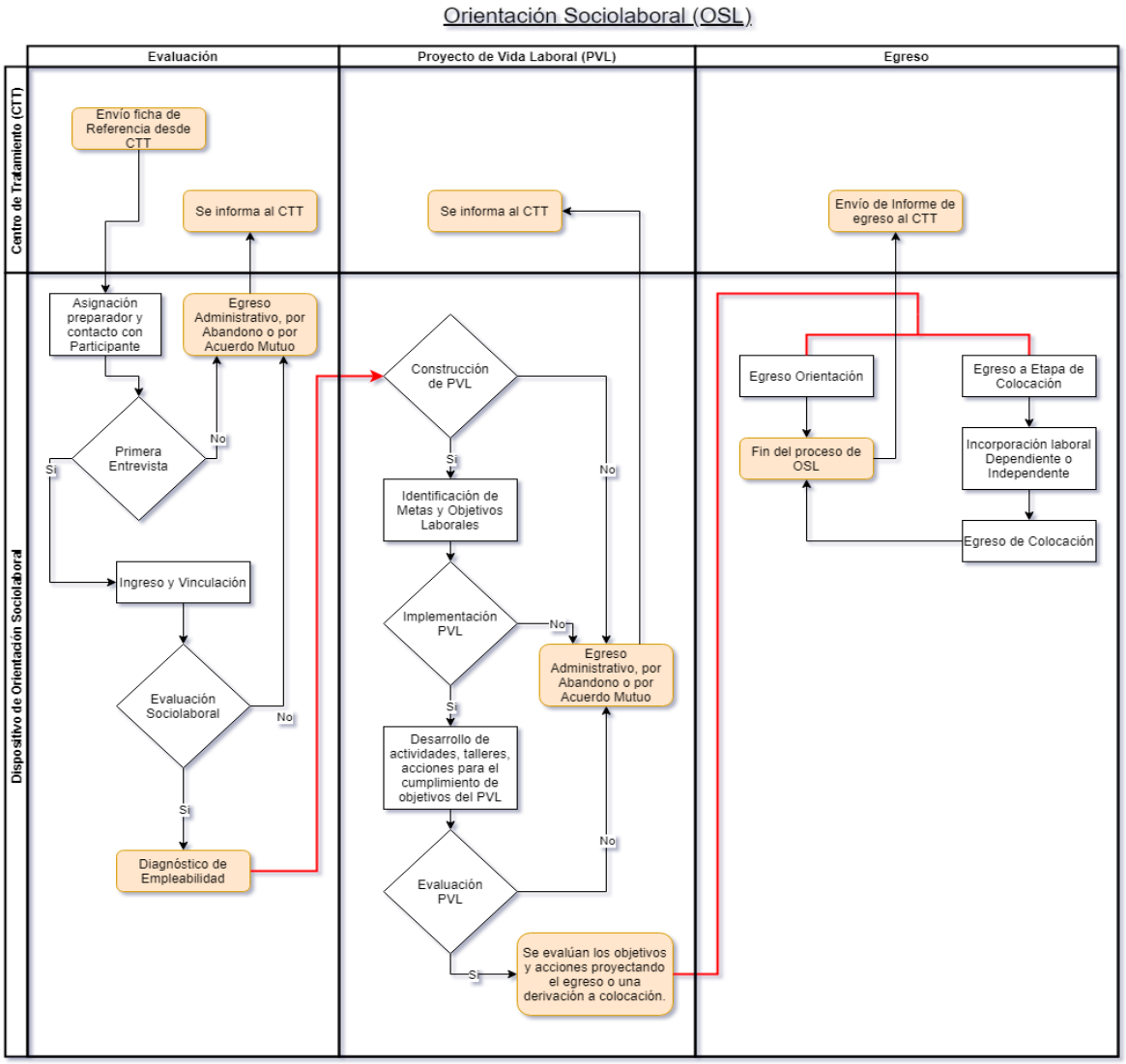
3° Coordinar los procesos de orientación con los procesos de tratamiento, de manera de que los horarios, tareas y actividades no se interfieran entre sí, y la persona pueda desarrollar ambos procesos de manera integral y fluida.

4° Dar a conocer a las contrapartes asignadas de los centros, los avances y logros alcanzados, así como los desafíos que quedarán para un abordaje más a largo o mediano plazo.

5° Establecer acuerdos respecto a elementos que requieren de mayor atención y coordinación entre ambos programas, en favor del proceso de recuperación de la persona. Estos acuerdos deben quedar por escrito, así como los responsables de cada tarea. Siempre se deberá priorizar el adecuado proceso de recuperación de cada participante, su motivación y bienestar.

6° Ante la dificultad para acceder al centro de tratamiento, establecer comunicación o coordinación respecto a las intervenciones realizadas, se sugiere informar a la/el Encargada/o de Integración Social Regional para que gestione y facilite el trabajo colaborativo y complementario de manera efectiva y eficiente.

FLUJO PARA LA OSL:



Este flujo grafica el camino que recorre cada persona que es referenciada desde su centro de tratamiento (CT). En todo momento la persona podrá abandonar el proceso o bien avanzar hacia la etapa siguiente, hasta su egreso del proceso.

d. Difusión

Una de las primeras actividades que se deberán planificar para la implementación del Dispositivo OSL, serán las actividades de difusión destinadas a presentar el Dispositivo y al equipo que se encontrará a cargo de los procesos de orientación. Estas actividades deberán planificarse en conjunto con el o la Encargada/o de Integración Social Regional, para establecer ciertas prioridades y reforzar la efectiva coordinación y comunicación. Estas actividades de difusión tendrán los siguientes objetivos:

- ✓ Entregar información respecto al Dispositivo, sus objetivos, actividades principales, etapas y tiempo de intervención, tanto para los equipos de los centros de tratamiento, como para las personas usuarias.
- ✓ Establecer las vías de acceso para que las personas ingresen al Dispositivo.
- ✓ Relevar la importancia de contar con al menos una contraparte de cada centro, para establecer y mantener las coordinaciones necesarias para los casos que lleven a cabo de manera paralela.
- ✓ Mostrar los resultados obtenidos durante los períodos anteriores, y la probabilidad de que las personas logren las metas laborales propuestas.

Dada que ésta es una actividad clave para el adecuado funcionamiento del Dispositivo y para el logro esperado de la cobertura asignada, será importante considerar su desarrollo de manera reiterada, especialmente en los casos que haya cambios de profesionales en los centros, y nuevos ingresos de personas usuarias a los centros.

e. Trabajo de redes

Como se ha señalado en el capítulo anterior, la articulación de las redes laborales y formativas, así como las asociadas al fomento productivo y al acceso a otros apoyos necesarios para la inserción social como; acceso a jardines infantiles, redes de apoyo para el cuidado de personas dependientes, beneficios que apoyan el emprendimiento femenino, redes de apoyo para personas LGBTIQ+, entre otras, será una de las principales funciones del equipo de OSL, especialmente de la coordinación. Entre las redes más usadas por los Dispositivos para apoyar los procesos de orientación, están:

FOSIS – SENCE – SERCOTEC – SENAMEG – MUNICIPIOS – JUNJI – CONSULTORIOS – OTECs – UNIVERSIDADES – EMPRESAS PRIVADAS – MINISTERIO DE EDUCACIÓN – MIDESO – CAIS – REGISTRO CIVIL – OMIL – MINTRAB –DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ– JUZGADO DE FAMILIA – ASISTENCIA JUDICIAL – PRODEMU – FUNDACIONES – ONGs – PROGRAMAS PARA NIVELACIÓN DE ESTUDIOS – OBSERVATORIO LABORAL - OTROS

La metodología de OSL pone a disposición una serie de instrumentos y estrategias para su abordaje, siendo clave que cada equipo desarrolle:
- Diagnóstico de Oportunidades Laborales.
- Plan de Vinculación a Redes
- Cronograma de actividades y resultados obtenidos para cada persona participante.

Además, se espera que los organismos ejecutores cuenten con al menos 4 entidades colaboradoras que pertenezcan a ámbitos de inclusión laboral y formativa, y que esta colaboración se encuentre formalizada a través de cartas de apoyo firmadas por la entidad y/o convenios de colaboración.

5. Sistema de Monitoreo

Tal como se detalla en el capítulo anterior, el monitoreo de los resultados asociados a la gestión y a los resultados esperados es fundamental para el desarrollo continuo de los procesos de orientación. Para ello, SENDA considerará los siguientes indicadores para su monitoreo y seguimiento, los que siempre deberán estar desagregados por sexo:

→ **Indicadores de Gestión:**

- ✓ Cobertura:
  - Cada Dispositivo logra el 88% de la cobertura total asignada en las Bases Técnicas y en el Convenio vigente.
- ✓ Participación:
  - Se espera que accedan al Dispositivo al menos un 40% de mujeres y un 60% de hombres.
  - El 100% de las personas ingresadas firma el Consentimiento Informado.
- ✓ Registro:
  - El 100% de las personas ingresadas en el Sistema OSL poseen Fichas Digitales Personalizadas.
- ✓ Estado de Rendiciones:
  - El 100% de las rendiciones realizadas en el año t, son realizadas dentro del plazo establecido en el Manual de Rendiciones de SENDA[6].

→ **Indicadores de Resultados:**

- ✓ Completitud de la Intervención:
  - El 63% del total de las personas que ingresan, finalizan sus procesos de orientación con Cumplimiento de Objetivos.
- ✓ Inserción Laboral:
  - El 60% del total de las personas que ingresan, egresan con un trabajo dependiente, independiente o en algún proceso de capacitación.

→ **Indicadores de Calidad:**

- ✓ Calidad de Egresos:
  - El 70% de las personas que egresan por cumplimiento de objetivos, se insertan a un trabajo o a un proceso formativo.
- ✓ Infraestructura:

[6] El Manual de Rendición de SENDA, es un documento que consolida la información necesaria para establecer rendiciones de acuerdo con la normativa vigente para la administración de recursos del Estado. Este documento se entrega a todos los organismos que se adjudican algún proyecto en SENDA.

- El Dispositivo cuenta con el 100% de las condiciones de infraestructura solicitadas.

6. Indicadores Complementarios:

Para monitorear la calidad del servicio entregado por el Dispositivo OSL, se sugiere hacer seguimiento a los siguientes indicadores complementarios:

→ Experiencia y formación del equipo:

- % de profesionales que cuentan con experiencia en trabajo con personas en situación de vulnerabilidad.
- % de profesionales que cuentan con experiencia y/o formación en los ámbitos de empleo, colocación, emprendimiento y formación de capital humano
- % de profesionales que cuenta con formación en perspectiva de género.

→ Tiempo de permanencia:

- % de personas que egresan de la etapa de orientación entre los 90 días y los 150 días.
- % de personas que egresan de la etapa de inserción laboral entre los 90 y 270 días

→ Seguridad y protección en las oficinas de OSL:

- % de Protocolos de Seguridad desarrollados por el Organismo Ejecutor.
  - Protocolos sanitarios de prevención para COVID 19
  - Protocolos de intervención en crisis
  - Protocolos de Prevención de accidentes
  - Protocolos de evacuación ante riesgo de derrumbes, tsunami y/o incendios
  - Protocolos de actuación ante situaciones de catástrofes y emergencias (para el equipo OSL).

→ Calidad de los procesos de orientación sociolaboral:

- % de personas que egresan con cumplimiento de objetivos y cuentan con un PVL.
- % de personas que cuentan con un PVL donde se incluya al menos 1 actividad de desarrollo de competencias de empleabilidad.
- El 100% de las intervenciones realizadas durante el mes, son registradas en el Sistema OSL, dentro del período establecido para ello.
- % de personas vinculadas a alguna red asociada al empleo, financiamiento, formación, u otros apoyos necesarios para la inserción laboral.
- % de egresos prematuros en relación con el total de egresos.
- % de egresos sin inserción laboral o de formación, en relación al total de los egresos.
- % de personas que egresan con cumplimiento de objetivos y no se insertan en un trabajo o en una formación.

Análisis de resultados

Se espera que los resultados cuantitativos se integren a los resultados cualitativos y se gestionen jornadas de análisis que favorezcan el desarrollo continuo de los procesos de orientación, y de los equipos que lo implementan. El resultado de este análisis será fundamental para la toma de decisiones respecto a estrategias, focos y/o metas propuestas por el dispositivo. Esta información será la que SENDA solicitará a través de los Informes de Avances establecidos en el Convenio vigente.

BIBLIOGRAFÍA

Aganzo, A., Gavela, A., Nuño, J., Sánchez, F. (2009). *"Inserción laboral de las personas en situación de pobreza y/o de exclusión social"*. Revista Educación Social, núm. 41, p 48-69. Madrid.

AWID (2004). *Derecho de las Mujeres y Cambio Económico. Interseccionalidad.* Association for Women's Rights in Development. N°9, 2004. Toronto, Ontario. Canadá.

Busso, Gustavo (2001) *Vulnerabilidad Social: Nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI*. CEPAL. CELADE. Seminario Internacional "Las diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe", Santiago de Chile. Junio de 2001.

Blanco, J. (2005). *El Prácticum en los Estudios Pedagógicos*.

Cambriles M., Marco A., Martínez I., Martínez R., Navarro C., Perea M., Suarez M. (2007). *Diagnostico y Autodiagnóstico de Barreras de Género*. Posicionamiento de la mujer ante el empleo. Julio 2007. Sevilla.

Cecchini S., Filgueira F., Martínez R., Rossel C. (2015). *"Instrumentos de protección. Caminos latinoamericanos hacia la universalización*". CEPAL. Naciones Unidas. Junio de 2015. Santiago de Chile.

Ceniceros J., Oteo E., (2003). *"Orientación Sociolaboral basada en Itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión*". Centro Integral de Formación y Empleo. Fundación Tomillo.

CEPAL (2011). Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. División de Asuntos de Género. En https://oig.cepal.org/es

CEPAL (2016). UN. *Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible*. https://oig.cepal.org/es/autonomias

Clement, S., Schauman, O. Graham, T. Maggion, F., Evans-Lacko, S., Bezborodovs, N., Morgan, C., Rüsch, N., Brown, J., y Thornicroft, G. (2015). *What is the impact of mental health-related stigma on help-seeking?* A systematic review of quantitative and qualitative studies. Psychological Medicine (2015), 45, 11–27.

Corrigan PW. (2000). *Mental Health stigma as social attribution: implications for Research methods and attitude change.* Clin Psychol Sci Pract; 7:48-67

Corrigan, P. (2006). *Impact of consumers-operated serveces of empowerment and recovery of people with psychiatric disabilities*. Psychiatric Services 57(10): 1493-6

Cloud W., Grandfield R. (2004). *A life course perspective on exiting addiction: the relevance of recovery capital in treatment*. NAD publication (Nordic Council for Alcohol and Drug Research); 44:185-202

Cruz Roja (2006). *"Manual para la Intermediación Laboral con colectivos Vulnerables"*. Plan Empleo Cruz Roja Española. Madrid

De las Heras, C. (2015). *Modelo de Ocupación Humana.* En C. De las Heras, Modelo de Ocupación Humana (pág. 30). Santiago: Síntesis.

Goffman, E. (1963). *Estigma: la identidad deteriorada*. 10° reimp. Buenos Aires: Amorrortu editores España S.L.

Kielhofner, G. (2006). *Fundamentos Conceptuales de la Terapia Ocupacional*. Buenos Aires: Panamericana.

Kielhofner, G. (2011*). Modelo de Ocupación Humana: Teoría y Aplicación*. Buenos Aires. Argentina: Panamericana.

Knowles M. (1970) *The Modern Practice of Adule Education*. Association Press, New York.

Knowles, M. S. (1978). *Andragogy: Adult Learning Theory in Perspective*. Community College Review. http://dx.doi.org/10.1177/009155217800500302

Knowles, M. (1984). *The adult learner*: *A neglected species*. 3rd ed. Houston: Gulf.

Lohest, O. (2011). *Opportunity and/or necessity entre-preneurship?* The impact of the socio-econcomic characteristics of entrepreneurs. Munich: MPRA.

Link, B., Phelan, J. (2001). *Conceptualizing Stigma*. Annual Review of Sociology 27(6):363-385.

Marhuenda F., Martínez-Rueda, N., Barandica, Aróstegui, I. & Galarreta, J. (2020). *"Nudos en el acompañamiento y la formación en las Empresas de Inserción: Agenda de temas pendientes*". CIRIEC – España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 98,247-285. DOI:107203/CIRIEC-E.98.16124 Disposible en: https://www.researchgate.net/publication/340379667

Meneses C., Castaños M., Palop M., Rodríguez M., Tubert S. (2007). *Intervención en drogodependencias con enfoque de género*. Instituto de la Mujer. Madrid (España)

McGinty, E.E., Kennedy-Hendricks, A., Choksy, S., Barry, C.L. (2016). *Trends in news media coverage of mental illness in the United States*: 1995—2014. Health Affairs, 35(6), 1121—1129.

Ministerio de Sanidad de Política Social, Gobierno de España. (2009). Estrategia Nacional sobre Drogas 2009-2014.

Mora-Ríos, J., Baustista, N. (2014). *Estigma estructural, género e interseccionalidad*. Implicaciones en la atención a la salud mental. Salud Mental 2014; 37:303-312.

OMS (1986). *Conferencia Internacional sobre la Promoción de la Salud*. Hacia un Nuevo concepto de Salud Pública. Ottawa (Ontario) Canadá. https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Carta-de-ottawa-para-la-apromocion-de-la-salud-1986-SP.pdf

ONU (1987). *Informe. Nuestro futuro común*. Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. 1987. En sitio: https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml

Orgemer, G. (2002). *Enciclopedia de los Recursos Humanos*. Madrid: Artegraf.

Planella Ribera, J. (2013). *"Pedagogía Social y diversidad funcional: de la rehabilitación al acompañamiento"*. En Education Siglo XXI, vol. 31, núm. 2. págs. 113-128.

Rosa, P. J., Kodithuwakku, S., & Balunywa, W. (2006). *Entrepreneurial motivation in developing countries: What does "necessity" and "opportunity" entrepreneurship really mean?*, Frontiers of Entrepreneurship Research, 20(26), 4-20.

Romero, V., Pérez, E., Vidal, S. y Juez, M. (2004). *Inserción Ocupacional*. Barcelona: Altamar.

SAMHSA (2009). *Center for Substance Abuse Treatmen*t. Approaches to Recovery-Oriented Systems of Care at the State Level and Local Levels: Three Case Studies. SAMHSA, U.S. Department of Health and Human Services, 2009.

SAMSHSA (2005). *National Summit on Recovery*. Conference Report. U.S. Department of Health and Human Services Center for Substance Abuse Treatment. 2005

Sapag, J., Klabunde, R., Villarroel, L., Velasco, P., Álvarez, C., Parra, C. (2019) *Validation of the Opening Minds Scale and patterns of stigma in Chilean primary health care*. PLoS ONE 14(9): e0221825. Revisado el 13 de noviembre 2020 https://doi.org/10.1371/journal. pone.0221825.

Saraví, Gonzalo. (2005). *Nuevas dimensiones de la pobreza en América Latina: acumulación de desventajas y biografías de exclusión.* X Congreso Internacional CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 -21 octubre de 2005 pp. 5.

Segi-Vela Grande, Luis (2004). *Gestión de competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización.* ESIC Editorial, 2004. España.

SENDA (2013). *Portafolio Metodológico 1°. Competencias para la Integración Social*. Cuaderno de Gestión. Fundación Chile. Área de Integración Social, SENDA.

SENDA (2016). *Sugerencias Metodológicas para el Diseño de Planes de Tratamiento Individuales* (PTI). Área Técnica de Tratamiento y Rehabilitación, Servicio Nacional de Prevención y Tratamiento de Drogas y Alcohol (SENDA), Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Santiago.

SENDA (2018). *Introducción a la Formulación de Caso en una Perspectiva Biopsicosocial*. Área Técnica de Tratamiento y Rehabilitación, Servicio Nacional de Prevención y Tratamiento de Drogas y Alcohol (SENDA), Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Santiago.

SENDA (2020). *Décimo Cuarto Estudio Nacional de Drogas en Población General*, año 2020. Principales Resultados. Senda. Ministerio del Interior. Chile.

Sierra F. Rolando (2001). *Integración Social y equidad en la perspectiva del desarrollo humano*. 1° Edición. Desarrollo Humano. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Subirats, Joan (Dir.) y otros (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea.* Barcelona: Fundación "La Caixa". Disponible on-line en: http//www.estudios.lacaixa.es

UDP-SENDA, 2001. Informe Final: *Evaluación de perfiles de integración social de los usuarios de los centros de tratamiento*. 2001.
UNAD (2005). Documento Marco. *Incorporación Social de las personas con problemas de drogas*. 2005. Madrid.

Vaca I. (2019). *Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario del trabajo*. Serie Asuntos de Género N°154, CEPAL.

Ventura Lluch, David; Juanico Sabaté, Jordi; (2017). *El educador social en el servicio de salud mental*. Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 66, 70-85

Vidal – Martí C. (2016). *"El educador social en el acompañamiento sociolaboral para trabajar con mayores dependientes*". RES, Revista de Educación Social. N°23, Julio 2016.
Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/311442237

Thornicroft et al. (2016). *Evidence for effective interventions to reduce mental-health-related stigma and discrimination*. Volumen 387, ISSUE 10023, P1123-1132, March 12, 2016.

https://www.researchgate.net/publication/282248585_Evidence_for_effective_interventions_to_reduce_mental-health-related_stigma_and_discrimination

White, W. & Cloud, W. (2008). *Recovery Capital: A Primer for Addictions Professionals*. Counselor, 9(5), 22-27.
https://www.researchgate.net/publication/291781390_Recovery_capital_A_primer_for_addictions_professionals

ANEXOS

Indicadores de Gestión

N°	Indicador	Fórmula	Meta Comprometida
1	**Cobertura**	(Cobertura alcanzada en el año t *100/Cobertura total)	88% de la cobertura total (UOSL asignadas por cada región)
	Definición: La cobertura se medirá en función de la Cobertura Total asignada a cada región, la que corresponderá al 100%. Cada región deberá alcanzar el 88% de la cobertura total regional asignada. Cada cobertura regional se mide por UOSL mensuales, las que pueden descargarse del Reporte H del Sistema OSL. Por ejemplo: La cobertura total de la Región Metropolitana es de 1490 UOSL, y durante el 2023 alcanzó a realizar 1320 UOSL. La fórmula sería: 1320*100/1490. El % de cumplimiento de cobertura es de 88,5%. La Región Metropolitana ha cumplido la meta comprometida.		
2	**Participación**	(N° de mujeres ingresadas en el año t * 100/ N° total de personas ingresadas en el año t)	40% de las personas que participan del Dispositivo, son mujeres.
	Definición: Una de las estrategias para acortar las brechas existentes respecto a la participación laboral, es realizar acciones afirmativas para aumentar la participación de las mujeres, con lo que se espera que los Dispositivos incentiven el ingreso de más mujeres, para apoyar su incorporación laboral efectiva. En el Reporte General se podrá acceder al total de mujeres y hombres que han ingresado al Dispositivo, junto a toda la información de sus procesos. Ejemplo: La Región de Valparaíso reportó que durante el año 2021 ingresó un total de 61 personas, de las cuales 35 fueron mujeres. El % de participación femenina fue de 57%.		
3	**Participación**	(N° de personas ingresadas en el año t y que firmaron el Consentimiento Informado *100/Total de personas ingresadas en el año t)	100% de las personas que ingresan al Dispositivo OSL Firman el Consentimiento Informado.
	Definición: Con el objetivo de validar el ingreso voluntario de los participantes al proceso de orientación, cada persona debe Firmar un Consentimiento Informado, que detalla las características del servicio que se entregará y algunos elementos importantes de conocer. Luego de eso, la persona podrá decidir de manera voluntaria si ingresa o no al dispositivo, debiendo firmar el Consentimiento antes de ingresar. Ejemplo:		

	En la Región de Bio Bio se revisaron las Fichas digitales de cada participante del año 2021, donde se encontraron 30 Consentimientos Informados firmados, de un total de 100 personas. El % de personas ingresadas durante el 2021 que cuentan con su Consentimiento Informado es de 30%.		
4	**Registro**	(N° de Fichas Digitales Personalizadas *100/ N° total de personas activas durante el año t.	100% de las personas registradas en el Sistema de OSL poseen Fichas Digitales (o físicas) personalizadas.
	Definición: El indicador debe medir a todas las personas activas durante el año t, es decir, las personas ingresadas en el año t + las personas de arrastre. Se deben considerar a las personas que se encuentran activas en la etapa de orientación y en la etapa de Incorporación Laboral (colocación). Se busca que todas las personas cuenten con una Ficha Digital (o física) Personalizada, donde cuenten con toda la información asociada a su proceso de orientación, de acuerdo a la descripción que se realizó en el Capítulo II. <u>Ejemplo:</u> La Región de Los Ríos durante el año 2021 tuvo un total de 34 ingresos + 50 personas que estuvieron activas. Durante la revisión de Fichas Digitales Personalizadas, se encontraron 60 Fichas Digitales. El % de cumplimiento del Indicador es de 71%.		
5	**Estado de Rendiciones**	(N° de rendiciones ingresadas en SISREC en plazo, durante el año t *100/ Total de rendiciones ingresadas en SISREC, durante el año t.	100% de las rendiciones realizadas en el año t, son ingresadas al SISREC dentro de la fecha plazo establecida.
	Definición: Para una efectiva ejecución presupuestaria, se espera que cada región realice las rendiciones durante el plazo que se encuentra establecido para ello, con el objetivo de poder realizar el monitoreo pertinente y certero de las gastos ejecutados y reasignar o modificar recursos que se encuentran sin ejecución. <u>Ejemplo:</u> La Región de Tarapacá, durante el año 2021, realizó dentro del plazo establecido las rendiciones de abril, junio, julio, noviembre y diciembre. Por lo tanto, se ingresaron 5 rendiciones en plazo, de un total de 12 rendiciones. El % de rendiciones ingresadas en el plazo para ello, fue de 42%.		

Indicadores de Resultado

N°	Indicador	Fórmula	Meta Comprometida
1	**Completitud de la Intervención**	(N° de personas que egresan por Cumplimiento de Objetivos en el año t *100/ N° total de personas egresadas en el año t.	63% del total de las personas egresadas en el año t, egresan por Cumplimiento de Objetivos.
	Definición: Se espera que la mayor parte de las personas que ingresan al Dispositivo de OSL, egresen luego de haber completado sus PVL inicialmente establecidos. Para ello, será importante monitorear los egresos por abandono, administrativos y por Acuerdo Mutuo. Ejemplo: En la Región de Los Ríos, durante el 2021, hubo 34 personas egresadas, de las cuales 23 lo hicieron por Cumplimiento de Objetivos. El % de egresos por Cumplimiento de Objetivos fue de 68%.		
2	**Inserción Laboral**	(N° de personas que egresa en el año t con un trabajo dependiente, independiente o capacitándose *100/ N° total de personas egresadas en el año t.)	60% de las personas que egresa del Dispositivo OSL se insertó laboralmente o egresó estudiando.
	Descripción: Se espera que la mayor parte de las personas que egresan del Dispositivo de OSL lo hagan con algún trabajo dependiente, independiente o en alguna capacitación significativa para la persona y que fortalezca su Perfil Laboral. Se deben considerar a las personas egresadas de la etapa de Orientación y la etapa de Incorporación Laboral (Colocación). Para ello será importante monitorear los egresos que no lograron insertarse a un trabajo o a un programa formativo. Ejemplo: Durante el 2021, en la Región de Valparaíso, egresaron 62 personas, de las cuales egresaron trabajando 25 personas, y 31 personas lo hicieron con alguna capacitación. Por lo tanto, un 90% de las personas que egresaron, lo hicieron con algún trabajo o con alguna formación.		

Indicadores de Calidad

N°	Indicador	Formula	Meta Comprometida
1	**Calidad del Egreso**	(N° de personas que egresan por Cumplimiento de Objetivos y algún tipo de inserción laboral o formativa, en el año t * 100/ N° total de personas egresadas por Cumplimiento de Objetivos en el año t.)	70% de las personas que egresan por Cumplimiento de Objetivos, lo hacen insertados en algún trabajo o formación.
	Definición: Se espera que la gran mayoría de las personas que completan sus PVL y logran sus objetivos, egresen insertadas en algún trabajo o en algún proceso formativo. Se deben considerar los egresos de la etapa de Orientación y de la etapa de Inserción Laboral (Colocación). <u>Ejemplo:</u> Durante el año 2021, en la Región Metropolitana egresaron 98 personas por Cumplimiento de Objetivos, de las cuales 84 egresaron con alguna inserción laboral y formativa. 86% de las personas egresadas por Cumplimiento de Objetivos, lo hicieron con algún tipo de inserción laboral o formativa.		
2	**Infraestructura**	(N° de condiciones de Infraestructura cumplidas *100/ N° de condiciones de Infraestructura solicitadas	El Dispositivo OSL cumple con el 100% de las condiciones de infraestructura solicitadas.
	Definición: Se espera que las oficinas de orientación sociolaboral cuenten con todas las condiciones de infraestructura solicitadas en las Bases Técnicas vigentes, y con las que el organismo ejecutor se compromete. Ejemplo: El dispositivo de OSL de la Región de Tarapacá cuenta con una sede central ubicada en Iquique y una sede complementaria ubicada en Alto Hospicio. Ambas oficinas cuentan con 2 salas de atención individual, 1 sala de atención grupal, 1 baño para personas participantes, 1 sala de espera y 1 kitchenette. Las oficinas del Dispositivo del OSL en la Región de Tarapacá, cuentan con el 100% de las condiciones solicitadas.		