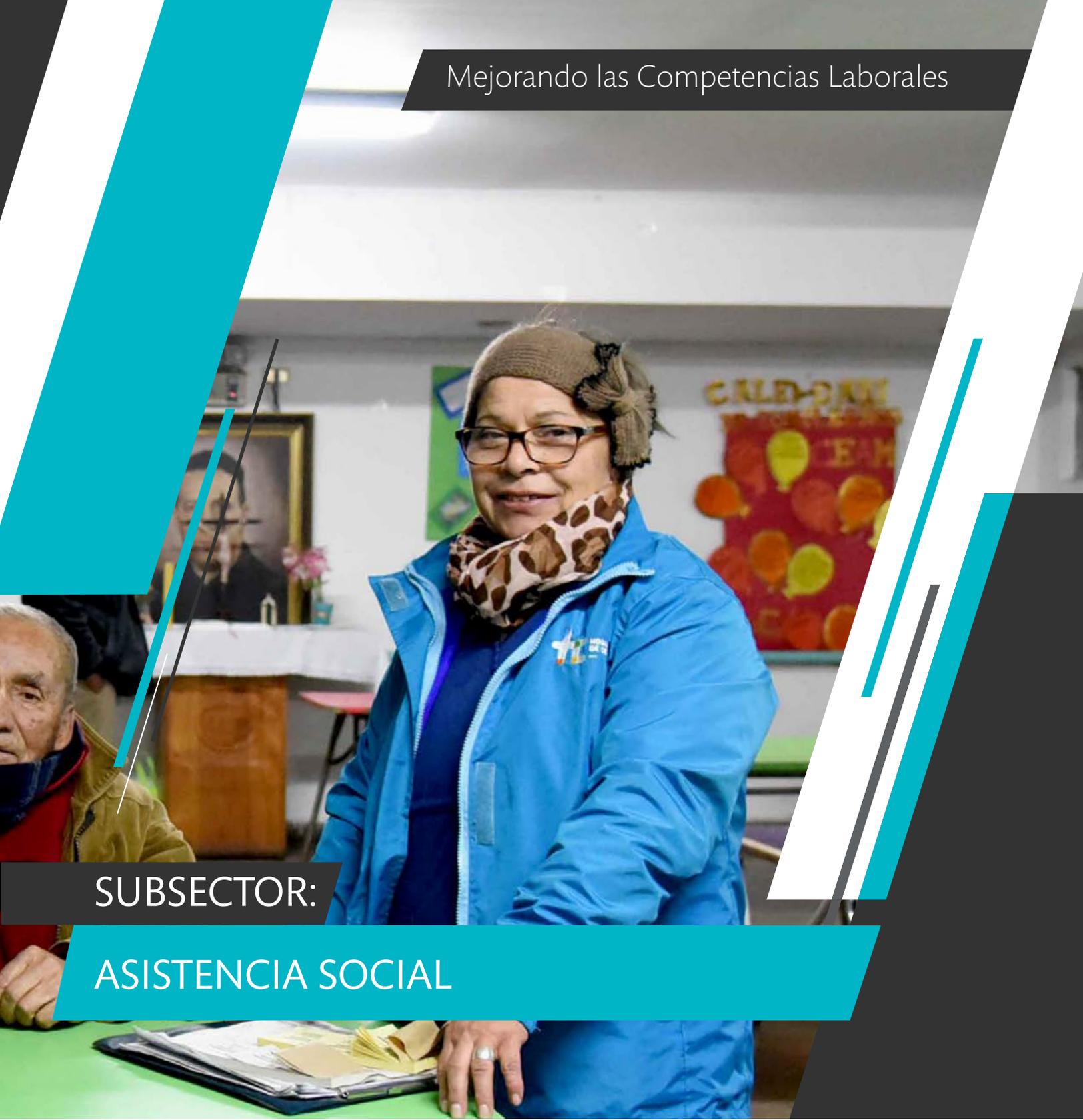


Mejorando las Competencias Laborales



SUBSECTOR:

ASISTENCIA SOCIAL

SECTOR: SERVICIOS DE SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL

**sence**  
Súmate a los nuevos empleos

**chile**✓**valora**  
Comisión Sistema Nacional Certificación  
de Competencias Laborales







ChileValora  
Comisión del Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales

Proyecto de Competencias Laborales  
10° Convocatoria

Primera edición, julio 2019.  
Impreso en Chile

Contacto: 224114800 - 6003001999  
[www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

# Índice

## **Presentación**

Comisión del Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales (ChileValora) / 02

## **Definiciones**

Proyecto de Competencias Laborales / 06

Objetivos de un Proyecto de Competencias / 06

Alcances de un Proyecto de Competencias / 07

## **Datos del sector**

/ 10

## **Datos del proyecto**

/ 12

## **Resultados**

/ 16

Mapas de Procesos / 17

Perfiles Ocupacionales / 24

Poblamiento del Marco de Cualificaciones / 28

Planes formativos / 34

Rutas formativo - laborales / 38

## **Conclusiones**

/ 42



## PRESENTACIÓN

La presente publicación forma parte del trabajo que realiza la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, para entregar lineamientos estratégicos y orientaciones claves para el desarrollo de competencias laborales de las personas, de acuerdo a los requerimientos de los diversos sectores productivos del país.

Esta contribución se enmarca en la necesidad de mejorar los indicadores de productividad, competitividad y equidad, para lo cual Chile debe invertir en sus trabajadores. En este contexto, la certificación de competencias laborales es una herramienta clave para posibilitar dicho escenario y potenciar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras de nuestro país por medio del reconocimiento de su experiencia laboral, sus conocimientos, habilidades y destrezas sin importar cómo las hayan adquirido y considerando que muchos oficios se aprenden en la práctica y no necesariamente en un salón de clases.

El presente proyecto de competencias laborales para el Subsector Servicios de Asistencia Social, fue impulsado por Hogar de Cristo con el objetivo de contribuir a la profesionalización de los trabajadores cuyas funciones se relacionan con el trato a personas en situación de calle, en la búsqueda de mejorar la calidad del servicio a los usuarios, considerando su diversidad y autonomía, así como la calidad de vida de los trabajadores del sector mediante el reconocimiento de sus competencias y de la capacitación.

Además, el levantamiento del perfil de Monitor de Hospedería desarrollado en este proyecto, se hace cargo del mandato de la Dirección del Trabajo, donde se indica que, para la obtención de autorización de jornadas excepcionales como las nocturnas, el puesto de trabajo debe estar calificado, es decir, que los colaboradores que trabajan con personas en situación de calle y cumplan con este tipo de horarios, cuenten con las competencias laborales especificadas para ello, las que fueron detalladas en el perfil.

Además del perfil mencionado, se levantó un estándar de competencia de carácter transversal, requerido para el trato directo con personas que se encuentre en una situación de exclusión social e indigencia:

Acompañamiento psicosocial para personas en situación de calle; el que permitirá orientar la formación en un ámbito laboral que sólo es posible de ser aprendido en la práctica y/o quehacer laboral, puesto que no se cuenta con oferta de capacitación ni formación específica asociada a esta labor.

Para la obtención de estos productos, el proyecto consideró la reconfiguración del Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) que contó con la participación de representantes de trabajadores, Sindicato de Trabajadores de la Empresa Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, de los empleadores, a través de Comunidad de Organizaciones Solidarias, Fundación Cristo Vive y Fundación de Beneficencia de Hogar de Cristo; y del Estado mediante el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Servicio Nacional de la Discapacidad, Servicio Nacional de Menores y Servicio Nacional del Adulto Mayor.

De esta forma, los bienes públicos construidos tripartitamente por trabajadores, empleadores e instituciones del Estado, permiten contar con estándares de competencias laborales acordes al adecuado ejercicio de una determinada ocupación, al mismo tiempo que posibilitan orientar cursos de capacitación, potenciar el desarrollo de carrera y avanzar hacia un mecanismo de reconocimiento de aprendizajes previos que haga más fluido el vínculo entre el mundo de la certificación, la capacitación y la educación de cara a las necesidades del país.

Francisco Silva Bafalluy  
Secretario Ejecutivo ChileValora





# Proyectos de Competencias Laborales



## DEFINICIONES

### Proyecto de Competencias Laborales

Un proyecto de competencias laborales corresponde a un conjunto de actividades coordinadas que se desarrollan en un periodo de tiempo y presupuesto definidos, con el objetivo de levantar, actualizar y/o adquirir uno o varios perfiles ocupacionales en el marco del Sistema Nacional de Certificación.

Un proyecto de competencias laborales considera también, el diseño de los módulos de formación que permitan a las personas incorporarse al mercado de trabajo y/o cerrar las brechas que surjan como resultado de los procesos de evaluación de competencias, a través de planes formativos alineados con la descripción de cada perfil ocupacional levantado, y/o actualizado.

Tanto los perfiles ocupacionales como los planes formativos, son el insumo para la creación de Rutas formativo-laborales que permitan a los trabajadores avanzar en los diferentes niveles del Marco de cualificaciones del sector productivo respectivo.

Los proyectos de competencias, en el marco de ChileValora, también consideran una caracterización sectorial para identificar las actividades económicas que incorpora cada sector y su relevancia en nuestro país.

### Objetivos de un Proyecto de Competencias

La fundamentación que motiva el desarrollo de un proyecto puede originarse por una demanda recibida por parte de uno o varios actores representativos de un sector productivo o por una necesidad detectada por ChileValora. Estas demandas dan uso a la certificación desde distintas perspectivas, tales como: mejorar las competencias de los trabajadores y trabajadoras, regular el desempeño de alguna labor en particular, establecer estándares nacionales para las industrias, entre otras.

## Alcances de un Proyecto de Competencia

Refiere a la distribución geográfica a nivel nacional, permitiendo identificar cómo se comportan los sectores productivos en las distintas regiones del país. Lo anterior, con el objetivo de levantar estándares nacionales que incorporen todo el universo de aplicación de la labor y su heterogeneidad en Chile. Es por esta razón que nos encontramos frente a sectores donde la distribución regional no cambia el desempeño de la labor, otros sectores productivos en que su industria se concentra sólo en algunas regiones del país, mientras que en otros sectores las características de algunas regiones son fundamentales, pudiendo señalar distintas prácticas a propósito de una misma labor.







## SECTOR: SERVICIOS DE SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL

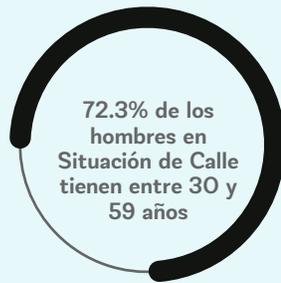
SUBSECTOR

ASISTENCIA SOCIAL

# DATOS DEL SECTOR

## Problemática de las Personas en Situación de Calle

Persona en Situación de Calle: Todo individuo que se encuentre en una situación de exclusión social y extrema indigencia.<sup>1</sup>



# 234.502

instituciones del sector en nuestro país  
(Centro UC Políticas Públicas, 2016)

El objetivo del subsector es asistir a diversos grupos vulnerables de una sociedad. Los principales grupos son los siguientes:<sup>3</sup>

- Adultos mayores.
- Población sin acceso a la educación.
- Población sin acceso a salud.
- Mujeres y el resguardo de sus derechos.
- Jóvenes y el resguardo de sus derechos.

Las instituciones brindan servicios, que se pueden clasificar en las siguientes categorías principales:<sup>4</sup>

- Entrega de bienes y servicios básicos (alimentación, dinero, vestuario) en dispositivos ambulatorios.
- Entrega de acompañamiento y apoyo psicosocial en dispositivos ambulatorios especializados.
- Alojamiento transitorio y satisfacción de necesidades básicas en hospederías y albergues.
- Entrega de servicios integrales en dispositivos residenciales.

<sup>1</sup> En Chile Todos Contamos: Segundo catastro nacional de personas en situación de calle, 2012, pág. 18.

<sup>2</sup> Dispositivo público-privado: Hospedería, albergue plan de invierno, centro para la superación, municipio, albergue municipal, hospedería comercial, otra residencia temporal, vivienda de amigos/as o conocidos/as, vivienda de un familiar u otro lugar. (Fuente: Registro Social Calle 2017)

<sup>3</sup> Teixido y Chavarri (2001)

<sup>4</sup> Fundación Hogar de Cristo (2018)

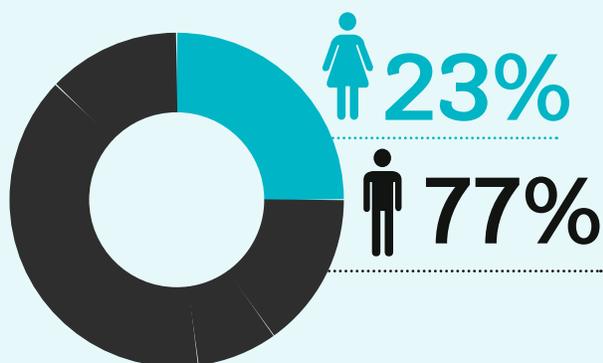


**482.079**  
trabajadores y trabajadoras<sup>5</sup>.

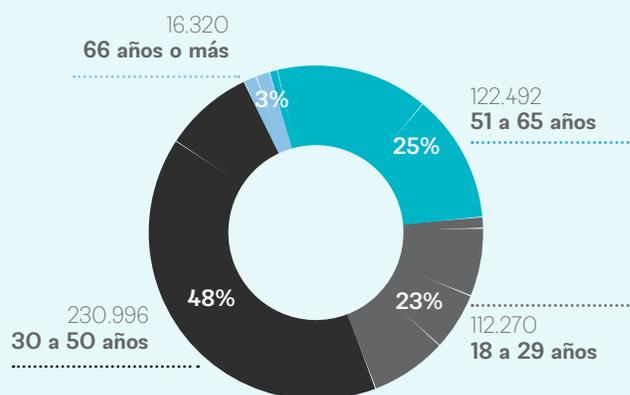


## Capital Humano

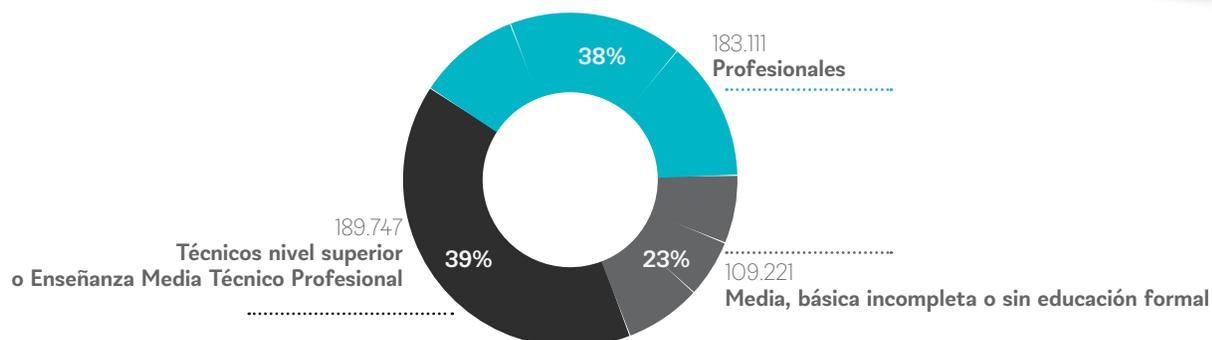
### Porcentaje de hombres y mujeres:



### Rango etario:



### Nivel de escolaridad:



5: Para mostrar datos vigentes, a continuación se exhiben mediciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas [INE], a través de su Encuesta Nacional de Empleo [ENE], donde se categoriza al grupo "Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social" (Instituto Nacional de Estadísticas, 2014, pág. 327) como una aproximación a los datos de la fuerza laboral en Chile, a través del Clasificador Chileno de Actividades Económicas CIU.CL (2014). Los datos fueron extraídos de bases de datos disponibles en ENE para el trimestre móvil de septiembre, octubre y noviembre del año 2018 (Encuesta Nacional de Empleo, 2019), y trabajadas para presentar información que responda a lo requerido.



## DATOS PROYECTO

 **Sector:** Servicios de Salud y Asistencia Social

 **Subsector:** Servicios de Asistencia Social

 **Convocatoria:** 10° convocatoria

 **Contexto:**

En Chile, las Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL) presentan varios desafíos, entre los que destaca el mejorar la calidad de su servicio, buscando así, lograr mayor autonomía del Estado. Para ello se requiere profesionalizar a la organización, sobre todo porque las OSFL representan un sector significativo en términos de fuerza laboral y de flujos financieros.

Este proyecto permitirá ampliar el universo de perfiles ocupacionales acreditados para el subsector de Servicios de Asistencia Social, con objeto de aumentar las oportunidades de certificación de competencias. El disponer de un catálogo de perfiles y planes formativos con base en dichos perfiles, alineados con el Marco de Cualificaciones, aumenta la pertinencia de la capacitación y permite disponer de perfiles actualizados y requeridos de acuerdo con el contexto para las distintas actividades en el ámbito de gestión de personas. Dichos productos son el insumo para la creación de rutas formativo-laborales, las que permiten a los y las funcionarios/as avanzar en los diferentes niveles del Marco de Cualificaciones del subsector de Servicios de Asistencia Social.

 **Proponente:** Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo.

 **Plazos del Proyecto:**

Fecha inicio: 17 de diciembre de 2018. / Fecha término: 28 de junio de 2019.

 **Entidades participantes/colaboradoras:**

CIDETS. / Comunidad de Organizaciones Solidarias. / Corporación Moviliza. / Corporación Nuestra Casa. / Fundación Amalegría. / Fundación Cristo Vive. / Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo. / Fundación Gente de la Calle. / Ministerio de Desarrollo Social. / ONG Las Viñas. / Servicio Nacional de la Discapacidad. / Servicio Nacional de Menores. / Servicio Nacional del Adulto Mayor.

 **Consultora:**

Interfases Consultores S.A.


**Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL):**

	NOMBRE	CARGO	INSTITUCIONES
<b>REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES</b>	LUIS RIVAS PÉREZ	ADMINISTRADOR CASA ACOGIDA SECRETARIO	SINDICATO DE TRABAJADORES DE HOGAR DE CRISTO REGIÓN METROPOLITANA
	JOSÉ SÁNCHEZ AGUAYO	MONITOR PROGRAMA CALLE - PRESIDENTE SINDICATO	SINDICATO DE TRABAJADORES HOGAR DE CRISTO CONCEPCIÓN-ARAUCO
<b>REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADORES</b>	MARÍA DE LOS ÁNGELES IBÁÑEZ BROWNE	ENCARGADA MESA CALLE	COMUNIDAD DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS
	NICOLE ROMO FLORES	DIRECTORA POLÍTICAS PÚBLICAS	COMUNIDAD DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS
	ÁNGELA WINTER	DIRECTORA ÁREA CALLE	FUNDACIÓN CRISTO VIVE
	EDUARDO MIRANDA ARAYA	ENCARGADO HOSPEDERÍA	FUNDACIÓN CRISTO VIVE
	ISABEL ROJAS CORREA	JEFA DE FORMACIÓN - ESCUELA DE FORMACIÓN, DIRECCIÓN DE PERSONAS	FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA DE HOGAR DE CRISTO
	LORETO RAMÍREZ MORALES	JEFA TÉCNICA LÍNEA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA DE HOGAR DE CRISTO
<b>REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL ESTADO</b>	FRANCO FERNÁNDEZ FLEMING	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DISEÑO METODOLÓGICO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL y FAMILIA
	MILLARAY MANQUELIPE MANQUELIPE	PROFESIONAL OFICINA NACIONAL CALLE	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL y FAMILIA
	CLAUDIA VERDUGO LABBÉ	PROFESIONAL DE DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
	MÓNICA SOTOMAYOR FAJARDO	PROFESIONAL DE DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
	KARINA URBINA GONZÁLEZ	COORDINADORA INTERSECTORIAL - DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	SERVICIO NACIONAL DE MENORES
	ROSARIO MORALES SARABIA	PROFESIONAL DE LA UNIDAD INTERSECTORIAL Y GESTIÓN CIUDADANA	SERVICIO NACIONAL DE MENORES
	VERÓNICA BAEZA ULLOA	ENCARGADA PROGRAMA CUIDADOS DOMICILIARIOS	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR
	CARMEN LUZ BELLONI SYMON	ASESORA GABINETE	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR



## Alcance del proyecto:

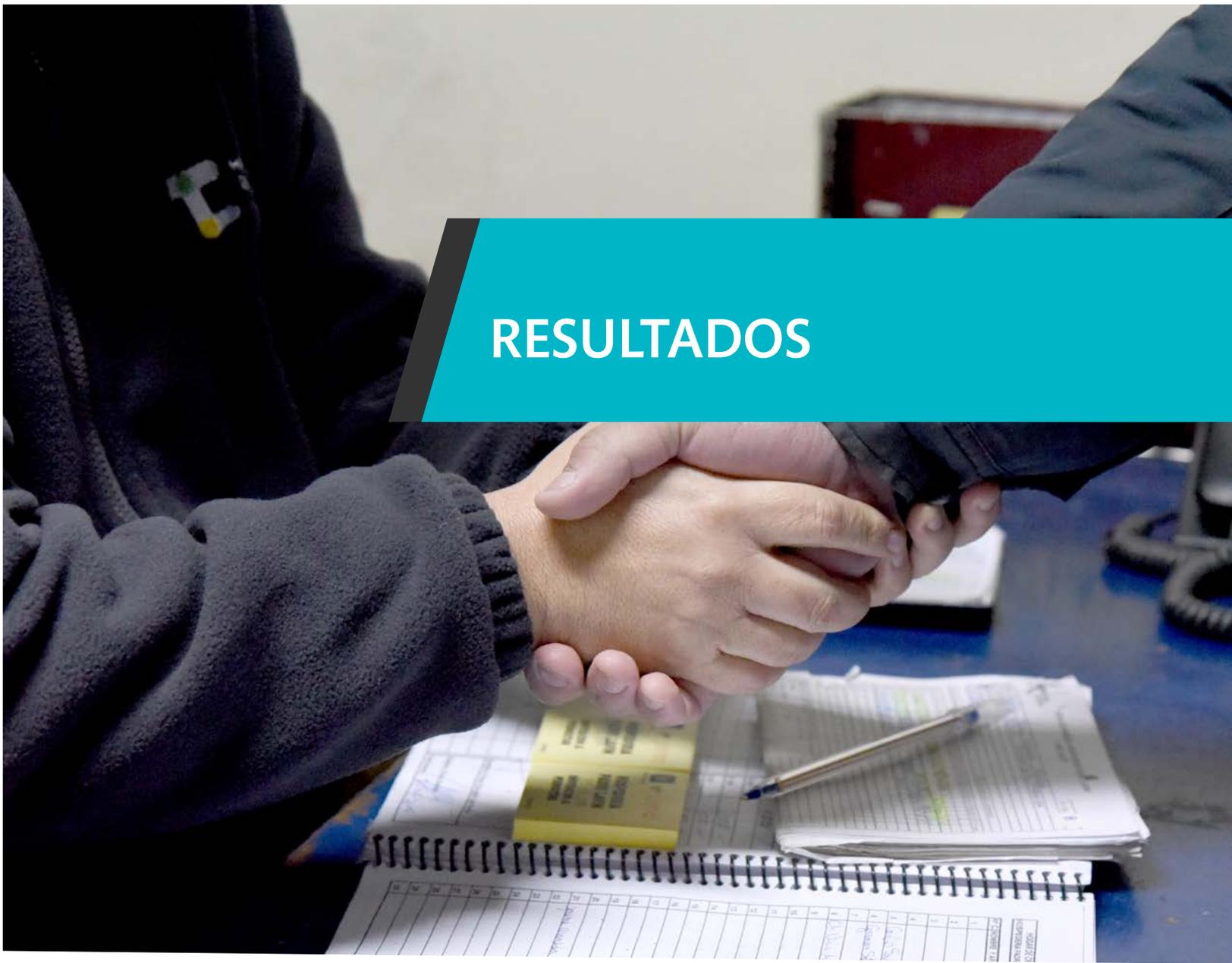
- N° perfiles laborales levantados: 1
  - Monitor(a) de hospedería
  
- Otros productos:  
Estándar de competencias transversal al subsector:
  - Acompañamiento psicosocial para personas en situación de calle.
  
- N° Planes formativos: 2
  - Operaciones y procesos de acogida en hospederías destinadas a personas en situación de calle.
  - Acciones acompañamiento psicosocial a personas en situación de calle.
  
- N° Ruta formativo laboral :1

## Levantamiento de información:

- N° Observaciones en terreno: 18
- Regiones visitadas:
  - Región de Valparaíso.
  - Región Metropolitana de Santiago.
  - Región del Biobío.
- N° Entrevistas y mesas técnicas:
  - Entrevistas técnicas: 18
  - Mesas Técnicas: 8
- N° de reuniones de validación: 18 entrevistas de verificación.
- N° personas participantes en total: 53.
- Cantidad de empresas y/o agrupaciones de trabajadores visitadas<sup>6</sup>: 7

6: Región de Valparaíso: Amalegría; Hogar de Cristo | Región del Biobío: Hogar de Cristo Concepción | Región Metropolitana de Santiago: Fundación Cristo Vive Recoleta; Hogar de Cristo Padre Lavín Santiago; Hogar de Cristo San Bernardo; Hogar de Cristo Casa de Acogida Padre Alberto Hurtado Estación Central; Hogar de Cristo Hospedería Mujeres Estación Central.





# RESULTADOS

## Mapas de Procesos

### ¿Qué es?

Es una representación gráfica de los principales procesos, subprocesos y funciones asociadas a la cadena de valor de un sector, subsector o área productiva.

### ¿Para qué sirve?

La identificación de los procesos, subprocesos y/o etapas que forman parte de la cadena de valor de una industria, permite comprender el propósito y el funcionamiento de un sector o subsector productivo, delimitando las actividades que le son propias y aquellas que tienen un carácter complementario.

### ¿Cómo se elabora?

A través del análisis de información secundaria, observaciones en terreno y mesas técnicas con actores clave del sector o de la industria:

1. Se identifica el propósito principal de la industria, que orienta la definición de los procesos claves, de los productos o servicios que desarrolla o provee el sector.
2. Se establece una secuencia para los procesos y subprocesos que deben desarrollarse para lograr el propósito del sector.
3. Una vez descritos todos los procesos y subprocesos, se tipifican aquellos que pertenecen a la cadena de valor de la industria y aquellos que cumplen un rol estratégico y/o de soporte.
4. Para cada subproceso se identifican todas aquellas funciones que deben cumplirse para que éste se desarrolle.
5. Finalmente se valida el mapa estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.



## MAPA GENERAL DE PROCESOS

### Subsector Servicios de Asistencia Social

#### Propósito principal

Otorgar servicios de apoyo a personas en situación de dependencia o vulneración de derechos, según necesidades diagnosticadas y normativas vigentes.

ADMISIÓN E INGRESO

DEFINICIÓN DEL  
PLAN DE INTERVENCIÓN

IMPLEMENTACIÓN DEL  
PLAN DE INTERVENCIÓN

EGRESO Y  
PROCEDIMIENTO DE  
SALIDA

DIAGNÓSTICO,  
MONITOREO,  
SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN

ADMINISTRACIÓN

FINANZAS

ALIMENTACIÓN

MANTENIMIENTO

## Mapa de procesos ampliado del subsector Servicios de Asistencia Social





## Servicios de Asistencia Social

Proceso: admisión e ingreso y sus funciones



## Servicios de Asistencia Social

Proceso: definición del plan de intervención y sus funciones





## Servicios de Asistencia Social

Proceso: implementación del plan de intervención y sus funciones





## Servicios de Asistencia Social

Proceso: diagnóstico, monitoreo, seguimiento y evaluación y sus funciones

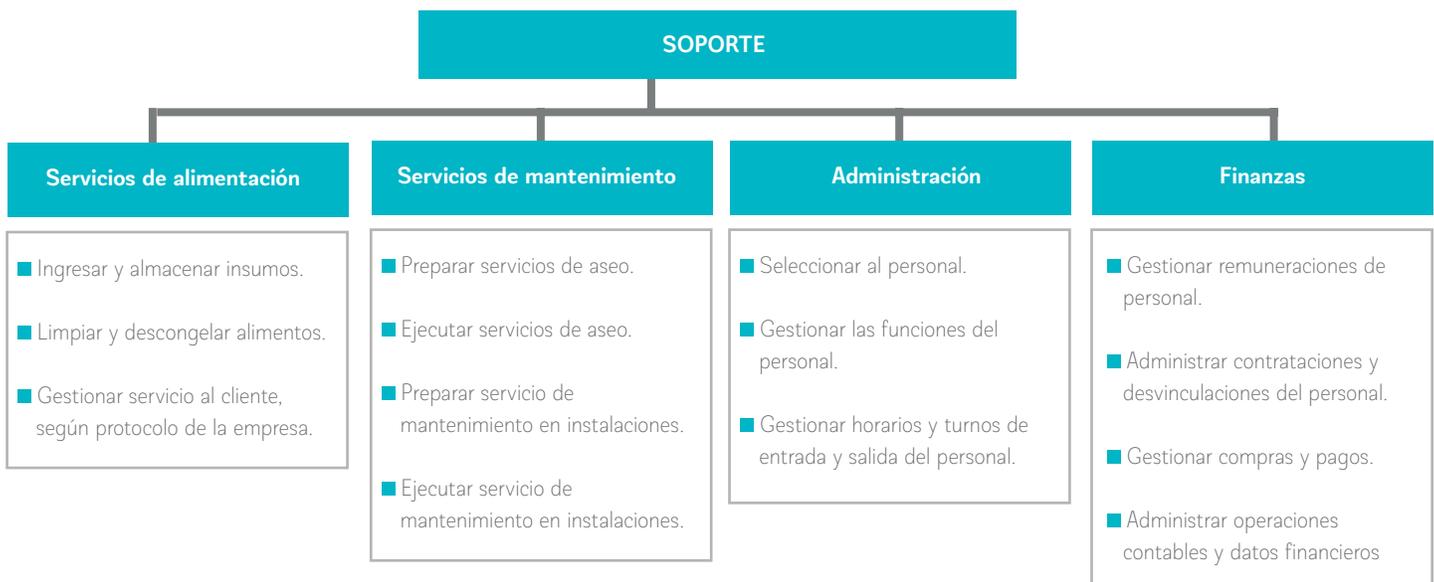


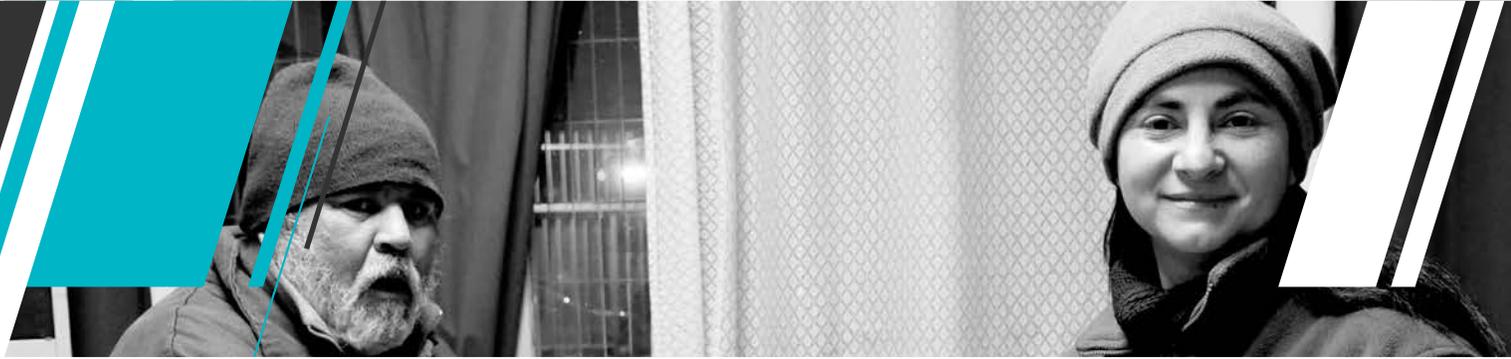
## Servicios de Asistencia Social

Proceso: egreso y procedimiento de salida y sus funciones



 Servicios de Asistencia Social  
Proceso: soporte y sus funciones





## Perfiles ocupacionales levantados

### ¿Qué es?

Un perfil es una agrupación de Unidades de Competencias Laborales (UCL) que describen los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para una determinada ocupación u oficio, y corresponde a la unidad en base a la cual se evalúa y certifica a un candidato.

Permite además describir el ámbito dentro del cual se desenvuelve un oficio u ocupación, el contexto de competencia, referido a las condiciones y situaciones bajo las cuales se desempeña la labor.

### ¿Para qué sirve?

Permite establecer estándares de desempeño asociados a una función específica, los que orientan tanto a los trabajadores acerca de lo que se espera de ellos, como también a los empleadores para la contratación de personal. Permite, también, orientar una oferta formativa pertinente con las necesidades de los diferentes sectores y subsectores productivos.

### ¿Cómo se elabora?

1. Se elabora preliminarmente un mapa funcional con las principales labores que realiza el perfil, en base a información secundaria referida al desempeño de la ocupación.
2. Se contrasta el mapa funcional elaborado a través de mesas técnicas con actores clave, lo que permite identificar aquellas especificaciones técnicas para complementar las funciones del perfil.
3. Se realizan observaciones en terreno para verificar que las actividades descritas en el perfil elaborado, representen la realidad del mismo, permitiendo identificar aquellos materiales, equipos y herramientas necesarios para el desempeño de la labor.
4. Se realiza un panel de expertos, para establecer estándares que permiten caracterizar el parámetro adecuado de desempeño requerido por la industria.
5. Se valida estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.



## Perfiles ocupacionales levantados

## Monitor(a) de hospedería

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVE
Monitor(a) de hospedería	Realizar procesos de acogida y acompañamiento de personas en situación de calle en actividades de hospederías, basados en el enfoque de derechos, protocolos y normativas vigentes.	UCL 1: Coordinar ciclo de estadía de personas en situación de calle en hospederías, de acuerdo con protocolos y normativas vigentes	Recibir a personas en situación de calle, de acuerdo con protocolos y normativas vigentes.
			Incorporar usuarios(as) al sistema de hospedería, de acuerdo con protocolos y normativas vigentes.
			Realizar proceso de egreso de usuarios(as) de acuerdo con protocolos y normativas vigentes.
		UCL 2: Organizar funcionamiento de hospedería, de acuerdo con procedimientos técnicos y normativas vigentes.	Verificar condiciones de funcionamiento de la hospedería, de acuerdo con estándares establecidos y normativas vigentes.
			Distribuir recursos e insumos de la hospedería, de acuerdo con protocolos y normativas vigentes.
		UCL 3: Promover acciones de acompañamiento y apoyo al usuario(a), basado en el enfoque de derechos y normativas vigentes.	Desarrollar acciones que promuevan la autonomía, dignidad y respeto entre usuarios(as), basado en el enfoque de derechos y normativas vigentes.
			Realizar actividades informativas, formativas y recreativas, de acuerdo con necesidades y requerimientos de usuarios(as), procedimientos de la hospedería y normativas vigentes.
			Apoyar en procesos de contención en situaciones de crisis, de acuerdo con procedimientos de la hospedería y normativas vigentes.



## Estándar de Competencias levantado

Acompañamiento psicosocial para personas en situación de calle

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS	DESCRIPCIÓN DEL ESTÁNDAR	ELEMENTOS DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<b>ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE</b>	Estándar de competencias de carácter transversal, aquellas personas que desarrollan sus funciones en procesos de acompañamiento psicosocial con personas en situación de calle en terreno o en instituciones de alojamiento temporal o de residencia. Son personas con alto desarrollo de las competencias socioemocionales, donde colocan al otro en el centro como sujeto de derechos. Son personas solidarias, que fomentan el trato con dignidad y respeto a los usuarios, motivándolos al desarrollo de su autonomía, conectándolos con redes de apoyo social, siempre con base en el enfoque de derechos.	Realizar acciones de acompañamiento y apoyo basado en el enfoque de derechos y normativas vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrolla acciones que promuevan la autonomía, dignidad y respeto de los usuarios, basado en el enfoque de derechos y normativas vigentes.</li> <li>2. Establece vínculos positivos de trabajo con el otro, basado en el respeto mutuo y en el interés genuino de entregar apoyo.</li> <li>3. Colabora resolución de conflictos propios del contexto y ámbito desempeño, según técnica de comunicación efectiva y asertividad.</li> <li>4. Apoya a profesionales en procesos de contención en situaciones de crisis, de acuerdo con procedimientos de emergencias y normativas vigentes.</li> <li>5. Aplica conductas de autocuidado según mantención de su propio bienestar como factor protector de las relaciones humanas.</li> </ol>
		Realizar acciones de promoción de la inclusión social del usuario en función de condiciones de bienestar, plan de intervención y modelo de atención centrado en la persona.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza proceso de reconocimiento del otro en condiciones de igualdad en su dimensión social y personal.</li> <li>2. Aplica acciones de inclusión social comprendiendo e integrando las diferencias socio-culturales y situaciones de vulnerabilidad según modelo de atención centrado en la persona.</li> <li>3. Realiza el proceso de promoción de conductas de bienestar psicosocial, según plan de intervención y modelo de atención centrado en la persona.</li> <li>4. Entrega apoyo y orientación al usuario en el uso de la red de servicios sociales, según requerimientos y situaciones de vulnerabilidad.</li> <li>5. Aplica acciones de apoyo que promuevan la reinserción e inserción del usuario, de acuerdo con los intereses y autonomía de este.</li> </ol>
		Aplicar acciones que promuevan el desarrollo de habilidades y capacidades en los usuarios según fomento de su autonomía, modelo de atención centrado en la persona y enfoque de derechos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomenta la integración, participación social y desarrollo de potencialidades de los usuarios según búsqueda del mejoramiento de su calidad de vida y modelo de atención centrado en la persona</li> <li>2. Realiza acciones de promoción del desarrollo de actitudes personales y fomento de entornos favorables que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.</li> <li>3. Colabora con el equipo profesional en la atención de personas, según requerimientos de los usuarios normativas.</li> <li>4. Guía al usuario a integrarse en diversos espacios del sistema de la red social, siguiendo el modelo de atención centrado en la persona y enfoque de derechos.</li> </ol>
		Realizar acciones de refuerzo emocional y orientación al usuario, según sus propios intereses y necesidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifica las modalidades de diagnóstico- intervención según diferentes problemas sociales situaciones de vulnerabilidad de los usuarios.</li> <li>2. Entrega ayuda y apoyo emocional a los usuarios según técnicas de contención y fomento de la capacidad de manejar sus necesidades y problemáticas.</li> <li>3. Respeta los tiempos y decisiones de las personas, según enfoque de derechos.</li> <li>4. Entrega información precisa, clara verdadera a los usuarios según manejo de la información oficial y técnicas de comunicación efectiva.</li> </ol>





# Poblamiento del Marco Cualificaciones

## ¿Qué es?

Proceso mediante el cual se identifican y posicionan en alguno de los 5 niveles de cualificación del Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral, los perfiles ocupacionales que son identificados en los mapas de proceso de cada sector o subsector productivo.

## ¿Para qué sirve?

Contribuye a la caracterización de una ocupación, permitiendo establecer su nivel de complejidad respecto a otras ocupaciones del sector, y vincularla de manera referencial con la oferta formativa.

## ¿Cómo se elabora?

Las funciones identificadas en el mapa de proceso se agrupan y se asocian a perfiles ocupacionales, asignando el nivel de cualificación de acuerdo a los descriptores o criterios (conocimientos, habilidades y contexto de aplicación) establecidos por el Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral. Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

## Matriz Resumen:

 PROCESO: ADMISIÓN E INGRESO

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Admisión e ingreso	IDENTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO Y NECESIDAD	Evaluar la factibilidad de ingreso, según necesidades, requerimientos del usuario e institución.	Encargado(a) de servicio	4
		Asignar servicio de asistencia social o de salud al/la usuario, de acuerdo con posibilidades de la institución y necesidades del usuario		
		Gestionar el diagnóstico del usuario, según necesidades y requerimientos del usuario e institución.		
	GESTIÓN DE LA ADMISIÓN	Orientar al usuario sobre posibilidades de acceso a servicios de asistencia social, según diagnóstico, requerimientos del usuario y lineamientos de la institución.	Encargado(a) de servicio	4
Gestionar acogida e ingreso del usuario, según procedimientos de la institución.				

 PROCESO: DEFINICIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Definición del plan de intervención	PROGRAMACIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN	Elaborar plan de intervención, según necesidades y centrado en los requerimientos del usuario.	Coordinador(a) de proyectos	4
		Definir prestación de servicio, según necesidades, requerimientos del usuario e institución.		
		Definir conformación de equipos de trabajo, según el plan de intervención.		
	CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE INTERVENCIÓN	Determinar equipos de trabajo, según el plan de intervención.	Coordinador(a) de proyectos	4
		Gestionar equipo de trabajo, según el plan de intervención.		



## Matriz Resumen:



### PROCESO: APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Implementación del plan de intervención	APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO EN SALUD Y CUIDADOS	Asistir en las actividades básicas de la vida diaria, según normativas vigentes y plan de intervención.	Cuidador(a) primario(a)	2
		Ejecutar actividades orientadas al mantenimiento y mejora de la salud, según normativas vigentes y especificaciones del especialista.		
		Realizar el proceso de registro del cumplimiento del plan de intervención y estado del usuario, según normativas vigentes y lineamientos técnicos.		
		Entregar orientación a distancia, según necesidades y requerimientos del usuario.	Teleasistente(a) de cuidado	3
		Monitorear procedimientos y el estado del usuario a distancia, según plan de intervención y lineamientos técnicos.		
	APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO PSICOLABORAL Y PSICOSOCIAL	Gestionar el acceso de la persona a la red de servicios sociocomunitarios, según el plan de intervención.	Asistente(a) sociocomunitario(a)	2
		Articular vínculos con la red de asistencia social disponible, según el plan de intervención.		
		Realizar acciones que promuevan conductas de bienestar biopsicosocial, según plan de intervención.		
		Aplicar programa de apoyo al usuario en el desarrollo de rutinas y roles de la vida diaria, según el plan de intervención.	Monitor(a) de hospedería	2
		Coordinar ciclo de estadía de personas en situación de calle en hospederías, de acuerdo con protocolos y normativas vigentes.		
Organizar funcionamiento de hospedería, de acuerdo con procedimientos técnicos y normativas vigentes.				
Promover acciones de acompañamiento y apoyo al usuario(a), basado en el enfoque de derechos y normativas vigentes.				



## PROCESO: DIAGNÓSTICO, MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Diagnóstico, monitoreo, seguimiento y evaluación	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	Revisar la implementación del plan de intervención, de acuerdo a procedimientos establecidos.	Encargado(a) de servicio	4
		Identificar desviaciones en la implementación del plan de intervención de acuerdo a procedimientos establecidos.		
		Retroalimentar el plan de intervención, según las necesidades del usuario.		
		Definir medidas correctivas y mejoras al plan de intervención.		
	REALIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL DEL SERVICIO	Retroalimentar al personal a cargo, de acuerdo a normativas vigentes y plan de intervención.	Coordinador(a) de servicios de apoyo en salud y cuidados Coordinador(a) de servicios de apoyo psicolaboral y psicosocial	3
		Supervisar la prestación de servicios de acuerdo a normativas vigentes y plan de intervención.	Coordinador(a) de servicios de apoyo en salud y cuidados Coordinador(a) de servicios de apoyo psicolaboral y psicosocial	3
	GESTIÓN SITUACIONES DE CRISIS	Gestionar acciones de prevención ante situaciones de crisis o alta complejidad, de acuerdo con procedimientos establecidos.	Encargado(a) de servicio	4
		Dirigir procesos de contención ante situaciones de crisis o alta complejidad, según procedimientos establecidos.	Encargado(a) de servicio	4
		Supervisar acciones de acompañamiento ante episodios de crisis o alta complejidad, de acuerdo con procedimientos establecidos.	Encargado(a) de servicio	4
		Ejecutar acciones de contención ante situaciones de crisis o alta complejidad, según procedimientos establecidos.	Coordinador(a) de servicios de apoyo en salud y cuidados Coordinador(a) de servicios de apoyo psicolaboral y psicosocial	3



## Matriz Resumen:

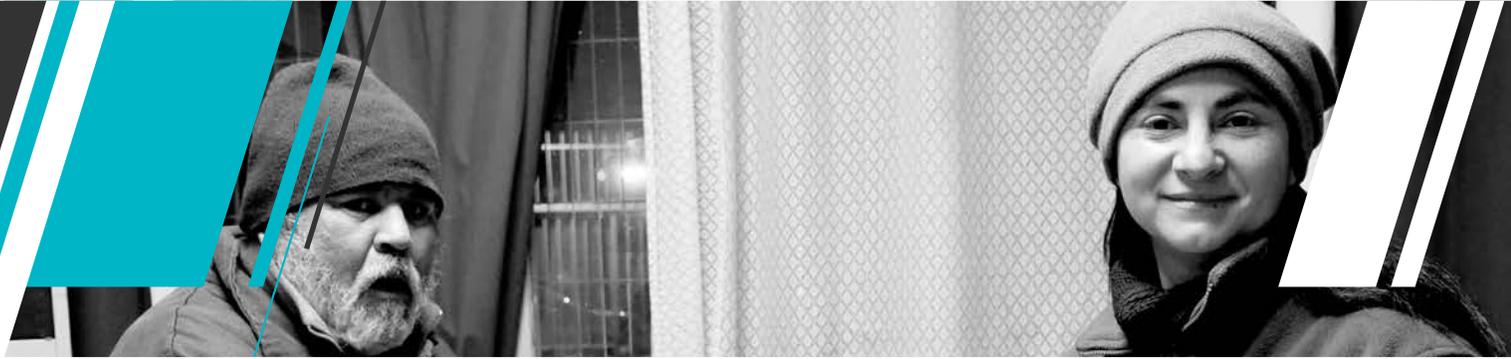


### PROCESO: EGRESO Y PROCEDIMIENTO DE SALIDA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Egreso y procedimiento de salida	EVALUACIÓN DEL TÉRMINO DEL SERVICIO	Evaluar resultado de la prestación de servicios otorgados, según el plan de intervención y satisfacción usuaria.	Encargado(a) de servicio	4
		Determinar el término del servicio prestado, de acuerdo a evaluación.		
	GESTIÓN DEL CIERRE DEL SERVICIO	Gestionar el retiro del servicio, según tipo de egreso del usuario.	Encargado(a) de servicio	4
		Gestionar el procedimiento de salida, según tipo de egreso del usuario.		

 PROCESO: SOPORTE

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Soporte	SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN	Ingresar y almacenar insumos.	Manipulador(a) de alimentos	2
		Limpiar y descongelar alimentos.		
		Gestionar servicio al cliente, según protocolo de la empresa.		
	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	Preparar servicios de aseo.	Auxiliar de aseo	2
		Ejecutar servicios de aseo.		
		Preparar servicio de mantenimiento en instalaciones.	Auxiliar de mantenimiento	2
		Ejecutar servicio de mantenimiento en instalaciones.		
	ADMINISTRACIÓN	Seleccionar al personal.	Administrador(a) de espacios de habitabilidad	3
		Gestionar las funciones del personal		
		Gestionar horarios y turnos de entrada y salida del personal.		
	FINANZAS	Gestionar remuneraciones de personal.	Administrador(a) financiero de espacios de habitabilidad	3
		Administrar contrataciones y desvinculaciones del personal.		
		Gestionar compras y pagos.		
Administrar operaciones contables y datos financieros				



# Planes formativos

## ¿Qué es?

Un plan formativo es un conjunto de módulos de formación asociados a unidades de competencia laboral de un perfil, ocupación u oficio.

Describen los aprendizajes esperados, contenidos, criterios de evaluación, orientaciones metodológicas y evaluativas para desarrollar cada uno de los módulos propuestos, los que se vinculan directamente con los desempeños esperados de un oficio u ocupación.

## ¿Para qué sirve?

Los Planes Formativos permiten alinear la oferta formativa con las demandas del sector productivo, de modo que las personas puedan adquirir y desarrollar diversas competencias que les faciliten su inserción y permanencia en el mercado laboral.

Estos Planes constituyen un referente importante para disponer de una oferta formativa actualizada, basada en estándares definidos por los diferentes sectores productivos, con el fin de facilitar a las personas el desarrollo de rutas formativo-laborales en concordancia con las necesidades del mundo del trabajo.

## ¿Cómo se elabora?

Se construyen mediante un proceso de traducción formativa de las diferentes Unidades de Competencias y Perfiles ocupacionales asociados, definiendo lo que las personas deben aprender y cómo, para lograr la adquisición y desarrollo de las competencias requeridas para desempeñar satisfactoriamente una función u ocupación.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

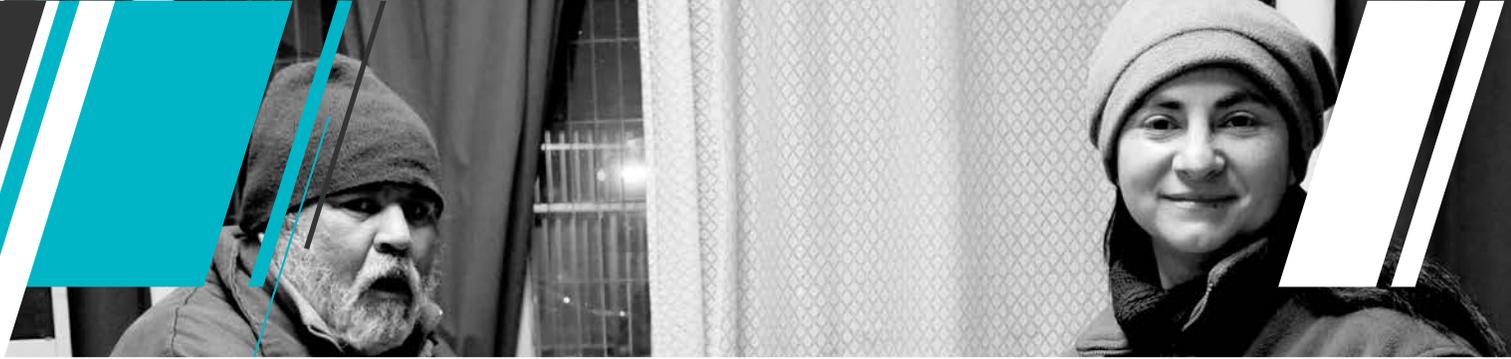

**Plan formativo**
**OPERACIONES Y PROCESOS DE ACOGIDA EN HOSPEDERÍAS DESTINADAS A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE**

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
MONITOR(A) DE HOSPEDERÍA	OPERACIONES Y PROCESOS DE ACOGIDA EN HOSPEDERÍAS DESTINADAS A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

**COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO**

Realizar actividades de acogida en hospederías destinadas a personas en situación de calle, basadas en el enfoque de derechos y procedimientos vigentes.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
Sin UCL relacionada.	INTRODUCTORIO SECTORIAL	Identificar problemáticas vinculadas con la población de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo con la realidad nacional.
Coordinar ciclo de estadía de personas en situación de calle en hospederías, de acuerdo con protocolos y normativas vigentes.	PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DEL CICLO DE ESTADÍA DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	Aplicar procedimientos de recepción, ingreso y egreso de personas en situación de calle, de acuerdo con estándares establecidos.
Organizar funcionamiento de hospedería, de acuerdo con procedimientos técnicos y normativas vigentes.	ORGANIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE HOSPEDERÍA	Realizar procesos de verificación y organización de espacios y recursos de hospederías, de acuerdo con estándares definidos.
Promover acciones de acompañamiento y apoyo al usuario(a), basado en el enfoque de derechos y normativas vigentes.	PROMOCIÓN DE ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO	Desarrollar acciones de acompañamiento y apoyo al usuario(a) de hospederías de personas en situación de calle, basado en el enfoque de derecho y procedimientos vigentes.



## Plan formativo

### ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE
<b>COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO</b>	

Realizar proceso de acompañamiento psicosocial a personas en situación de calle, basadas en el enfoque de derechos, modelos de atención centrados en la persona y procedimientos vigentes.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
Sin UCL relacionada	INTRODUCTORIO SECTORIAL	Identificar problemáticas vinculadas con la población de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo con la realidad nacional.
Sin UCL relacionada	ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	Desarrollar acciones de acompañamiento psicosocial a personas en situación de calle, basado en el enfoque de derecho, modelos de atención centrados en la persona y procedimientos vigentes.





## Rutas formativo - laborales

### ¿Qué es?

Es una herramienta que identifica de forma gráfica las posibilidades de desarrollo laboral y/o formativo en un contexto productivo, ya sea mediante el reconocimiento de la experiencia laboral o procesos de capacitación y/o formación, respectivamente. Las Rutas Formativo Laborales se circunscriben a procesos o subprocesos de un sector o subsector, por lo tanto, son pertinentes en un contexto productivo determinado y representan una propuesta consensuada por el sector.

### ¿Para qué sirve?

Al trabajador le permite identificar el camino que podría desarrollar en un determinado sector o subsector, avanzando a través de perfiles asociados a distintos niveles de cualificación, y señalando si para lograrlo es posible hacerlo a través del cúmulo de experiencia, la capacitación o ambas, en una lógica de aprendizaje continuo.

A los empleadores les facilita la gestión y desarrollo del Capital Humano de sus empresas, permitiéndoles mostrar oportunidades de desarrollo de carrera a sus trabajadores, junto con identificar instrumentos de formación y capacitación, tanto para integrarse a un sector o subsector productivo, como para el cierre de brechas de competencias.

A la Administración Pública del Estado le permite identificar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras en el sector, de manera que puedan articular las herramientas y recursos disponibles con el contexto productivo en el que se desarrolla una industria.

### ¿Cómo se elabora?

Una vez realizado el poblamiento del Marco de Cualificaciones para la Certificación y Formación Laboral. Se posicionan aquellos perfiles en una gráfica por proceso o subproceso distribuidos de acuerdo a su nivel de cualificación. Luego, en base a mesas técnicas con expertos del sector, se identifican aquellos perfiles que se encuentran vinculados a través de la experiencia o la formación y capacitación. Y esta vinculación es la que determina aquellas carreras laborales que puede desempeñar una persona en un sector o subsector productivo.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.



## RUTAS FORMATIVO LABORALES

### SUBSECTOR SERVICIOS DE ASISTENCIA

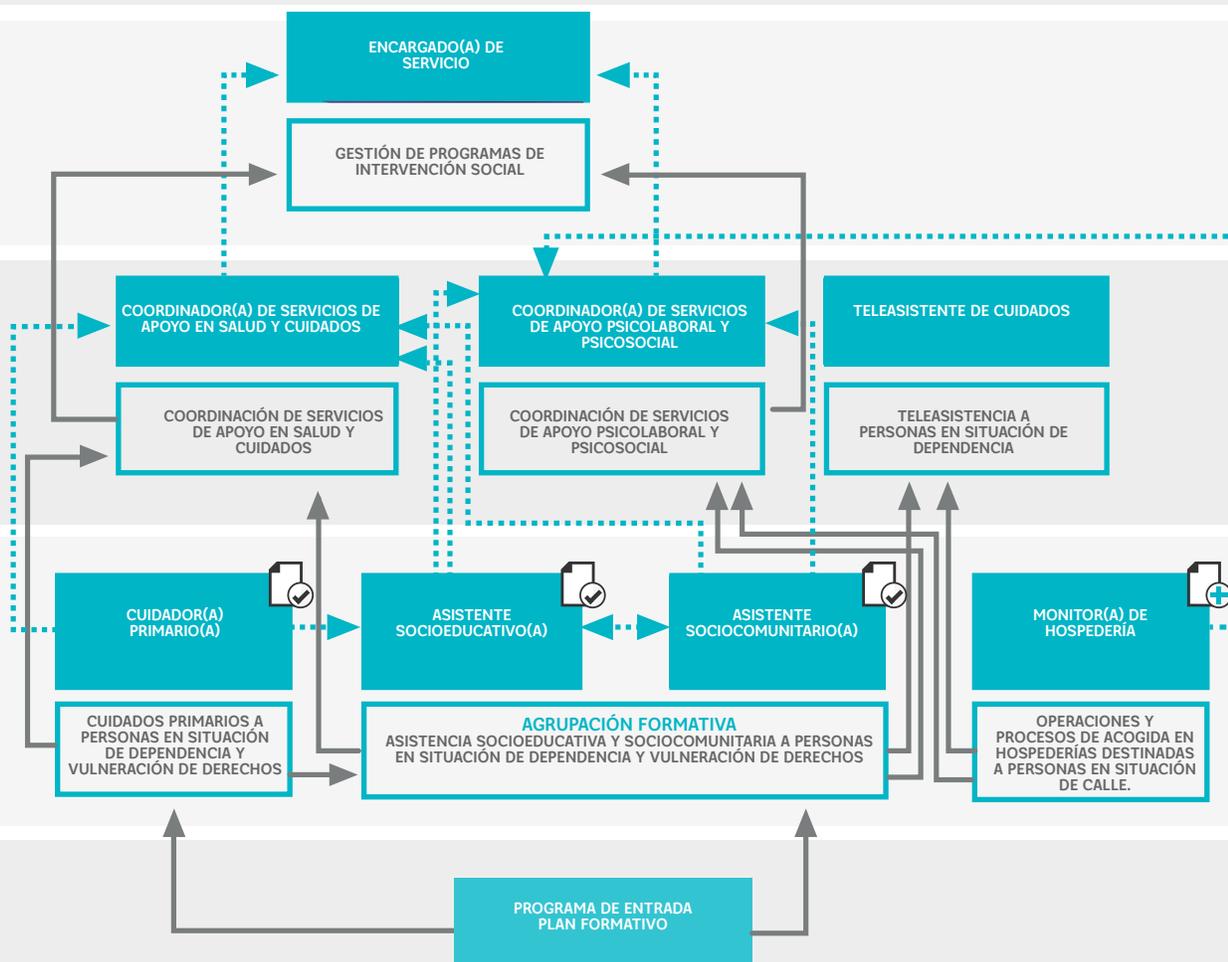
5

4

3

2

1



Perfil existente en catálogo ChileValora



Perfil nuevo



Ruta Formativa



Ruta Laboral





## CONCLUSIONES

El Organismo Sectorial de Servicios de Salud - Subsector Servicios de Asistencia Social, es integrado por representantes de Empleadores; Hogar de Cristo, Cristo Vive y Comunidad de Organizaciones Solidaria, Trabajadores; dirigentes sindicales de Hogar de Cristo, y de la Administración Central del Estado de Chile; SENAMA, SENAME, SENADIS y Ministerio de Desarrollo Social.

Dentro de este marco sectorial, asumimos el desafío de la elaboración del Perfil de Competencias de Monitor de Hospedería junto a ChileValora, reconociendo el trabajo que realizan diariamente los y las trabajadores de las distintas Hospederías del sector, con el propósito de tecnificar dicho quehacer.

Por todo lo anterior, agradecemos el proceso de trabajo realizado, caracterizado por la articulación, participación y colaboración de los distintos integrantes del organismo sectorial, estableciéndose un hito que permite legitimar las funciones que ejecutan los y las trabajadoras, reconociendo que las tareas y funciones encomendadas para el trabajo y atención de este grupo, requieren de elementos y conocimientos específicos que no se encuentran disponibles en el mercado laboral, dada la inexistencia de formación especializada en Chile para la atención de personas con altos índices de vulnerabilidad y exclusión social, como lo son las personas que se encuentran en situación de calle.

Sin duda alguna, fue el trabajo en conjunto de manera permanente el que permitió realizar un proceso coordinado y representativo, cuyo resultado permitió la anhelada obtención del Perfil de Monitor de Hospedería.

Organismo Sectorial de Servicios de Salud  
**Subsector Servicios de Asistencia Social**









chile✓valora  
Comisión Sistema Nacional Certificación  
de Competencias Laborales

Contacto: 2 24114800 - 600 3001999

Twitter: @chilevalora

Facebook: @ChileValora

www.chilevalora.cl