

OSV  
ABT/AFM/JLS/MPV



**REF.: APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE APOYO PSICOSOCIAL PARA ADOLESCENTES PRIVADOS DE LIBERTAD/MEDIO LIBRE Y LÍNEA DE ATENCIÓN DE APRESTO LABORAL PARA ADOLESCENTES PRIVADOS DE LIBERTAD/MEDIO LIBRE, MODALIDAD PROGRAMAS DE INMEDIACIÓN LABORAL.**

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 0436**

**SANTIAGO, 28 FEB 2017**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el del Decreto Ley Nº 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica; los Decretos Supremos del Ministerio de Justicia Nºs 356, de 1980, 841, de 2005, 208 y 1.378, ambos de 2007, 1.097, de 2009, 105, de 2012, 680 y 806, ambos de 2014 y 335 y 1028, de 2016; la Ley Nº 20.084, que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal; en la Ley Nº 20.032, que establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvenciones; el artículo 238º del Código de Procedimiento Penal; y la Resolución Nº 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1º Que, el Servicio Nacional de Menores es un Organismo dependiente del Ministerio de Justicia, encargado de contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal. Para dicho efecto, corresponderá especialmente al SENAME diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar y supervisar técnica y financieramente la labor que desarrollan las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.

2º Que, la Ley Nº 20.032 y el Decreto Supremo Nº 841, de 2005, modificado por los Decretos Supremos Nºs 208, de 2007, 1.097, de 2009, 105, de 2012, 680 y 806, ambos de 2014, y el Decreto Nº1028, de 2016, todos del Ministerio de Justicia, constituyen el marco normativo regulador del sistema de atención a la niñez y adolescencia que se presta a través de la red de colaboradores acreditados del Servicio.

3º Que, en este contexto, el artículo 4º, numeral 3.2), letra b), de la Ley Nº 20.032, en relación con el artículo 34º, letra c), del Decreto Supremo Nº 841, del Ministerio de Justicia y sus posteriores modificaciones, disponen que los Programas de Reinserción para Adolescentes Infractores a la Ley Penal, se encuentran dirigidos a ejecutar las acciones que la ley encomiende al SENAME respecto a la responsabilidad de un adolescente como consecuencia de la comisión de una infracción a la ley penal. Dentro de esta categoría, se encuentra el Programa de Apoyo Psicosocial para adolescentes privados de libertad/medio libre y Línea de Atención de Apresto laboral para adolescentes privados de libertad/medio libre, en el marco del Programa de Inmediación Laboral- PIL.

4º Que, si bien el Programa de Apoyo Psicosocial no forma parte del catálogo de medidas y sanciones consagradas en la Ley Nº 20.084, esta es una oferta programática que genera el SENAME, a partir de lo contemplado en el artículo 238, letras c), d) o h) del Código Procesal Penal, y de esta forma, se constituye como un dispositivo de apoyo sistemático al cumplimiento de la condición decretada para una suspensión del procedimiento penal (Suspensión Condicional del Procedimiento), mediante la construcción de un plan de trabajo en conjunto con el/la joven, de acuerdo a las necesidades y recursos detectados que puedan afectar y/o facilitar el

04/12  
ARA



cumplimiento de la medida decretada y evitar así el reingreso al sistema penal, ya sea, por incumplimiento de la condición, o por una nueva causa.

**5°** Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 42° de la Ley N° 20.084, en relación con el artículo 17° del Decreto Supremo N° 1.378, de 2007, del Ministerio de Justicia, el Servicio Nacional de Menores asegurará la existencia en las distintas regiones del país de los programas necesarios para la ejecución y control de las medidas a que se refiere la citada ley, las que serán ejecutadas por los colaboradores acreditados que hayan celebrado los convenios respectivos con dicha institución.

**6°** Que, por su parte, el artículo 19° del Decreto Supremo N° 1.378, de 2007, del Ministerio de Justicia, establece que, para un mejor funcionamiento de los Centros y Programas establecidos en la Ley N° 20.084, el Servicio Nacional de Menores, fijará las Orientaciones Técnicas que contendrán los lineamientos generales de la intervención y del trabajo de reinserción social, mediante resolución de su Dirección Nacional, la que se publicará anualmente. Asimismo, el Servicio Nacional de Menores podrá impartir instrucciones para el mejor cumplimiento de las disposiciones sobre uso de recursos y subvenciones, en conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 20.032 y su Reglamento.

**7°** Que, el artículo 15° del Decreto Ley N° 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica, dispone que los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas o instrucciones generales que, de acuerdo a esta ley, le imparta el Servicio; asimismo deberán proporcionar la información que éste les requiera y permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten y de sus establecimientos.

**8°** Que, por consiguiente, y para el mejor funcionamiento del Programa de Programa de Apoyo Psicosocial para adolescentes privados de libertad/medio libre y Línea de Atención de Apresto laboral para adolescentes privados de libertad/medio libre, en el marco del Programa de Inmediación Laboral- PIL, este Servicio estima necesario impartir las Orientaciones Técnicas que contendrán los lineamientos generales de la intervención y del trabajo de reinserción social.

#### **RESUELVO:**

**1°APRUÉBANSE** las Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del Programa de Programa de Apoyo Psicosocial para adolescentes privados de libertad/medio libre y Línea de Atención de Apresto laboral para adolescentes privados de libertad/medio libre, en el marco del Programa de Inmediación Laboral- PIL.



## ORIENTACIONES TÉCNICAS

### PROGRAMA DE APOYO PSICOSOCIAL PARA ADOLESCENTES PRIVADOS DE LIBERTAD/MEDIO LIBRE Y LINEA DE ATENCIÓN DE APRESTO LABORAL PARA ADOLESCENTES PRIVADOS DE LIBERTAD/MEDIO LIBRE (Programa Intermediación Laboral)

Enero 2017

de Justicia Juvenil

## Índice

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	FUNDAMENTACIÓN	5
	<i>II. I MARCO TEÓRICO Y EVIDENCIA</i>	5
	<i>II. II CONCEPTOS BÁSICOS</i>	9
III.	MARCO GENERAL DEL PROGRAMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL	10
IV.	OBJETIVOS	11
	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	11
	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	11
V.	SUJETO DE ATENCIÓN	11
VI.	ETAPAS DEL PROCESO	12
	<i>VI. I. SELECCIÓN DE LOS JÓVENES POR PARTE DE PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL</i>	12
	<i>VI. II. APRESTO LABORAL</i>	17
	<i>VI. III. HABILIDADES BLANDAS</i>	18
	<i>VI. IV. COLOCACIÓN LABORAL</i>	19
	<i>VI. V. MANTENCIÓN</i>	20
	<i>VI. VI. EGRESO</i>	22
VII.	ESTÁNDAR DE ATENCIÓN	23
VIII.	SUPERVISIÓN DE PROCESOS DE INTERVENCIÓN Y AUTOCUIDADO DEL EQUIPO TÉCNICO	23
IX.	RECURSOS HUMANOS	24
X.	EVALUACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	25
XI.	INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y GASTOS GENERALES	25
XII.	INDICADORES DE RESULTADOS	27
	BIBLIOGRAFÍA	29
	ANEXO 1: Hallazgos de la fase piloto del Programa de Intermediación Laboral	
	ANEXO 2: Ficha de postulación	
	ANEXO 3: Plan de Inserción Laboral	



## I. INTRODUCCIÓN

Desde la puesta en marcha en el país de la Ley N° 20.084, que establece un sistema de responsabilidad penal para los jóvenes que siendo mayores de 14 y menores de 18 años hayan infringido la ley penal, el Servicio Nacional de Menores, en su rol de ejecutor de las medidas y sanciones contenidas en la ley, ha desarrollado programas de atención especializados, dirigidos a favorecer la reinserción social de los adolescentes atendidos en el área de Justicia Juvenil.

La oferta programática de SENAME debe orientarse a cumplir con la disponibilidad de programas para el cumplimiento por parte de los adolescentes de las medidas y sanciones que la Ley N° 20.084 les impone, pero además el servicio debe proyectar sus esfuerzos en favorecer el desarrollo de oportunidades de reinserción social. Por lo tanto, el propósito de mantener una oferta programática que se ocupe de abordar la inserción laboral efectiva de los jóvenes dentro del sistema de justicia penal, atiende al mandato que la Ley N° 20.084 expresa en su artículo 20.

Actualmente, existe evidencia que muestra el impacto positivo que tiene abordar la empleabilidad y la inserción laboral en los procesos de desistimiento y la integración social de las personas que delinquen. En el caso de los adolescentes y jóvenes infractores chilenos, la implementación desde SENAME de programas que trasciendan la capacitación laboral como estrategia tradicional para abordar la empleabilidad, es reciente y responde al imperativo de ser receptivos de las características y necesidades dinámicas que tiene su población objetivo, de manera de mejorar la eficacia con la que el servicio desarrolla sus programas.

En efecto, se ha observado que la población en programas de sanciones en medio libre y privativo de libertad tiende a corresponder a jóvenes mayores de edad. Por ejemplo, para diciembre del año 2015, el 72% de los jóvenes vigentes en centros cerrados y semicerrados eran mayores de 18 años y el 62% en programas de Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial. Complementando lo anterior, el 14% de los jóvenes atendidos entre enero y octubre de 2016 en las mismas modalidades, son padres/madres y un 4,5% viven con pareja o sin sus padres (Anuario Estadístico SENAME; 2015).

En relación a la escolaridad, la estadística muestra un porcentaje importante de jóvenes con alto rezago escolar. Por ejemplo, en el periodo de enero a octubre del 2016, de 13.298 jóvenes atendidos en programas de las sanciones antes mencionadas, el 27,3% tiene 5 o más años de rezago; y el 25,9% tiene entre 3 a 4 años (SENAINFO; 2016). Al observar la actualización del estado de escolaridad de dichos jóvenes en la base de datos SENAINFO durante el tiempo de ejecución de la sanción, se evidencia que no existe cambio, permaneciendo desescolarizados. Ello se puede explicar por las dificultades prácticas de incorporar a este segmento al espacio escolar y a la baja motivación respecto a la educación formal de los jóvenes frente a la motivación de obtener un empleo para la propia mantención y/o las de su grupo familiar.

De esta forma entonces, se requiere fortalecer las estrategias que se focalicen en los procesos de formación laboral, debido a la etapa vital en la que se encuentran los jóvenes y las necesidades y tareas del desarrollo que estos vivencian.

Así, mediante los Modelos de Formación Laboral para centros cerrados de cumplimiento de condena - CRC y Medio Libre (desarrollados por el Departamento de Justicia Juvenil en el año 2014) se orientó a los equipos para diseñar procesos de intervención enfocados al trabajo con jóvenes en el desarrollo de un proyecto de vida laboral. La experiencia mostró que eran las empresas quienes generaban espacios de colocación laboral efectivo y quienes otorgaban oportunidades reales de inserción social, por lo cual era necesario desarrollar un acompañamiento en la intermediación laboral y en la colocación efectiva, que requería una especialización distinta de la intervención socioeducativa o psicosocial que desarrollan los programas para la ejecución de una sanción.

Es por todo lo antes descrito que el Servicio Nacional de Menores inicia durante mediados del año 2015 un programa piloto de Intermediación Laboral - PIL, en el marco de la línea de programas de Reinserción Social en General de la Ley N° 20.032, de Subvenciones, en las modalidades de "Programa de Apoyo Psicosocial para Adolescentes Privados de Libertad y en el



Medio Libre” y “Línea de Atención de apresto Laboral para Adolescentes Privados de Libertad y en el Medio Libre”. En el periodo hasta la fecha actual, se ejecutan 17 programas a lo largo del país.

El proceso de instalación y de seguimiento del programa piloto ha involucrado un trabajo conjunto entre las Unidades Regionales, el Departamento de Justicia Juvenil y los equipos ejecutores, permitiendo ir detectando en la marcha los aciertos, dificultades y aprendizajes, con base en los cuales se plantea esta nueva versión de la orientación técnica del programa.

Este documento parte mostrando la fundamentación del diseño del programa, que se basa en la experiencia levantada durante la fase piloto del programa<sup>1</sup> y la evidencia nacional e internacional en materia de desistimiento e inserción laboral con adolescentes. Se desarrolla la mirada desde el Ciclo Vital y el Enfoque de Género en torno a los procesos de reinserción social y el enfoque Ocupacional, que debe orientar el diseño metodológico de las prácticas que lleven a cabo los equipos. Al finalizar este apartado se señala la definición de los conceptos clave del programa: *empleabilidad; intermediación laboral y habilidades blandas*.

A partir del marco anterior, se da cuenta de las reformulaciones realizadas al programa para una mejor ejecución, informando de las prestaciones a realizar y las etapas que involucrará el programa.

Se finaliza el documento con el apartado de anexos, donde se podrá conocer con mayor detalle los hallazgos y aprendizajes levantados durante la fase piloto del programa y los instrumentos de registro mínimos que el programa deberá mantener, tanto respecto de los/las jóvenes ingresados/as, como de la oferta de actividades que el proyecto deberá gestionar.

## **II. FUNDAMENTACIÓN**

### **II. I MARCO TEÓRICO Y EVIDENCIA**

#### **Ciclo vital**

Las características y necesidades de atención de la población objetivo de los programas de Justicia Juvenil, la experiencia de la fase piloto del programa y los avances en la evidencia con la que se cuenta respecto de la efectividad de las intervenciones con los/las jóvenes infractores/as de ley, plantean el desafío de mejorar la oferta programática en calidad y diversidad, para que ésta efectivamente favorezca la reinserción social y tenga impacto en el proceso de abandono del delito.

Los datos muestran una población que en gran proporción, bajo la mirada de Ciclo Vital, vivencian la adolescencia final o tardía. Para diciembre del año 2015, el 72% de los jóvenes vigentes en centros cerrados y semicerrados eran mayores de 18 años y el 62% en programas de Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial (SENAME, 2015).

La literatura caracteriza como principal tarea del desarrollo de la adolescencia final o tardía, la búsqueda de intimidad y de la construcción del rol social. Es el periodo en que la experiencia adolescente debiera apuntar a la consolidación de la propia identidad y roles, que lo lleven a la construcción de un proyecto de vida propio. En las culturas modernas, se esperaría que el proceso maduracional en esta etapa implique el desarrollo del locus de control interno, que significa que el adolescente pueda “reconocer y expresar sus capacidades de iniciativa, anticipación de resultados y manejo de consecuencias, negociación en la toma de decisiones y puesta en práctica de la solución de problemas. De esta forma procuran que sus sentimientos de adecuación y seguridad provengan de sus propias realizaciones” (Krauskopf, 2009).

---

<sup>1</sup> Ver Anexo N°1: Hallazgos de la fase piloto del Programa de Intermediación Laboral



Las relaciones sociales se van estableciendo por afinidades en los espacios en que el adolescente participa, ya sea educacional, comunitario, laboral, etc. Esta experiencia permite el desarrollo de las destrezas de negociación con los adultos y la búsqueda de opciones concretas para enfrentar la satisfacción de necesidades propias. La afirmación de la propia identidad, tarea compleja en un mundo moderno fraccionado, constituye un desafío que dependerá en gran medida de las herramientas que el entorno provea al adolescente para enfrentar problemas y participar en la toma de decisiones.

Una importante tensión que puede dificultar el desarrollo en esta etapa, en cuanto a la exploración y experiencia de nuevos roles y formas de ser y estar, es la desesperanza respecto de las opciones para construir un futuro anhelado. Krauskopf señala que la desesperanza objetiva o aprendida de que no existen las opciones que permitan el desarrollo anhelado, incide en la búsqueda de experiencias que provean satisfacción inmediata de necesidades y de autoafirmación, de forma tal que "se incrementa reactivamente la predisposición a compensar la frustración mediante la satisfacción riesgosa y efímera de sus necesidades de autoestima y pertenencia. Las consecuencias destructivas y la posibilidad de reelaborar las situaciones de modo resiliente son coordinadas que influirán positivamente en la dirección que tome el desarrollo" (Krauskopf, 2009).

De allí que ampliar el campo de oportunidades para que el adolescente experimente en diversos campos y roles y tenga logros, permitirá mayor desarrollo de herramientas y motivación para plantearse metas y mejorar la inserción social.

La experiencia señala que la intervención en torno solamente a mejorar niveles de escolaridad, puede no dar total respuesta a los intereses y necesidades de los jóvenes, por lo cual desarrollar estrategias para la empleabilidad puede tener mayor pertinencia. Ahora bien, cómo deben ser trabajados dichos procesos y qué habilidades y condiciones deben ser desarrolladas, qué tipo de acompañamiento se requiere, son aspectos en torno a los cuales se requiere seguir levantando conocimiento empírico. Sin embargo, los aprendizajes de la fase piloto del programa y la investigación nacional (por ej. Proyecto B; 2015), aportan importantes avances para seguir mejorando el programa.

## **Género**

Para el año 2015, el 90% de la población atendida por SENAME en Justicia Juvenil eran hombres y las mujeres representaron el 10% (Anuario Estadístico SENAME, 2015). En la fase piloto del programa de Intermediación Laboral, entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de septiembre de 2016, de 526 jóvenes, el 95% correspondió a hombres y el 5% mujeres (SENAINFO, 2015-2016).

Los hallazgos de la fase piloto del programa, evidencian que la atención de las jóvenes tiene determinadas distinciones con respecto a los hombres:

- a. Las infractoras juveniles presentarían necesidades de intervención reparatoria y requieren de un abordaje más complejo de su proceso de reinserción social. Ello porque poseen muy baja escolaridad, problemas de salud mental, alto consumo problemático de drogas, altas permanencias privadas de libertad y/o con periodos de incumplimientos permanentes. Como consecuencia, antes de efectuar su ingreso al Programa de Intermediación Laboral, deben ser trabajados otros objetivos preparatorios que aborden sus necesidades complejas.
- b. La baja derivación de mujeres al programa podría estar asociada a construcciones de género respecto de las funciones sociales que estas deben cumplir. En este sentido cuando la joven es madre "debe" permanecer dentro de su hogar y presentar una dependencia creciente de sus padres o pareja. Las jóvenes siguen siendo vistas como incapaces de tener un trabajo "porque deben cumplir primeramente con su rol de cuidado de sus hijos" o "porque tiene una pareja que las mantiene y cumplen con el rol de proveedor". Generalmente sus parejas tampoco están de acuerdo con que las jóvenes se inserten laboralmente.
- c. La baja derivación podría estar relacionada también con las características de la oferta de capacitación levantada por los propios programas, que se relaciona principalmente con rubros de tipo industrial, de construcción o minería. En instancias de supervisión, los equipos dan cuenta de la existencia de prejuicios acerca del desempeño de las mujeres en este tipo de



áreas, visualizando que sólo se pueden incorporar espacios de capacitación tradicionalmente pensados para éstas. Sin embargo, la práctica ha demostrado como las mujeres han aprobado satisfactoriamente los cursos y paulatinamente hay mayor credibilidad respecto a sus competencias y habilidades para insertarse igualitariamente en los mismos espacios laborales.

La investigación criminológica señala que en los sistemas de justicia penal las mujeres generalmente son menos y se tiende por ello a invisibilizarlas en el diseño y ejecución de programas de atención. Tal como lo muestran los hallazgos antes señalados, las mujeres tienden a mostrar mayor vulnerabilidad social y victimización de tipo crónico. Un reciente estudio de Reyes con mujeres en programas de Justicia Juvenil de SENAME, mostró que si bien las variables asociadas a la participación en delitos (tipo de delitos, violencia, uso de armas, motivaciones) entre hombres y mujeres no varían sustantivamente, sí había variación en variables asociadas a la reinserción social (apoyo social y redes; victimización) (Reyes, 2014).

Las reglas de Bangkok señalan que se debe desarrollar programas que sean responsivos a la edad y características de las mujeres.

Regla 37: Las reclusas menores de edad tendrán el mismo acceso a la educación y la formación profesional que los reclusos menores de edad.

Regla 38: Las reclusas menores de edad tendrán acceso a programas y servicios correspondientes a su edad y su género, como los de orientación sobre los problemas de abuso o violencia sexual. Recibirán educación sobre la atención de salud para la mujer y tendrán el mismo acceso permanente a servicios de ginecología que las reclusas adultas.

Regla 39: Las reclusas menores de edad embarazadas recibirán apoyo y atención médica equivalente a la que se presta a las reclusas adultas. Su estado de salud estará sujeto a la vigilancia de un especialista médico, teniendo en cuenta que por su edad pueden hallarse en mayor riesgo de complicaciones durante el embarazo.

De allí que, para el desarrollo del Programa de Intermediación Laboral, se releva que el ingreso de las jóvenes requiere de estrategias diferenciadas de intervención que aborden sus necesidades específicas de reinserción social.

### **Inserción laboral y desistimiento delictivo en adolescentes**

En relación al área de intervención en materia de empleo, también denominada reinserción laboral, la evidencia muestra la existencia de distintos programas según el entorno donde se desarrollan. Éstos, en general buscan promover la obtención y mantención de un empleo —sea intra o extramuros—, que a la vez le permitan a la persona desarrollar habilidades y capacidades que faciliten, una vez egresada el acceso a los medios económicos para mantenerse. En ese contexto, las investigaciones develan que aquellos reclusos que logran obtener un empleo al egresar de prisión, presentan inferiores tasas de reincidencia, y que aquellos que sí reinciden a pesar de haber encontrado un empleo, demoran más en hacerlo (Tripodi, Kim y Bender, 2010). No obstante lo anterior, y en consonancia con las investigaciones más amplias en materia de reinserción social, la evidencia muestra que la reinserción laboral de una persona no debe limitarse a colocar a alguien en un puesto de trabajo y realizar un seguimiento, sino que debe ser acompañada de intervenciones que sí han mostrado efectividad como las vocacionales y las cognitivo-conductuales (pág 7, Morales y otros).

En materia de reinserción laboral de jóvenes, si bien las intervenciones enfocadas en desarrollar la empleabilidad parecen tener mayor efectividad sobre los 26 años, hay estudios que sugieren que el trabajo efectivamente influye en promover el cese de la actividad delictual en adolescentes. Una investigación desarrollada por la Oficina de Justicia Juvenil y Prevención de la Delincuencia del Departamento de Justicia de Estados Unidos, logró establecer que cuando el trabajo de los jóvenes se veía combinado con la asistencia regular a educación secundaria, disminuía de manera significativa el comportamiento antisocial (Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, 2000). En la misma línea, este órgano aconseja otorgar un seguimiento y acompañamiento a largo plazo luego de la colocación de los jóvenes. De acuerdo al mismo estudio, el mantener un apoyo entre seis meses y varios años después de entrar a trabajar o



luego de terminar sus estudios superiores, contribuiría a un mayor tiempo de mantención en el trabajo y aumento de las ganancias. Así, algunos programas contemplan acompañamiento por períodos de dos años o más.

Más allá del control social informal que pueda emerger de asistir a un empleo formal, hay quienes indican que el trabajo podría influir en el desistimiento en la medida en que afecta el establecimiento de redes sociales antisociales. Para esto es necesario que, en los empleos a los que accedan los infractores, no sólo se promueva el establecimiento de redes sociales entre los trabajadores, sino que el hecho de que los colegas de trabajo posean valores prosociales (Wright y Cullen, 2004).

Sin embargo, pareciera ser que la relación trabajo y desistimiento en adolescentes opera distinto que en el caso de los adultos. En jóvenes, no existe evidencia robusta que apoye una intervención basada sólo en el área laboral en usuarios menores de 26 años, pues a esa edad tendrían mayor efecto intervenciones orientadas a fortalecer los lazos establecidos con la familia, la pareja y las instituciones educacionales. Sí pudiese tener algún efecto en la medida en que contribuyese a un cambio de rutina en los jóvenes y una asociación con pares prosociales (Kazemian y Maruna, 2009).

A nivel nacional, el estudio "Factores que inciden en la reincidencia de los/las adolescentes infractores/as de Ley Penal" de Fuentealba (2016), identifica la inserción laboral como un factor protector, disminuyendo en 37% las chances de reincidir. Éste contrastó datos de jóvenes reincidentes con sus situaciones psicosociales, para establecer la relación entre reincidencia y posibles factores psicosociales con mayor probabilidad de afectarla. Se pudo determinar que las variables estadísticamente significativas que más inciden de manera directamente proporcional en la reincidencia son *Situación de calle, Consumo de Drogas y Rezago Escolar o deserción*. Por otra parte, variables como edad, *situación de pobreza y número de hermanos* también afectan. Es relevante señalar que se identificó la participación en *capacitación laboral* como un factor que disminuye la reincidencia.

Cabe señalar que el proceso de desistimiento delictivo es dinámico y mucho más complejo que lo que puede mostrar un indicador de reincidencia. Droppelmann, indica que las categorías de desistimiento y persistencia en el delito en adolescentes no son absolutas, dado que muchos jóvenes transitan entre la convencionalidad (entendida como el apego a las normas de la sociedad no delictiva) y la delincuencia. En su estudio longitudinal sobre trayectorias delictivas en jóvenes chilenos (2015) sostiene que la percepción de control sobre la propia vida y posibilidad de que los jóvenes proyecten futuro, se ve afectada por la falta de empleo o empleos precarios, vivir bajo condiciones de estrés social y la vulnerabilidad de los mecanismos de subsistencia familiar. Dichas condiciones afectarían los procesos de desistimiento delictual. En ese sentido, explica la autora, la sensación constante de descontrol sobre la propia vida que levantó en los relatos de los jóvenes participantes de su estudio, les impedía "orientarse hacia el futuro, asumir compromisos a largo plazo y la delincuencia permanecía de esta manera, siempre como una posible alternativa para la supervivencia" (Droppelman, 2015).

### **Enfoque Centrado en la Ocupación Humana**

El enfoque centrado en la Ocupación reconoce la importancia de las múltiples formas de actividades que desempeña el ser humano: autocuidado, escolaridad, juego, esparcimiento o trabajo. La ocupación se configura como un factor esencial de inclusión, en la medida en que las posibilidades de participación de las personas, a través de los roles ocupacionales asumidos, se constituyen hoy día, en uno de los criterios clave para valorar el ejercicio de derechos y ciudadanía y, por tanto, la acogida y reconocimiento de las personas y grupos, por parte de la sociedad y su contexto (Peñas, et al., 2008). Así mismo, al reconocer el carácter social de la ocupación y, con éste, su forma, función y significado directamente determinados por el grupo social que la ejerce, la ocupación se transforma, tanto en medio, como en uno de los fines de todo proceso de inclusión, en la medida en que representa un mecanismo básico de interacción, valoración y participación, entre individuos y grupos.

La ocupación es un hacer dirigido por metas que implica la realización de actividades personalmente significativas para el cambio de la situación ocupacional de las personas. El desempeño ocupacional constituye un evento social producido en condiciones ambientales determinadas que actúan como potenciador del desarrollo humano, con la finalidad de impulsar



la realización de las personas como individuos y como grupo social (Escuela Terapia Ocupacional U. Central, 2013).

La problemática ocupacional de la población juvenil infractora de ley, está relacionada con la persona en sí misma, la tarea y el contexto. Tiene que ver con los propios factores personales como, falta de hábitos y rutinas de trabajo/laborales, desmotivación, alteración en su desarrollo psicoafectivo y social. Sumándose además contextos vulnerables, que determinan historias que facilitan el involucrarse en delitos (Escuela Terapia Ocupacional U. Central, 2013).

## **II.II CONCEPTOS BÁSICOS <sup>2</sup>**

El diseño de este programa está hecho sobre la base de los siguientes conceptos, cuya comprensión debe ser incorporada por los equipos que ejecuten este programa y materializarse a través de las prácticas que lleven a cabo.

### **a. Empleabilidad**

La empleabilidad puede ser definida como la capacidad que tendría una persona de obtener un empleo que satisfaga sus necesidades laborales. El apoyo a la empleabilidad consistirá, por lo tanto, en aumentar la posibilidad de que una persona, en el mercado laboral, pueda acceder a un empleo con las características que desea. Así, el apoyo a la empleabilidad se relacionaría con promover que una persona aumente sus posibilidades de optar y desempeñarse laboralmente (Martín y Spinosa, 2005)<sup>3</sup>.

### **b. Intermediación laboral**

Si la empleabilidad es la capacidad de una persona para acceder a un empleo, la intermediación laboral es una estrategia para el aumento de la empleabilidad, basada en la gestión y/o entrega de servicios de capacitación en oficios técnicos y habilidades blandas laborales, la gestión de colocación laboral y la coordinación entre actores relevantes.

En este sentido, si bien existen distintas intervenciones sociales que aumentarán la empleabilidad de una persona, como la nivelación educacional o la orientación vocacional, la intermediación laboral consiste en poner en contacto a una persona con el mundo laboral, además de prepararle para una inserción laboral en éste.<sup>4</sup>

### **c. Competencias Laborales**

Existen múltiples y variadas aproximaciones conceptuales a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Una buena categorización de la competencia, que permite aproximarse mejor a las definiciones, es la que diferencia tres enfoques. El primero concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y el tercero, denominado "holístico", incluye a los dos anteriores.

A continuación, presentamos de las múltiples definiciones existentes, tres que sintetizan la opinión de varios expertos:

- *Autoridad Nacional de Formación de Australia:* Competencia es la capacidad para desempeñar tareas y obligaciones de acuerdo con el estándar esperado en el empleo.
- *Ministerio del Trabajo de Chile:* Las competencias laborales consisten en la capacidad de un individuo para desempeñar una función productiva en diferentes contextos, de acuerdo a los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. A diferencia de los

<sup>2</sup> Elaborado con base en la GUÍA OPERATIVA PROGRAMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DEL SISTEMA ABIERTO (PILSA) MIC N° 2 de la Subdirección Técnica, Diciembre 2014, página 38.

<sup>3</sup> Programa de Intermediación Laboral para los/las jóvenes sancionados(as) bajo la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. MANUAL DE APOYO A LA EJECUCIÓN, Julio 2014, página 28.

<sup>4</sup> Programa de Intermediación Laboral para los/las jóvenes sancionados(as) bajo la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. MANUAL DE APOYO A LA EJECUCIÓN, Julio 2014, página 29.



conocimientos y las aptitudes prácticas, que pueden ser validados a través de los diplomas y títulos del sistema de educación técnica y profesional, las competencias requieren de un sistema especial de evaluación y certificación.

- *Autoridad Nacional de Cualificaciones (QCA) de Inglaterra* define la competencia laboral en el marco de las cualificaciones nacionales. Las NVQ (National Value Qualification) son cualificaciones basadas en competencias. Reflejan las habilidades y conocimientos necesarios para realizar un trabajo efectivamente, y demuestran que el candidato es competente en el área de trabajo que la NVQ representa.

Las NVQ se basan en estándares ocupacionales para describir la competencia que un trabajador debería ser capaz de demostrar. Tales estándares cubren los principales aspectos de una ocupación, la capacidad para adaptarse a cambios futuros y el conocimiento y comprensión necesarios para el desempeño competente.<sup>5</sup>

### **c. Habilidades blandas**

Se refiere a aspectos socio-laborales tales como formación de hábitos laborales, desarrollo de habilidades y estrategias para la resolución de conflictos, adecuación a la normatividad organizacional, aceptación de la autoridad y la jerarquía, interacción social positiva y otros conocimientos que en un ejercicio cotidiano son los que permiten la adaptación y mantención de un trabajo.

## **III. MARCO GENERAL DEL PROGRAMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL**

La presente Orientación Técnica corresponde a un Programa de Intermediación Laboral dirigido a jóvenes que han infringido la ley penal y que han sido ingresados en centros y programas ejecutores de sanciones en el marco de la ley 20.084, y aquellos jóvenes a quienes se aplicó una Suspensión Condicional del procedimiento suspendidos e ingresaron a Programas de Salidas Alternativas. Busca complementar la atención brindada por estos programas, con miras a promover una inserción social efectiva de los jóvenes, mediante una intervención específica que considere como foco clave de su acción el acceso al empleo de calidad, lo cual debiera impactar en el proceso de desistimiento delictivo.

Esta línea programática está conformada por programas especializados en el desarrollo de competencias de empleabilidad e intermediación laboral, lo cual involucra desde el establecimiento del vínculo con la empresa para la obtención de un puesto de trabajo, la preparación de los tutores que se harán cargo de los jóvenes en la empresa, la selección de jóvenes de acuerdo a perfil de la empresa, el acompañamiento asistido de los jóvenes y la búsqueda de recursos adicionales para cursos de capacitación. Ello implica el desarrollo de un plan de intervención complementario al que llevan a cabo los programas de ejecución de condena.

La evidencia señala que la sola formación en los cursos de capacitación no basta para la reinserción social de los jóvenes. Son las empresas quienes generan espacios de colocación laboral efectiva y quienes otorgan oportunidades reales de inserción social a los jóvenes, por tanto, se hace necesario un trabajo integrado con el mundo privado.

El programa de intermediación laboral consta de la ejecución conjunta de dos modalidades de atención a través de las cuales éste es subvencionado: **Apresto Laboral (ALA) y Apoyo Psicosocial para la Reinserción (ASR)**.

Las acciones de supervisión y asesoría técnica por parte del Servicio Nacional de Menores se llevarán a cabo desde las Unidades de Justicia Juvenil de las Direcciones Regionales del Servicio, las que podrán ser complementadas por el Departamento de Justicia Juvenil.

El Organismo Colaborador Acreditado, ejecutará el Programa de Intermediación Laboral a nivel de toda la región, es decir, cubriendo la demanda tanto de programas de Medio Libre (PSA, PLA y PLE) como con los Centros Privativos de Libertad (CSC y CRC).

---

<sup>5</sup> GUÍA OPERATIVA PROGRAMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DEL SISTEMA ABIERTO (PILSA) MIC N° 2 de la Subdirección Técnica, Diciembre 2014, página 37.



#### **IV. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Contribuir al fortalecimiento de la inserción laboral de jóvenes infractores de ley, de ambos sexos, condenados a sanciones de medio libre y privativas de libertad por Ley N° 20.084 y a jóvenes con Suspensión Condicional del Procedimiento<sup>6</sup>, a través de un programa que mejore sus condiciones de empleabilidad y los apoye con estrategias de intermediación laboral, asegurando tanto su colocación como mantención laboral en empleos del área formal.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Diseñar e implementar un proceso, en conjunto con el programa derivador, que permita seleccionar a los candidatos más idóneos para el programa.
2. Promover y/o fortalecer las competencias para la empleabilidad, mediante un proceso de apresto laboral que entregue herramientas que faciliten la inserción dentro de un empleo y contribuya al mantenimiento de conductas prosociales adquiridas durante la participación en el programa.
3. Apoyar y fortalecer procesos de intermediación laboral generando acciones para la búsqueda de cupos laborales, contacto con empresas, asesoría y acompañamiento a las mismas, todo ello considerando las características de los jóvenes usuarios.

#### **V. SUJETO DE ATENCIÓN**

Serán destinatarios del Programa de Intermediación Laboral, jóvenes condenados<sup>7</sup> por la Ley N° 20.084 (Responsabilidad Penal Adolescente), y que se encuentren cumpliendo una sanción penal en un centro privativo de libertad de administración directa de SENAME y/o en un proyecto de Libertad Asistida<sup>8</sup> y Libertad Asistida Especial<sup>9</sup> ejecutado por un Organismo Colaborador Acreditado<sup>10</sup>. Excepcionalmente jóvenes ingresados por Programas de Salidas Alternativas<sup>11</sup> administrados por Organismos Colaboradores<sup>12</sup>.

Los jóvenes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar registrado en la base de datos SENAINFO la Calidad Jurídica de "Condenados"<sup>13</sup> (a fin de excluir los ingresos temporales y por incumplimiento) en el caso de las sanciones y "H-imputados" en el caso de PSA.
- Ser mayores de 17 años 8 meses.<sup>14</sup>
- Contar con 8vo básico aprobado. Excepcionalmente pueden ingresar jóvenes con 6° básico aprobado, siempre y cuando el programa executor de sanción acredite que hay objetivos en el PII destinados a la nivelación escolar académica del joven, con actividades concretas y el compromiso por escrito por parte del joven, el que será trabajo en forma paralela al PIL.
- No presentar consumo problemático de drogas ni condición psiquiátrica que implique algún nivel de discapacidad que dificulte la participación en el programa. En el caso de que el joven se encuentre participando de tratamiento por consumo de droga, se solicitará un respaldo por

---

<sup>7</sup> Se excluyen de los condenados los/las jóvenes ingresados a SBC.

<sup>8</sup> En adelante PLA.

<sup>9</sup> En adelante PLE.

<sup>10</sup> En adelante OCA.

<sup>11</sup> En adelante PSA.

<sup>12</sup> Los ingresos de jóvenes atendidos por Programas de Salidas Alternativas no pueden superar el 25% de los cupos cubiertos por el programa PIL.

<sup>13</sup> Es importante señalar que esta es una categoría administrativa y no jurídica, pero para efectos de la plataforma se ha hecho esta distinción.

<sup>14</sup> Esta edad considerando que finalmente el joven sólo podrá ser colocado una vez que cumpla la mayoría de edad, pero durante estos 4 meses previos puede ser preparado.



parte de programa tratante a través de informe o análisis de caso. Si el joven con anterioridad estuvo en tratamiento y se encuentra en periodo de abstinencia o bajo consumo, ello también debe ser explicitado al momento de la postulación a fin de que se esté en conocimiento en caso de alguna situación de recaída<sup>15</sup>.

- Contar en el plan de intervención individual, con objetivos asociados a la incorporación laboral como parte del trabajo dirigido a la plena reinserción social, asociado a los lineamientos del Modelo de Formación Laboral CRC y el de PLA y PLE. En el caso de CSC y PSA que no cuentan con lineamientos específicos, que se haya trabajado con el joven la temática.
- Que el tiempo de permanencia proyectado y/o decretado en la sanción o medida sea al menos de 6 meses. En este caso, es importante que el programa además informe a PIL de las sanciones pendientes a ser ejecutadas en el caso que corresponda.<sup>16</sup>
- Motivación y voluntad por incorporarse al proceso de colocación y mantención en espacio laboral, a través de una carta elaborada por el joven que manifieste los motivos por los cuales quiere postular.

## **VI. ETAPAS DEL PROCESO**

Dado que el PIL constituye un recurso que complementa, da continuidad y profundiza el desarrollo de los planes de intervención que se ejecutan en el marco del cumplimiento de una sanción o medida, es fundamental que exista *complementariedad* entre los programas que trabajan con un mismo joven. De esta manera, la coordinación entre el programa de intermediación laboral y el programa derivador es clave para el logro de los objetivos planteados tanto para esta línea de intervención especializada como para el proceso integral del joven que cumple una sanción o salida alternativa. En ese sentido, cabe señalar que el programa derivador es el encargado de llevar a cabo las intervenciones del Plan de Intervención Individual que ha sido aprobado por el Tribunal (en el caso de sanciones) y monitorear aquellas acciones que se desarrollan en escenarios de la red, debiendo tener una visión integral y acabada respecto de los procesos de los jóvenes.

El rol especializado y focalizado del programa de intermediación laboral es apoyar el desarrollo de habilidades blandas para la empleabilidad, promover su colocación en un puesto de trabajo mediante el acompañamiento y monitoreo continuo, y apoyar la mantención de joven en el espacio laboral.

Dado que, en este caso, ambas líneas de intervención trabajan con un mismo joven, se deben realizar comunicaciones sistemáticas, para generar la coherencia y consistencia de la intervención, que permita supervisar y acompañar al joven en su proceso de reinserción social. Esta coordinación debe ser continua, recíproca y estructurada, utilizando estrategias que se estimen pertinentes para su desarrollo, de modo tal que el joven sea el centro de la intervención.

### **VI.I. SELECCIÓN DE LOS JÓVENES POR PARTE DE PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL**

- a. Descripción general de la etapa y propósito:** El principal objetivo de esta etapa es que permita seleccionar a los candidatos más idóneos para el programa. <sup>17</sup>Comienza con el proceso de derivación del joven por parte del programa que ejecuta la sanción o supervisa la salida alternativa, y termina con la elaboración de un *Diagnóstico Ocupacional Diferenciado* en caso de ser efectivamente seleccionado.

<sup>15</sup> Esto se acredita en la ficha de derivación del programa de ejecución de sanción.

<sup>16</sup> Podría darse el caso por ejemplo que el joven deba cumplir con varias sanciones cortas de manera sucesiva y sumadas den los 6 meses solicitados. Asimismo, como es una oferta para todo el circuito pueden ser sustituciones de régimen cerrado a medio libre y también son susceptibles de ser ingresados.

<sup>17</sup> Todas las prestaciones requeridas en este proceso están sujetas a pago por joven atendido.



**b. Duración máxima:** Esta etapa de selección tiene un plazo máximo de 2 meses

**c. Especificación de acciones:**

**1. Reunión de Coordinación entre Equipo derivador y equipo PIL:** Como parte del proceso de derivación, previo al envío de la postulación del joven, ambos programas deben realizar un análisis de caso, siempre y cuando los jóvenes cumplan con los requisitos formales señalados con anterioridad como primer filtro. Además, este espacio permitirá a que PIL pueda recabar mayores antecedentes para preparar la o las entrevistas de selección.

**2. Derivación de postulantes:** Luego de este análisis, será derivado el joven al programa de Intermediación a través de la *Ficha de Postulación* (se adjunta formato) para su evaluación y determinación del ingreso o no al programa. Esta ficha de postulación deberá ser firmada por el joven, el delegado o responsable de casos y el jefe técnico o director y debe ser enviada por correo electrónico al PIL. Lo anterior, para confirmar que efectivamente el joven ha sido derivado con su consentimiento<sup>18</sup> y para acreditar mediante visto bueno de la por jefatura que la postulación responde a un análisis de caso en el cual se establecieron los objetivos que ameritan efectuar la derivación.

**3. Recepción de ficha de derivación e ingreso a base de datos:**

- Una vez recepcionada la ficha de derivación con todos los anexos solicitados<sup>19</sup>, si aún hay información por completar, se solicitará al programa derivador entregar lo requerido.
- Además, va involucrar que el joven sea ingresado a la plataforma SENAINFO con una paramétrica especial denominada "Sólo para evaluar ingreso a PIL".

**4. Entrevista de selección:**

- La primera entrevista a realizarse por el equipo PIL, independientemente del lugar físico en dónde se realice, debe ser con el joven y su respectivo delegado, de manera de que éste logre visualizar la complementariedad entre ambos, un discurso común en el abordaje de su plan de intervención y la continuidad de su proceso, más que la derivación a un nuevo programa.
- Los elementos mínimos que deben estar presentes en el proceso de selección son:
  - Efectuar una evaluación del caso en torno a contenidos mínimos señalados más adelante en esta orientación técnica.
  - Al menos una visita domiciliaria para levantar información mediante entrevistas y/u observación.
  - Evitar el uso de test proyectivos, a menos que esto se fundamente propia partir de la propuesta teórica y metodológica de la OCA y que los contenidos y criterios de evaluación sean coherentes con lo que se indica en esta orientación técnica.
  - Maximizar el uso de información que el proyecto derivador pueda aportar, a fin de no sobre diagnosticar.

**Contenidos mínimos para la evaluación para la selección:**

A continuación, se describe los aspectos que deben ser considerados para evaluar a un joven que postula al programa. Ninguno de ellos por sí mismo se debe entender como requisito o condición para estimar o desestimar el ingreso. Todos deben ser ponderados entre si y de acuerdo al juicio profesional y un proceso analítico resolver si existe viabilidad de que el joven se incorpore al programa, con las exigencias que este plantea.

Los aspectos a considerar en la evaluación son los siguientes:

---

<sup>18</sup> Con esto se quiere resguardar que jóvenes que se presenten a PIL sepan los motivos de su derivación y las condiciones de su adherencia voluntaria a este proceso.

<sup>19</sup> A saber: fotocopia de la sentencia del tiempo de sanción del joven, para así tener certeza del tiempo de cumplimiento restante; copia de Senahistórico con ingresos al sistema y sanciones pendientes; último certificado de escolaridad emitido por MINEDUC e informe de programa tratante en drogas si lo amerita.



<b>Aspecto a evaluar</b>	<b>Descripción</b>
<b>1. <u>Proyecto de Vida Laboral</u></b>	Se debe evaluar con el joven los objetivos trabajados en torno a su proyecto laboral y los avances/dificultades observados; sus intereses y las competencias/habilidades que él visibiliza para su inserción.
<b>2. <u>Motivación por ingresar al Programa</u></b>	Se debe evaluar con el joven la carta enviada en su postulación y revisar sus proyecciones, aspiraciones, motivación de logro, persistencia, esperanza, optimismo y capacidad de dirigir el comportamiento al cumplimiento de metas.
<b>3. <u>Habilidades blandas</u></b>	<p>a. Trabajo en equipo/Comunicación interpersonal Es aquella actitud y aptitud dirigida a establecer y mantener relaciones adecuadas con compañeros(as) de trabajo y jefaturas de la Empresa, aportando a mejorar y no afectar la productividad ni las normas empresariales (Roche, 2010). Esto significa que el trabajo en equipo no sólo implica trabajar junto a otras personas y más allá de las competencias individuales, requiere un trabajo en conjunto para lograr una meta en común, requiere que exista comunicación efectiva y tolerancia entre los/las personas del equipo.<sup>20</sup></p> <p>Como destrezas a observar flexibilidad, empatía, comunicación efectiva y sentido del humor y los elementos que propician una comunicación efectiva y contribuyen a la inserción laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.</p> <p>b. Manejo conductual de emociones. Consiste en la capacidad de la persona para aceptar los inconvenientes que se le presentan diariamente, manteniendo la calma en el desempeño de sus responsabilidades, buscando siempre la solución más efectiva (Cassasus, 2007).<sup>21</sup></p> <p>c. Responsabilidad. Aludir a las obligaciones, cargos o compromisos que una persona ha adquirido dentro del ámbito laboral ya sea para con otras personas o en relación a la concreción de ciertas tareas.<sup>22</sup></p> <p>d. Capacidad de adaptación. Es la habilidad que hace referencia a la versatilidad en el comportamiento para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.</p> <p>e. Asertividad/Resolución de conflictos Esta habilidad implica resolver problemas en diferentes contextos, con el objetivo de mantener un correcto desarrollo y estar preparado para enfrentar los entorpecimientos en la realización de una labor... ello apoya a la contribución en la obtención y permanencia de un trabajo.<sup>23</sup></p>

<sup>20</sup> Programa de Intermediación Laboral para los/las jóvenes sancionados(as) bajo la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. MANUAL DE APOYO A LA SELECCIÓN, Julio 2014, página 42.

<sup>21</sup> Programa de Intermediación Laboral para los/las jóvenes sancionados(as) bajo la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. MANUAL DE APOYO A LA SELECCIÓN, Julio 2014, página 34

<sup>22</sup> Fuente: <http://concepto.de/responsabilidad/#ixzz4Wa7asLJy>

<sup>23</sup> MANUAL DEL FACILITADOR/A Plan Formativo: Competencias Transversales para el Trabajo Programa SENACE +CAPAZ Formación Laboral 2016, página 25.



<b>Aspecto a evaluar</b>	<b>Descripción</b>
	<p>Sirve para responder de manera asertiva ante las dificultades emergentes en la inserción laboral, la persona debiese enfocarse en minimizar el impacto que pueda tener una situación problemática a través de la elaboración de estrategias de respuesta que resuelvan el conflicto previo a que éste empeore.<sup>24</sup></p> <p>Lo anterior implica reconocer las características de una conducta asertiva en el mundo laboral de acuerdo al contexto y protocolos de convivencia.</p> <p>f. Proactividad / Iniciativa</p> <p>La proactividad se refiere a aquella competencia para anticiparse a problemas y oportunidades, planificar con una mirada en el futuro y actuar de manera acorde. Se relaciona con la iniciativa que básicamente consiste en realizar acciones necesarias para la organización en la que la persona se encuentra sin que se le solicite, generando un impacto positivo en ésta.</p>
<p><b>4. Aspectos asociados al proceso de desistimiento delictivo</b></p>	<p>Este aspecto podrá ser observado a través de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación en delitos, frecuencia y gravedad durante los últimos tres meses (información recabada a través de sistema judicial y/o autoreporte del joven). Se comprende que el joven, a pesar de estar ingresado a un programa PIL, podría verse involucrado en una situación de delito, puesto que se encuentra atravesando un proceso de transición.</li> <li>▪ Experiencias previas de inserción laboral y/o educacional, identificar los esfuerzos, independientemente de los resultados.</li> <li>▪ Reconocimiento de los beneficios que implica el desarrollo de una actividad laboral remunerada para la autoestima y la autonomía en sus decisiones.</li> <li>▪ Evaluar su concepción de identidad como trabajador y en su sentido de autoeficacia.</li> <li>▪ Identificar las implicancias familiares de la inserción al mundo laboral y la posición de su familia al respecto. Además identificar a aquellos adultos significativos que pudiesen ser un apoyo en el proceso del joven.</li> </ul>
<p><b>5. Rutina Ocupacional</b></p>	<p>Según el Modelo de Ocupación Humana, las ocupaciones se desempeñan en el tiempo con un propósito, significado y el cliente se percibe útil haciendo esto y puede ser observada por otros o ser conocida solamente por la persona involucrada.</p> <p>Las Ocupaciones que deben ser observadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades de la Vida Diaria (A.V.D): actividades orientadas al cuidado del propio cuerpo, por ejemplo: bañarse.</li> <li>▪ Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (A.I.V.D): actividades de apoyo a la vida cotidiana en la casa y en la comunidad que a menudo requieren interacciones más complejas de las utilizadas en las A.V.D.</li> <li>▪ Descanso y sueño: actividades relacionadas con obtener</li> </ul>

<sup>24</sup> Programa de Intermediación Laboral para los/las jóvenes sancionados(as) bajo la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. MANUAL DE APOYO A LA SELECCIÓN, Julio 2014, página 43.



<b>Aspecto a evaluar</b>	<b>Descripción</b>
	<p>sueño y un descanso restaurador que apoye la participación activa en otras áreas de la ocupación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Educación: incluye las actividades necesarias para el aprendizaje y la participación del ambiente.</li> <li>▪ Trabajo: ocupaciones comprometidas que se realizan con o sin recompensa económica.</li> <li>▪ Juego: cualquier actividad organizada o espontánea que proporcione disfrute, entretenimiento y/o diversión.</li> <li>▪ Ocio y Tiempo Libre: una actividad no obligatoria que está intrínsecamente motivada y en la cual se anticipa durante un tiempo discrecional o libre, es decir, un tiempo no comprometido con ocupaciones obligatorias tales como trabajo, autocuidado o dormir.</li> <li>▪ Participación Social: entrelazamiento de ocupaciones para apoyar la participación deseada en las actividades de la comunidad y familia, como también en aquellas que involucra a compañeros y amigos.</li> </ul>
<b>6. Contexto vital</b>	<p>Arraigo en su territorio, contextos de socialización y roles reconocidos. Esto implica que el PIL a lo menos debe realizar una visita domiciliaria durante el proceso de selección.</p>
<b>7. Género</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar la existencia de condiciones propias y de la red del joven que, sobre la base de construcciones de género, podrían obstaculizar el proceso de inserción laboral y aquellas que pueden ser potenciadas para favorecer mayores niveles de equidad entre géneros. Por ejemplo: revisar si existe la necesidad de gestionar el cuidado infantil para jóvenes madres o padres; revisar si existen mandatos familiares en contra o que cuestionen la inclusión en el empleo, sobre todo de las jóvenes; revisar el desempeño de otros roles o tareas relacionadas con el cuidado de otros que se deban desempeñar y que podrían interferir en el desempeño durante el programa; evaluar cómo impactaría la inserción laboral en el proceso de autonomía.</li> </ul>

## 7. Resultados

De este proceso de selección puede haber dos resultados:

- Joven es seleccionado, por tanto, **ingresa al programa**. Corresponde en este caso:
  - ✓ Comunicar al joven de su ingreso, idealmente en una entrevista conjunta con su delegado y con la firma de un compromiso por parte del joven de ingreso al programa. Esto involucra además que el joven sea informado de sus derechos y obligaciones con su entrada, la condición de voluntariedad y la diferencia con la ejecución de la sanción.<sup>25</sup>
  - ✓ Remitir al programa derivador un certificado de ingreso al PIL.
  - ✓ Modificar el estado de ingreso en base de SENAINFO.
- No seleccionado. El joven no ingresa al programa, por lo que corresponde:

<sup>25</sup> Además el programa debe asegurar e informar al/la joven de la existencia de un buzón donde éste/a puede realizar sus reclamos o sugerencias. (art 10 Reglamento ley 20.084)



- ✓ Justificar los motivos a través de un informe de retroalimentación al programa de sanción, de manera que éste pueda trabajar sobre aquellos aspectos a ser mejorados y el joven pueda volver a postular en otro momento de su proceso.

## **6. Diagnóstico ocupacional**

La etapa concluye con la elaboración de un *Diagnóstico Ocupacional Diferenciado* (que se encuentra anexado a este documento) para ingresar a la próxima etapa, cuyos contenidos básicos son los siguientes:

- Identificación del joven.
- Rutina ocupacional.
- Competencias laborales y habilidades blandas (fortalezas y debilidades).
- Propositividad.
- Participación en delito y desistimiento.

Si el joven es seleccionado para el ingreso al programa, se inicia el proceso de "Apresto Laboral". Es importante señalar que pudiesen generarse postulaciones de jóvenes que optan durante el proceso a una salida independiente por sus propias características, en cuyo caso el PIL durante los dos meses que dura la etapa, meses puede generar instancias de orientación tanto al joven como al programa derivador, sobre el trabajo intersectorial a realizar para la concreción de sus proyectos.

## **VI.II. APRESTO LABORAL**

**a. Descripción general de la etapa y propósito:** este proceso se caracteriza por dar inicio a la preparación de las condiciones para que lo jóvenes puedan enfrentar contextos laborales formales. Dado que son condiciones transversales a todo ingreso de empleo formal, el programa deberá contar previamente con un conjunto de sesiones ya manualizadas o protocolizadas, para abordar los contenidos que más adelante se detallan. En paralelo y en función al Diagnóstico Ocupacional Diferenciado se elaborará en conjunto con el joven sobre su Plan de Inserción Laboral.

**b. Duración máxima:** Esta etapa de apresto laboral tiene un plazo máximo de dos meses

### **c. Especificación de acciones:**

**1. Reunión de Coordinación entre equipo derivador y equipo PIL:** la primera tarea es la coordinación con el programa derivador para evaluar en conjunto qué intervenciones en el ámbito de apresto laboral se han realizado y cómo se trabajará en conjunto, de modo de no sobre intervenir y proyectar un trabajo de refuerzo conjunto. Además, es necesario analizar los posibles obstaculizadores que podrían interferir en el proceso y acordar estrategias de abordaje, de manera tal que sea posible manejar o intervenir tempranamente. En este espacio tiene sentido abordar aquellas variables asociadas a las construcciones de género, que pueden incidir en el bajo desempeño o adhesión al proceso, articulando acciones complementarias desde el programa que ejecuta la sanción o la salida alternativa, con los jóvenes, particularmente con las mujeres, su familia y la red.

### **2. Módulos de trabajo de apresto laboral:**

Los contenidos mínimos de esta etapa son los siguientes:

- Derechos y deberes laborales: principales características de la legislación laboral aplicable a una relación contractual y los contenidos básicos de la previsión social en su normativa y aplicación en el mundo del trabajo, tales como seguridad, contrato laboral, liquidaciones de sueldo, feriados, entre otros aspectos.
- Apoyar al joven en la preparación de Currículum Vitae y demás documentación necesaria.
- Preparación de la entrevista laboral.

**3. Elaboración con el joven del Plan de Inserción Laboral (que se encuentra anexado a este documento):** en base a una estrategia motivacional, el rol del asesor laboral es acompañar al joven en la formulación de los siguientes requerimientos:



- Realizar la planificación y gestión del proyecto laboral propio, definiendo objetivos y actividades, para precisar las oportunidades según la realidad y exigencias que le plantea el medio local y su objetivo ocupacional.
- Enfocar una apertura de cargo, conforme a intereses y motivaciones y a las ofertas disponibles o por generar (expectativas, condiciones laborales a las que está dispuesto a comprometerse).

Los contenidos básicos del Plan de Inserción Laboral son: diagnóstico actual, objetivos específicos, micrologros, actividades principales, verificador, responsable y plazo.

**4. Coordinación entre equipo derivador y equipo PIL:** una vez elaborado el plan de intervención se genera una reunión entre ambos programas para informar de los acuerdos establecidos con el joven y el plan de inserción laboral elaborado, de manera tal que el programa esté informado de los objetivos a trabajar.

**5. Ingreso a plataforma SENAINFO:** una vez terminada esta etapa el programa deberá ingresar a la plataforma SENAINFO y registrar en el estado del proceso "Apresto laboral aprobado".

### **VI.III. HABILIDADES BLANDAS**

**a. Descripción general de la etapa y propósito:** las habilidades blandas son transversales a todo el proceso y comienza desde que el joven cumplió el módulo anterior de apresto laboral. Lo anterior implica que se trabaja antes y durante todo el proceso de inserción laboral, pues requiere no sólo instalar competencias generales y/o específicas en una primera etapa, sino también una evaluación permanente de la adaptabilidad y pertinencia que dichas competencias evidencian a las condiciones laborales en las que el joven se encuentra inserto y de estimarse necesario realizar un replanteamiento y/o refuerzo del proceso. Por lo tanto, esta etapa se caracteriza por favorecer actividades que fortalezcan las habilidades comunicacionales y relacionales del joven, de identidad asociadas al ámbito laboral y adaptativas de joven que maximicen las oportunidades de mantención laboral a través de intervenciones individuales ya sea en el domicilio del joven, en la oficina o en el lugar de trabajo por parte del asesor laboral.

**b. Duración máxima:** Esta etapa de habilidades blandas tiene un plazo máximo de ocho meses.

#### **c. Especificación de acciones:**

**1. Reunión de Coordinación entre equipo derivador y equipo PIL:** como primera tarea, se debiera considerar la coordinación con el programa de sanción para una evaluación conjunta de las competencias y ámbitos intervenidos, como así también los necesarios de trabajar, a modo de evitar sobreintervención y/o proyectar un reforzamiento sobre las ya trabajadas.

**2. Desarrollo de habilidades blandas:** La ejecución de estas sesiones proporciona al joven una serie de herramientas para manejar ciertas complejidades que pueden presentarse en un contexto laboral. Toda prestación brindada en esta materia, debe ser coherente con el Plan de Inserción Laboral diseñado y con los verificadores en la carpeta que den cuenta de lo trabajado.

El organismo colaborador debe tener como previamente diseñados manuales o protocolos de trabajo para ser transferidos mediante inducción a cada nuevo asesor laboral y de esta forma evitar que la intervención sea definida discrecionalmente por cada operador. Sin embargo, este piso mínimo deberá ser adaptado en concordancia al Plan de Inserción Laboral diferenciado por cada joven.

Una vez al mes al menos, se efectuará visitas al domicilio del joven, pues ello entregará al Asesor(a) laboral información sobre los factores familiares y barriales que podrían eventualmente entorpecer o facilitar el proceso de inserción laboral de cada joven.

**3. Coordinación interna entre asesor laboral y director:** como forma de análisis de caso y de acompañamiento debe haber durante este proceso reuniones que apoyen la labor del asesor laboral, en tanto retroalimentación y/u orientación del director o de quien cumpla dichas



funciones en el seguimiento del caso, no sólo ante dificultades, sino que también para ir levantando buenas prácticas.

**4. Reunión de Coordinación entre equipo derivador y equipo PIL:** si bien transversalmente se ha señalado de la sistemática coordinación que debe existir entre ambos programas se espera que el programa PIL elabore informes de proceso cada dos meses, que den cuenta de los micrologros planificados/logrados, de las reformulaciones de objetivos y de aquello que requiere que el programa derivador pueda reforzar. Con ello además de documentar y comunicar la evaluación del proceso, se busca ir evaluando los resultados caso a caso para generar la sinergia entre ambos programas.

**5. Habilitación y Educación/Capacitación:** como parte del proceso de habilitación pueden ir levantándose necesidades de formación, tanto educativas como de capacitación, dadas las exigencias que el mismo medio les va imponiendo a los jóvenes. Si bien, se establece un nivel de escolaridad como requisito de derivación al programa, la práctica ha mostrado que los jóvenes durante su proceso pueden reconocer la falta de herramientas formativas. Por ello, la tarea del programa es cumplir un rol de facilitador en coordinación con el programa derivador para apoyar en la búsqueda en la red de espacios educativos que se requieran en función de las necesidades de los jóvenes. Se busca trabajar por lo tanto sobre las expectativas de el/la joven acerca del futuro en términos de formación para el trabajo y formas de lograr cumplir con los objetivos que pueda plantearse al respecto. Para ello el/la asesor(a) laboral debiese manejar algunas alternativas a las que pueda acceder el/la joven.

**6. Habilitación en Uso de tic's para la búsqueda de empleo:** si bien este programa se constituye en un intermediador para la búsqueda de empleo, es una experiencia puntual por la que atraviesa el joven y por lo tanto, el objetivo de habilitación también debe estar centrado en generar la autonomía necesaria en el joven para que en su proyecto de reinserción sea capaz de utilizar sus competencias para nuevas búsquedas.

En virtud de lo anterior y dado el actual contexto laboral, es indispensable aplicar herramientas tecnológicas para postular a un empleo y participar de una entrevista laboral de acuerdo a demanda del mercado y requisitos específicos. Para ello se debe inducir en redes físicas y electrónicas para la búsqueda de empleo:

- Revisión de publicaciones en periódicos (físicos y digitales) sobre posibles empleos a postular.
- Estrategias de colocación laboral: OMIL.
- Ferias laborales, presentación de documentos.
- Bolsas de empleo: ejemplo Portal de empleo mujer PRODEMU, Bolsa Nacional de Empleo BNE, Laborum.com, Trabajando.com, Trovit.com, etc.
- Realizar búsqueda avanzada en sitios especializados según intereses y posibilidades.

#### **VI.IV. COLOCACIÓN LABORAL**

**Descripción general de la etapa y propósito:** Esta etapa involucra dos líneas de trabajo. Por un lado, el trabajo de soporte que es transversal con la empresa y que se destina al trabajo de red que involucra el mapeo de posibilidades de empleo, la vinculación con actores clave y la preparación de las empresas. Y por otro las acciones directas con los jóvenes.

##### **1. Soporte transversal con la empresa: trabajo continuado como parte de la gestión del programa.**

###### **a. Especificación de acciones:**

- **Apertura de cupos laborales:** En forma paralela a las prestaciones que se realizan con el joven, el programa debe generar un trabajo ligado a la apertura de cupos laborales por parte de la empresa. Para ello se espera que el PIL haya estudiado la demanda de trabajadores en el territorio a través de datos gubernamentales disponibles y de información entregada por distintos gremios empresariales, y mapear las distintas empresas que requieren trabajadores y que desarrollen el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- **Diagnóstico territorial de empleabilidad:** Se espera que el programa cuente con un diagnóstico territorial de empleabilidad en base al cual pueda plantear concreta y de forma realista las opciones de empleo que pueden ser ofrecidas a los jóvenes.



- **Trabajo intersectorial:** Coordinación con otros actores claves, tales como SENCE (Programa Aprendices, Más Capaz, etc.), vinculación con OMIL, FOSIS y si existe en el territorio los Programas de Intermediación Laboral en Sistema Abierto (PILSA) de Gendarmería y otros que estime conveniente.
- **Análisis de perfiles de cargo:** Es relevante estar evaluando los perfiles de cargo de los trabajadores que requieren en las empresas. Así, el PIL debe evaluar las ofertas de cupos laborales existentes y su respectiva correspondencia o no con las competencias, intereses y motivaciones del/la joven. El contar con la mayor cantidad de diversidad de perfiles ocupacionales permite evaluar el puesto de trabajo más pertinente e idóneo para un joven.
- **Entrenamiento a los actores dentro de la empresa:** Una vez realizado el vínculo con la empresa, el PIL debe realizar un entrenamiento a los actores al interior de la empresa involucrados en el proceso de inserción laboral del joven: el empleador y/o tutor reciben preparación para la acogida del/la joven al espacio laboral, sobre todo por posibles estigmatizaciones que puedan tener en relación al joven y además generar las coordinaciones necesaria a establecer en caso que se puedan presentar dificultades.

**b. Como producto de esta dimensión de la etapa se espera:**

- Elaboración de catastro a nivel regional sobre la oferta laboral del territorio. Este catastro debe ser actualizado al menos semestralmente. Firma de convenios de trabajo conjunto y protocolos de acción con empresas que ofrecen cupos laborales para jóvenes ingresados al PIL.

**2. Trabajo directo con el joven en torno a su colocación**

- a. Duración máxima:** Este proceso de colocación tendrá como plazo máximo tres meses.

**b. Especificación de acciones:**

- **Ofrecimiento de cupos laborales:** Implica que el PIL debe ofertar al joven en base a su diagnóstico, perfil de cargo, intereses /motivaciones y Plan de Inserción Laboral un espacio laboral. Es posible que deban realizarse varios ofrecimientos de cupos laborales y sin embargo, el joven no quiera acceder a ninguno. Por ello es importante reevaluar las estrategias desplegadas, el diagnóstico y sobretodo plantear las opciones de forma realista, facilitando que el joven elabore sus expectativas respecto a su colocación laboral, en base a las posibilidades con que se cuenta. Cabe señalar que el joven puede atravesar por más de una colocación en esta lógica.

Dado que el PIL trabaja en el desarrollo de habilidades orientadas a la autogestión para la búsqueda activa de trabajo, podría suceder que el joven logre por sus propios recursos encontrar una fuente laboral e insertarse. Debido a ello y considerando que esta habilitación fue trabajada por el programa, su colocación también será considerada como parte del proceso.

- **Ingreso a plataforma SENAINFO:** Ingresar a SENAINFO paramétrica Diagnóstico Laboral informando de la colocación.

- c. Como producto de esta dimensión de la etapa se espera que el joven haya firmado un contrato de trabajo que detalle la jornada laboral y funciones a desarrollar.**

**VI.V. MANTENCIÓN**

**a. Descripción general de la etapa y propósito:** Esta parte del proceso implica afianzar competencias y desarrollar otras ligadas directamente con la experiencia de inserción en un puesto de trabajo, como es el aceptar rutinas laborales, enfrentar conflictos, proyectarse laboralmente, etc. Asimismo, mediante el seguimiento, el asesor laboral debe estar atento frente a situaciones que se puedan suscitar con el joven al interior de la empresa y que comprometan su mantención.

**b. Duración mínima:** Esta etapa tiene una duración mínima de tres meses.

**c. Especificación de acciones:**

- **Acompañamiento del joven en su espacio laboral:** Consiste en el seguimiento continuo del proceso de inserción laboral por parte del programa, a través del constante



acompañamiento del joven y de los actores involucrados (tutor u otros). Se debe poner especial atención en generar paulatinamente la autonomía progresiva y autorregulación por parte del joven. Esta actividad se debe realizar tanto en el mismo espacio laboral como en el domicilio del joven.

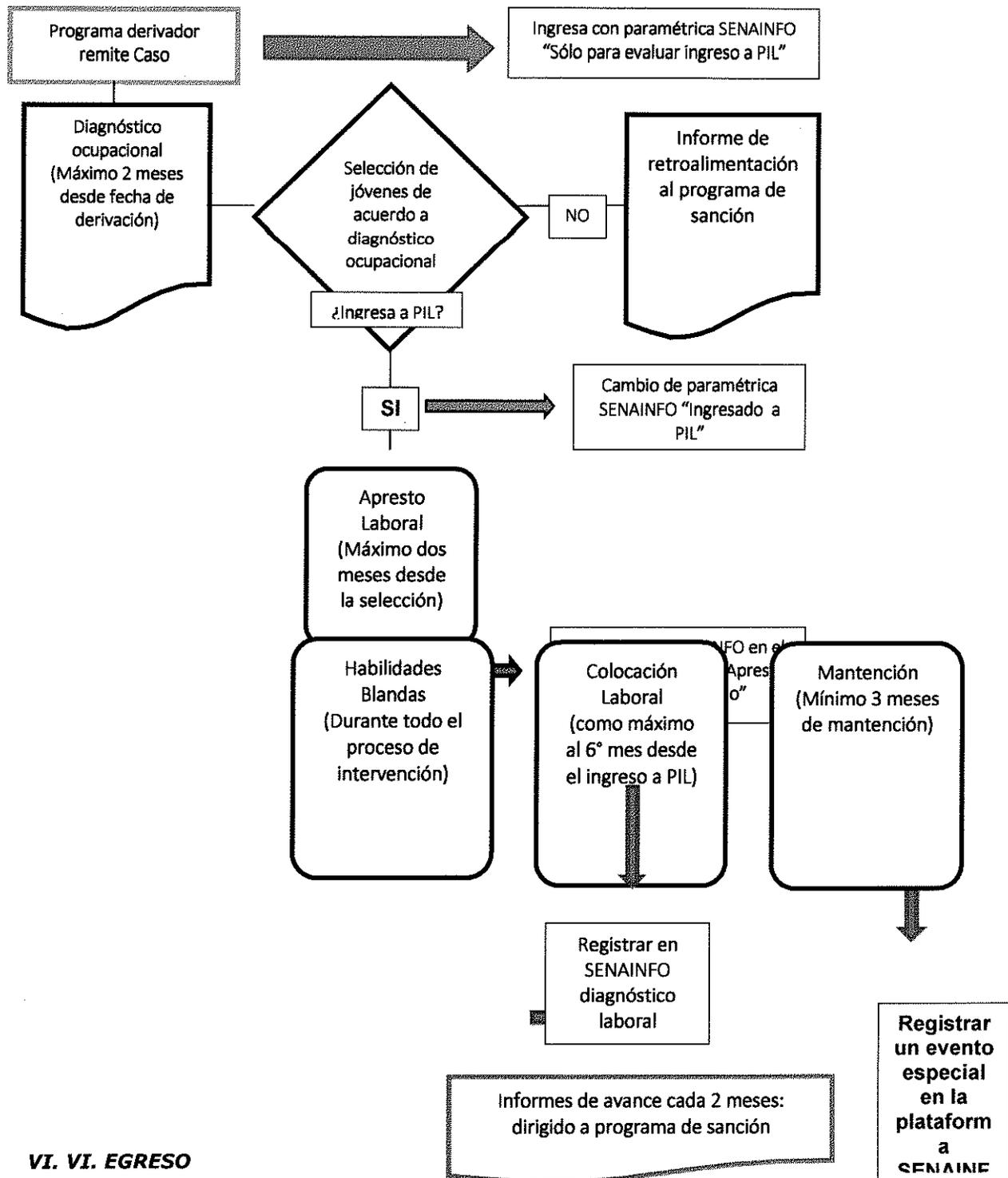
- **Reunión de Coordinación entre equipo derivador y equipo PIL:** A fin de no sobrecargar el espacio y tiempo destinado por el tutor, se debe coordinar a través del equipo PIL cualquier visita al lugar de trabajo para intervenciones con el joven. En este sentido se debe privilegiar por parte del equipo derivador flexibilización de horarios para dar cumplimiento a la sanción.

**d. Ingreso a plataforma SENAINFO:** cuando el joven se haya mantenido por tres meses en el espacio laboral, se debe registrar un evento especial en la plataforma SENAINFO para poder levantar esta información (evento aún en construcción).

Es importante señalar, que el flujograma que a continuación se presenta nos muestra un proceso con plazos máximos, sin embargo, pudiese darse circunstancialmente que se requiera de flexibilizaciones o plazos superiores, esa evaluación la debe realizar el programa en conjunto con el supervisor UJJ, quién tomará la decisión técnica al respecto.



## FLUJO DE ETAPAS PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL:



### VI. VI. EGRESO

**a.- Encuesta de satisfacción del usuario:** en el proceso de retroalimentación y cierre se debe contar con la opinión del usuario respecto a la evaluación del programa. En virtud de lo anterior y considerando que en esta fase el/la joven estaría en proceso de egreso se les debe aplicar una encuesta de satisfacción. Si el joven egresa antes de esta etapa, se le realiza una encuesta igualmente con preguntas asociadas a los motivos de su egreso (siempre que ese egreso sea por voluntad y no por término de la medida o sanción). Dado que será un elemento a evaluar se levantarán durante este año los resultados para fijar una línea base para empezar a medirlo en un próximo periodo a informar. Esta encuesta debe ser incorporada a la carpeta del joven, de existir una mala evaluación o queja debe ser trabajado en la evaluación del proceso y cierre.

### b.- Evaluación del proceso con joven y cierre.

Significación y mantención de la experiencia: En este contexto tiene lugar una reunión evaluativa, entre el/la joven y el asesor laboral. Se analiza el proceso de inserción laboral



desde la perspectiva del/la adolescente, su significado y los aprendizajes que reconoce, lo que aporta una visión global de los resultados de la intervención realizada. Con todos los antecedentes recogidos el asesor laboral efectúa una devolución del proceso llevado a cabo, reforzando los logros, trabajando las proyecciones, reforzando su identidad de trabajador y significando las relaciones con otros.

Asimismo, se sugiere al joven incorporar estrategias para la mantención de sus logros, identificando los riesgos que éste prevea y las formas de enfrentarlo, visualizando posibles recursos en él o en la red.

**c.- Cierre y despedida:** Se podrá llevar a cabo actividades con algún grado de ritualización, que signifiquen y delimiten el término del proceso en el programa, permitiendo al joven y al equipo cerrar el proceso.

**d.- Coordinación con programa derivador:** En esta etapa se debe informar el egreso del/la joven al equipo derivador, con el estado de salida del caso (quedo trabajando; desertó, etc.). Si el joven continúa en el programa derivador, se les debe retroalimentar con los aspectos que se deberían seguir trabajando o reforzando, si corresponde.

**e.- Plataforma SENAINFO:** Para egresar a un/a joven debe cerrarse el Plan de Inserción Laboral, señalando el grado de cumplimiento del mismo. Para esta línea programática, las causales de egreso son las siguientes:

- Egresar del programa habiendo concluido proceso de colocación laboral.
- Egresar del programa por haber terminado el proceso de inserción laboral.
- Egresar del programa por deserción del proceso.
- Egresar del programa por no cumplimiento de los objetivos.
- Egresar del programa por egreso del joven del centro o proyecto que ejecuta la sanción.
- Egresar del programa por fallecimiento del joven.

## VII. ESTÁNDAR DE ATENCIÓN

Se exige que el programa de intermediación laboral desarrolle mensualmente cuatro intervenciones directas con el joven<sup>2627</sup>, dos gestiones laborales con la empresa y dos coordinaciones con el programa ejecutor de la sanción. Según características y/o complejidad de ciertos casos es posible que se requiera un nivel de supervisión que implique contactos más frecuentes, ya sea con el joven o la empresa de acuerdo a las necesidades del caso.

Si durante el proceso de ejecución, independientemente de la etapa en que se encuentren, se generaran deserciones por parte de los jóvenes, éstos pueden ser reemplazados por otros.

Todas las intervenciones realizadas con cada uno de los jóvenes deberán ser registradas en la carpeta individual del caso.

Todo lo requerido deberá ser ingresado a la plataforma SENAINFO, según instructivo de Registro v.4, además si se generaran nuevas paramétricas y nuevos formatos deberán ser incorporados, pues están en constante revisión para la mejora continua.

## VIII. SUPERVISIÓN DE PROCESOS DE INTERVENCIÓN Y AUTOCUIDADO DEL EQUIPO TÉCNICO

Dado que se trata de una intervención especializada, se hace pertinente implementar procesos de supervisión internos y se generen espacios de autocuidado que aborden tanto las necesidades técnicas que demandan esta complejidad, así como también el impacto que tiene para el profesional que interviene directamente con el joven.

<sup>26</sup>El número de intervenciones directas con el/la joven durante el mes, podría variar de acuerdo a las características del caso, la etapa que cursa el proceso de intermediación y otros elementos que puedan surgir durante la implementación del programa. Recordar además que deben ser intervenciones directas por ambas modalidades de pago ALA y ASR. Asimismo la flexibilización de estos eventos debe ser informada al UJJ, quien debe recibir la justificación técnica y validarla.

<sup>27</sup> Todo evento definido de "intervención directa" (Circular N°14) deberá contar con el correspondiente registro técnico y con la firma del joven en la carpeta (Circular 07 del 22 de Septiembre 2016).



Los procesos de supervisión tienen como objetivo la revisión y retroalimentación guiada para el mejoramiento técnico del proceso de intervención; la retroalimentación de la ejecución del proyecto y el fomento del autocuidado del equipo que interviene. Está directamente asociada a la posibilidad de desarrollar intervenciones de calidad, en la medida que sea un proceso sistemático (planificado y continuo) y directamente asociado a las necesidades que demandan los procesos de intervención. Las acciones de supervisión técnica interna, deben ser lideradas por la directora del programa o profesionales de apoyo en el caso de ser posible, para llevar a cabo dicha labor.

Para ello se deben diseñar, ejecutar y evaluar jornadas de trabajo de equipo para el análisis y retroalimentación de los procesos de intervención desde una perspectiva global de las necesidades de los usuarios, identificando y orientando las necesidades de adecuación de la oferta programática y la coordinación del equipo.

Asimismo la institución colaboradora debe asegurar la inducción de sus trabajadores y el traspaso de casos en situaciones de cambio de asesor laboral, intentando desarrollar las estrategias necesarias para la continuidad de la intervención, de manera que no afecte los procesos de los y las jóvenes.

## **IX. RECURSOS HUMANOS**

Competencias esperadas de los integrantes del equipo técnico:

Para responder a los principios y estrategias que se plantean en esta orientación técnica, se requiere la estructuración de un equipo que posea competencias técnicas y habilidades para el trabajo especializado con jóvenes en situación de vulnerabilidad social y/o de conflicto con la ley penal, y específicamente lograr desarrollar de manera oportuna y de calidad los objetivos señalados en la presente base técnica.

En cuanto a las competencias técnicas específicas se espera que el equipo cuente con conocimiento y experiencia comprobable sobre:

- Ley 20.084 y su reglamento.
- Características y necesidades del ciclo vital de población juvenil.
- Enfoques y modelos de Intervención con jóvenes vulnerables socialmente e infractores de ley.
- Diagnóstico psicosocial y planificación de la intervención.
- Herramientas para el desarrollo de competencias, habilidades sociales y estrategias motivacionales.
- Trabajo de red e intermediación con recursos sociales.
- Desarrollo y fortalecimiento de Trayectorias laborales.
- Excelentes habilidades interpersonales para la vinculación del Programa con instituciones y empresas.
- Herramientas metodológicas para el desarrollo de habilidades para la empleabilidad en los jóvenes

Además, el personal no debe estar inhabilitado para trabajar con menores de edad, situación que se debe corroborar mediante el registro del Servicio de Registro Civil e Identificación para esta materia, además de lo requerido por Circular N° 04 de 2014 y N° 15 de 2012, ambas emitidas por el Servicio Nacional de Menores.

Para el desarrollo adecuado del programa el proponente debe contar con un equipo técnico integrado, según su demanda, por los siguientes cargos:

- 1 Director de Programa.
- 1 Asesor Laboral por cada 15 jóvenes que atienda el programa.
- 1 Encargado de Redes por cada 25 o más jóvenes.
- 1 Administrativo contable.

Tanto para el caso de Director(a) de Programa, Asesor/a Laboral y Encargado de Redes (si corresponde) se preferirá que sean profesionales de las Ciencias Sociales y/o Humanas.



Se espera que estos profesionales cuenten con al menos 2 años de experiencia en el ámbito de Reinserción Social de jóvenes que han entrado en conflicto con la ley penal, con manejo de la ley 20.084 y con conocimientos sobre el sistema de atención en la red SENAME.

El Personal administrativo debe contar con manejo c omputacional a nivel usuario, Internet, MS Word, MS Excel, e idealmente con conocimientos sobre el uso de la plataforma Senainfo.

## **X. EVALUACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

La Ley 20.032, en su Título IV, *Artículo 47* señala que: *"Los proyectos con un plazo de duración superior a un año serán evaluados anualmente por el Servicio Nacional de Menores - SENAME. Asimismo, el Servicio solicitará se presenten planes anuales de trabajo para el correspondiente período. En el caso de proyectos con una duración igual o inferior a un año, la oportunidad y forma de evaluación se determinará en el respectivo convenio"*.

Dicha evaluación deberá dar cuenta de:

1. El cumplimiento de los objetivos.
2. El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo Convenio.
3. La calidad de la atención.
4. Los criterios empleados por el Colaborador acreditado para decidir el ingreso y el egreso de los/las jóvenes.

Asimismo se espera que la institución colaboradora en la lógica de la mejora continua pueda generar procesos de sistematización de manera de ir levantando buenas prácticas y/o nudos, obstaculizadores, información est  a disposición de SENAME para ir retroalimentando a esta línea programática.

## **XI. INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y GASTOS GENERALES**

Los colaboradores acreditados deberán contar con una sede, acreditando dicho domicilio con algún documento formal de dominio, arrendamiento, de cesión por comodato, promesa de arrendamiento o compromiso de cesión para usufructo.

Las instalaciones para el desarrollo del programa deben ubicarse en una zona de fácil acceso, con vías estructuradas que posibiliten la llegada de los/las jóvenes desde todas las zonas de la cobertura establecida y debe contar con condiciones de fácil acceso, comunicación y vínculo con las redes sociales de apoyo, de oferta pública y privada.

Así mismo, el Organismo Colaborador que ejecute el programa, debe considerar la disponibilidad de espacios adecuados y el mobiliario necesario para el desarrollo adecuado del trabajo técnico y administrativo. Entre el equipamiento y mobiliario necesario se harán exigibles mobiliarios de oficina, equipos computacionales, impresora, línea telefónica fija y móvil en caso de ser necesario para la mejor gestión en terreno y conexión de Banda Ancha que permita una adecuada y continua conexión a internet, especialmente para el registro de la información de los/las jóvenes y el proceso de intervención en la plataforma Senainfo. Además de materiales y equipo para el desarrollo de los módulos.

El inmueble debe contar con baños para el uso tanto del personal como para el uso de los/las usuarios/as diferenciado por sexo. Además, se deben asegurar condiciones de seguridad e higiene adecuadas para su uso, certific ndolas por intermedio del organismo legal pertinente, o al menos estar en proceso de certificación.

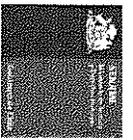
Las instalaciones sanitarias y de servicios básicos, deben estar en condiciones que permitan el normal funcionamiento de las actividades del programa y deben contar con las certificaciones del caso, que den cuenta de la sanitización del lugar, habitabilidad del inmueble, condiciones de seguridad, luz, agua, etc.

Cabe señalar que según el análisis de plazas y criterios de sustentabilidad, los proyectos ejecutores de medidas, sanciones y programas de reinserción social en el marco de la LRPA podrán coexistir en una misma sede, en caso de ser ejecutadas por un mismo organismo



colaborador acreditado en tanto, el número total de plazas convenidas a atender en la sede no supere los/as 150 jóvenes.

Las propuestas deben considerar además de los requerimientos de equipamiento e infraestructura, gastos que se asociarán a ceremonias de Graduación de jóvenes, reuniones de trabajo del equipo y autocuidado, papelería, gastos notariales, comunicación y difusión, etc.



## XII. INDICADORES DE RESULTADOS

A continuación se establecen indicadores de resultados cuyo objetivo es tenerlos como referencia para poder levantar línea base y de esta forma hacer las comparaciones con futuros programas en esta línea. En este sentido, la responsabilidad de la OCA es entregar los resultados en los plazos establecidos en las evaluaciones y durante las supervisiones técnicas del UJJ y es el DJJ quien genera los cruces correspondientes.

Indicador	Forma de Cálculo	Resultado esperado (Meta)	Fuente de Información/Verificador
Porcentaje de jóvenes seleccionados (por PII), que acceden al Programa de Intermediación Laboral según diagnóstico ocupacional diferenciado	N° de jóvenes que ingresa al Programa de Intermediación Laboral/N° de jóvenes seleccionados según la evaluación realizada por Programa de Intermediación Laboral x 100	100%	Registro: Senainfo/ Informe de Retroalimentación al programa de sanción.
Porcentaje de Jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que participan Módulo Apresto Laboral.	N° de jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que participan en Módulo Apresto Laboral /N° de Jóvenes ingresados por el programa de intermediación laboral x 100	100%	Registro Senainfo/carpeta del joven Clickear paramétrica Apresto Laboral
Porcentaje de Jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que participan Módulo de Habilidades Blandas	N° Jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que participan Módulo de Habilidades Blandas/ N° de jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que aprueban el Módulo Apresto Laboral x 100	90%	Registro: Senainfo/carpeta individual del joven
Elaboración de catastro a nivel regional sobre la oferta laboral del territorio.	Catastro realizado según los requerimientos del programa	Programa Intermediación Laboral, cuenta con un catastro a nivel regional de la oferta laboral disponible del territorio.	Documento elaborado con el Catastro sobre la oferta laboral del territorio actualizado semestralmente.
Firma de convenios de trabajo conjunto y protocolos de acción con		Programa Intermediación Laboral, de Documentos elaborados con Convenios de Intermediación laboral, y protocolos de acción con empresas	



Departamento de Justicia Juvenil  
Servicio Nacional de Menores

<b>Indicador</b>	<b>Forma de Cálculo</b>	<b>Resultado esperado (Meta)</b>	<b>Fuente de información/Verificador</b>
empresas que ofrecen cupos laborales para jóvenes ingresados al PIL	Convenios y protocolos de acción con empresas se elaboran de acuerdo a los requerimientos del programa	cuenta con convenios de trabajo conjunto y protocolos de acción con las empresas contactadas que ofrecen cupos laborales para jóvenes usuarios/as del servicio.	que ofrecen cupos laborales para jóvenes
Porcentaje de jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que son colocados laboralmente contando con un contrato formal.	N° de jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que son colocados laboralmente contando con un contrato formal/ N° de jóvenes ingresados al Programa de Intermediación Laboral que aprueban el Módulo Apresto Laboral x 100	60%	Registro Senainfo /Carpeta individual del joven Paramétrica Diagnóstico Laboral
Porcentaje de jóvenes que se mantienen por lo menos 3 meses en el puesto de trabajo a partir de su incorporación a la empresa	N° de jóvenes colocados laboralmente que se mantienen por lo menos 3 meses en el puesto de trabajo a partir de su incorporación a la empresa/N° de jóvenes que son colocados laboralmente x 100	50%	Registro Senainfo/Carpeta individual del joven

Es importante señalar, que actualmente se está tramitando un Convenio con SENCE para hacer un seguimiento después de seis meses de egresados los jóvenes de PIL para monitorear a través del sistema previsional su mantención en empleo formal, de manera de ir progresivamente levantando evidencia en torno al impacto de esta línea programática.



## BIBLIOGRAFÍA

Morales y otros, 2015; Reinserción social y laboral de infractores de ley Estudio comparado de la evidencia; Santiago; Fundación Paz Ciudadana. Recuperado de <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2015/04/estudio-comparado-de-la-evidencia-en-reinsercion-social-y-laboral.pdf>, Morales y otros.

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo; 2016; Guía Operativa Programa Más Capaz; Santiago; Más Capaz Formación Laboral.

Gendarmería de Chile Subdirección Técnica Departamento de Reinserción Social en el Sistema de Reinserción Social en el Sistema Abierto; 2014; Guía Operativa Programa de Intermediación Laboral del Sistema Abierto PILSA; Santiago; GENCHI

Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Terapia Ocupacional; 2013; Manual Curso Implementación y Mejoramiento de la Rutina desde el Enfoque de Terapia Ocupacional; Santiago; Universal Central.

Unidad de Justicia Juvenil Los Ríos; 2016; PROYECTO "LA LIBERTAD DE EMPRENDER SUEÑOS 3D", Los Ríos, Servicio Nacional de Menores

Decreto N° 456 del Ministerio de Justicia, publicado con fecha 26 de octubre de 2012

Negocios 1000.com; 2012; Capacidad de Adaptación al cambio en el contexto laboral Recuperado de <http://www.negocios1000.com/2012/06/te-adaptas-al-cambio-en-tu-entorno.html>

Proyecto B; 2014; Programa de Intermediación Laboral para jóvenes que han infringido la ley: Manual de Apoyo a la Selección; Santiago; Fundación Proyecto B

Innovum - Capital Humano, Fundación Chile; 2016; MANUAL DEL FACILITADOR/A Plan Formativo: Competencias Transversales para el Trabajo Programa SENCE +CAPAZ Formación Laboral, Santiago

Concepto.de; 2015; Concepto de Responsabilidad;

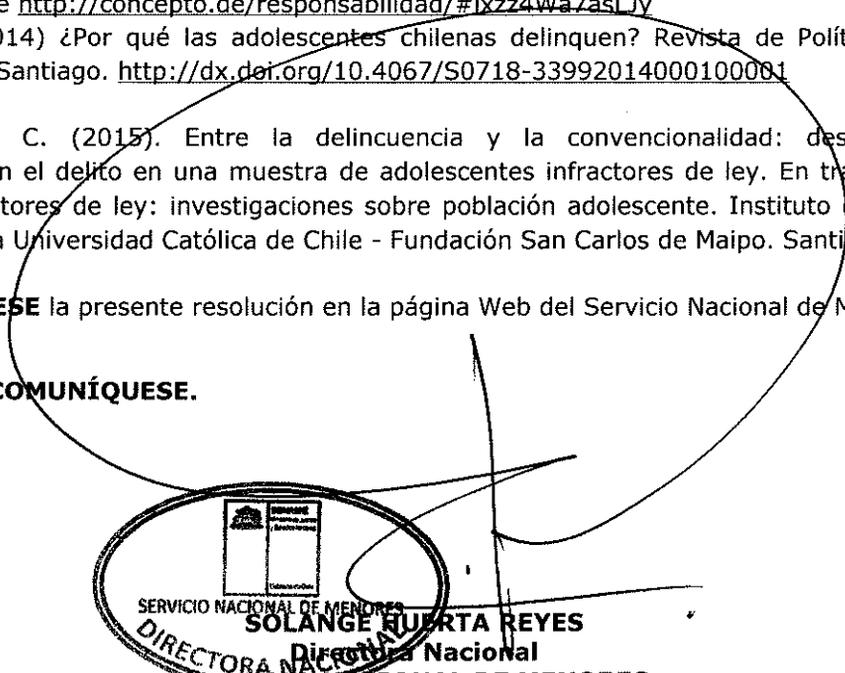
Recuperado de <http://concepto.de/responsabilidad/#ixzz4Wa7asLJy>

Reyes, C. (2014) ¿Por qué las adolescentes chilenas delinquen? Revista de Política Criminal, Vol.9, N° 17. Santiago. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992014000100001>

Droppelmann, C. (2015). Entre la delincuencia y la convencionalidad: desistimiento y persistencia en el delito en una muestra de adolescentes infractores de ley. En trayectorias de jóvenes infractores de ley: investigaciones sobre población adolescente. Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile - Fundación San Carlos de Maipo. Santiago.

**2º PUBLÍQUESE** la presente resolución en la página Web del Servicio Nacional de Menores.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.**



  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
**SOLANGE HUERTA REYES**  
Directora Nacional  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

### **Distribución:**

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Subsecretaría de Justicia y Derechos Humanos.
- División de Reinserción Social del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Dirección Nacional.
- Direcciones Regionales de SENAME.
- Departamento de Justicia Juvenil.
- Departamento Jurídico.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.