



Programa Servicios Sociales
Chile Solidario

INFORME FINAL DE PROYECTO

Apoyo a la Inserción Laboral de Familiares de Personas Privadas de Libertad
Provincias de Valparaíso y Marga Marga

22 DE MAYO 2013

Aprobado con Reparos

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO | 4 |
| 1.1 IMPACTO DE LA PRIVACIÓN DE LIBERTAD A NIVEL FAMILIAR | 4 |
| 1.2 APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE FAMILIARES DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD | 5 |
| 2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS | 7 |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO: | 7 |
| 2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS DEL PROYECTO: | 7 |
| 3. RESULTADOS FINALES DE LAS ETAPAS DEL PROYECTO | 8 |
| 3.1 CONVOCATORIA Y SELECCIÓN: | 8 |
| <i>Fortalezas del Proceso de Convocatoria y Selección:.....</i> | <i>9</i> |
| <i>Debilidades del Proceso de Convocatoria y Selección.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Aprendizajes proceso de convocatoria y selección</i> | <i>10</i> |
| 3.2 CAPACITACIÓN | 11 |
| A. OFICIO OPERACIÓN PORTUARIA – OTEC CADIMAR (OPERACIÓN PORTUARIA) Y OTEC CONEXO (ALFABETIZACIÓN DIGITAL)..... | 12 |
| B. OFICIO HOTELERÍA – OTEC CONEXO (ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y OFICIOS)..... | 14 |
| <i>Fortalezas del Proceso de Capacitación:.....</i> | <i>16</i> |
| <i>Debilidades del Proceso de Capacitación</i> | <i>17</i> |
| <i>Aprendizajes del Proceso de Capacitación.....</i> | <i>17</i> |
| 3.3 PRÁCTICA LABORAL..... | 18 |
| 3.4 INTERMEDIACIÓN LABORAL (EMPRESAS CONTACTADAS, EMPRESAS COMPROMETIDAS)..... | 18 |
| A. A NIVEL DE USUARIOS | 18 |
| B. A NIVEL DE EMPRESAS..... | 23 |
| <i>Fortalezas del Proceso de Intermediación:</i> | <i>24</i> |
| <i>Debilidades del Proceso de Intermediación:.....</i> | <i>24</i> |
| <i>Aprendizajes del Proceso de Intermediación</i> | <i>25</i> |
| 3.5 INSERCIÓN LABORAL..... | 25 |
| <i>Fortalezas del Proceso de Inserción:.....</i> | <i>27</i> |
| <i>Debilidades del Proceso de Inserción.....</i> | <i>27</i> |
| <i>Aprendizajes del Proceso de Inserción.....</i> | <i>27</i> |
| 3.6 FORTALECIMIENTO DE LA EMPLEABILIDAD (ACCIONES EMPRENDIDAS POR EL EJECUTOR PARA ASEGURAR LA PERMANENCIA DE LOS BENEFICIARIOS EN CADA UNA DE LAS ETAPAS, COMO POR EJEMPLO: PAGO DE BONOS, INCENTIVOS, APOYO PSICOSOCIAL, ENTRE OTROS). 28 | |
| 3.7 SEGUIMIENTO | 29 |
| 3.8 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DETECTADAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO. | 31 |
| <i>Fortalezas del proceso</i> | <i>31</i> |
| <i>Debilidades del proceso</i> | <i>31</i> |
| 3.9 TABLA DE INDICADORES (ETAPA, INDICADOR, META, MEDIO DE VERIFICACIÓN, PERIODICIDAD) | 32 |

INDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| CUADRO 1 RESULTADOS PROCESOS CONVOCATORIA Y SELECCIÓN | 9 |
| CUADRO 2 MALLA CURRICULAR PROGRAMA SERVICIOS SOCIALES | 11 |
| CUADRO 3 RESULTADOS GENERALES PROCESO DE CAPACITACIÓN | 12 |
| CUADRO 4 RESULTADOS PROCESOS CAPACITACIÓN – OPERACIÓN PORTUARIA | 13 |
| CUADRO 5 RESULTADOS PROCESOS CAPACITACIÓN - HOTELERÍA..... | 15 |
| CUADRO 6 | 19 |
| CUADRO 7 RESULTADOS PROCESOS INTERMEDIACIÓN USUARIOS | 20 |
| CUADRO 8 EMPRESAS CONTACTADAS | 23 |
| CUADRO 9 RESUMEN RESULTADOS INSERCIÓN LABORAL | 25 |
| CUADRO 10 RESULTADOS INSERCIÓN LABORAL..... | 26 |
| CUADRO 11 SEGUIMIENTO USUARIOS CESANTES | 29 |

Aprobado con Reparos

1. Antecedentes generales del proyecto

El proyecto **“Apoyo a la inserción laboral de familiares de personas privadas de libertad”**, surgió a partir del interés de complementar intervenciones que actualmente realizaba ONG Galerna con familiares de personas privadas de libertad, a fin de dar sustentabilidad e integralidad a la acción realizada, incorporando la variable de formación para el trabajo y su consecuente generación de ingresos.

Desde el año 2011 ONG Galerna se encuentra ejecutando el proyecto del Ministerio de Desarrollo Social **“Abriendo Caminos”**, que tiene por objeto mejorar las condiciones de 120 niños/as menores de 18 años, hijos/as de personas privadas de libertad, entregando para ello un apoyo de Consejería Familiar y Tutoría a 80 familias que poseen los cuidados personales del niño/a.

En el desarrollo del proyecto, el equipo evidenció la necesidad de entregar capacitación y apresto laboral a los parientes de las Personas Privadas de Libertad (PPL) quienes por sus condiciones sociales y familiares, desertan de los proyectos de capacitación tradicional, donde no existe un apoyo permanente que motive su participación y monitoree sus resultados; por lo mismo, carecen de herramientas y competencias para obtener empleos formales y, por consecuencia, generar ingresos para mejorar la situación económica de sus familias.

1.1 Impacto de la Privación de Libertad a Nivel Familiar

El impacto de la privación de libertad en algún integrante de la familia, significa grandes costos, no sólo a nivel económico, sino también de exclusión social, lo que genera que estas personas tengan un limitado acceso a las redes y que tengan pocas oportunidades laborales, situación que se incrementa con menor calificación.

A nivel económico, la privación de libertad de la persona que cumple el proveedor impacta entre otros ámbitos, en la generación de ingresos, afectando con ello su calidad de vida y el desarrollo integral de sus miembros. Esta situación conlleva muchas veces a la réplica del delito como estrategia de sobrevivencia. En este sentido el proyecto Abriendo Caminos entrega un apoyo que facilita el acceso a redes institucionales que buscan mejorar las condiciones sociales y laborales, incluyendo derivaciones a proyectos de capacitación, sin embargo muchos de los derivados, no logran sostenerse en los cursos debido a que requieren de un servicio de capacitación especializado en población de mayor complejidad.

Esta población de mayor complejidad, compuesta por familiares de PPL, es decir, hijos/as mayores de 18 años, madres, padres, hermanos/as, no son considerados en los proyectos de capacitación entregados del Patronato Local de Reos o de Gendarmería de Chile, ya que no forman parte de la población objetivo de estas organizaciones.

A través de este proyecto, se propone crear un espacio de capacitación que cubra este requerimiento de la población y que colabore no sólo con el mejoramiento de las competencias de empleabilidad,

aprendizaje de un oficio y posterior inserción laboral, sino que también aporte a evitar el inicio de carreras delictivas en personas parientes de PPL y contribuya a mejorar la calidad de vida del grupo familiar.

1.2 Apoyo a la inserción laboral de familiares de personas privadas de libertad

La propuesta de ONG Galerna apuntó a la entrega de un servicio de capacitación, intermediación, colocación laboral y acompañamiento, focalizado y especializado para atender a una población de alta complejidad y en condiciones de vulnerabilidad social, cuyos factores de riesgo se han visto agravados por la privación de libertad de su pariente (padre, madre, hijo/a, hermano/a), implicando dificultades para su capacitación e inserción laboral.

A partir de lo anterior, **se buscó mejorar las competencias (conductuales y técnicas), de los 50 usuarios participantes con el fin de facilitar su acceso al mundo laboral; así, el proyecto otorgará a los/as participantes 200 horas de capacitación en tres líneas de trabajo: Hábitos Laborales y Empleabilidad, Habilidades Blandas y Capacitación en Oficios en dos líneas según el perfil y motivación del usuario: Área Industria y Gastronomía / Hotelería,** lo que se complementaría con 80 horas de práctica laboral.

El proyecto consideró cuatro etapas; en primer lugar, **(1) la realización de un proceso de reclutamiento y selección de usuarios, en una segunda, (2) el desarrollo de la actividad de capacitación en empleabilidad y oficios.** Finalmente en una tercera etapa, **(3) la entrega a los usuarios de servicios de intermediación y colocación laboral.**

De forma paralela a estas etapas, se entregaron servicios de acompañamiento psicosocial, a fin de motivar la participación y contener o resolver los problemas que puedan afectar el buen desempeño de los/as beneficiarios/as, promoviendo la permanencia de los usuarios en los cursos.

Luego de finalizar el período de ejecución se realizará un (4) seguimiento ex –post contribuyendo con ello a evaluar la sustentabilidad de los resultados, la pertinencia de la capacitación recibida, las fortalezas y debilidades del proceso, en razón a las características de la población atendida. El seguimiento ex post, considera además la entrega de un apoyo social y psicológico a los beneficiarios/as

El proceso de capacitación incluyó horas destinadas a dar a los usuarios un marco de leyes y hábitos laborales y el desarrollo de habilidades blandas previo a las capacitaciones en oficio. Como se mencionó anteriormente, esta población de usuarios requiere de un proceso formativo anterior al desarrollo de competencias técnicas, lo que asegurará su permanencia e interés en los cursos.

Así, para el aumento de las competencias de empleabilidad, nuestra propuesta consideró fundamental el desarrollo de:

- Un proceso formativo apropiado y adecuado a las características de la población beneficiaria, que los prepara para desenvolverse de manera efectiva y que considera el desarrollo de habilidades sociolaborales, la adquisición de competencias técnicas y la implementación de estrategias para la búsqueda de empleo.

- Un acompañamiento en el área laboral y social, acorde a las particularidades de la población beneficiaria (baja tolerancia a la frustración, desmotivación, consumo de drogas, entre otros).
- Un seguimiento ex - post que incluye la entrega apoyo psicológico y social, especializado en población de alta complejidad.

Respecto a la territorialidad de la intervención, hemos focalizado las acciones en algunas comunas de las **provincias de Marga Marga y Valparaíso (Quilpué, Limache, Villa Alemana, Valparaíso, Viña del Mar y Con Con)**, provincias que presentan aumento en los índices de desocupación según el informe trimestral empleo región de Valparaíso.

Lo anterior se complementó con la experiencia de la institución en la ejecución de proyectos en la región, tanto en materias de capacitación y empleabilidad (Proyectos de Empleo FOSIS), como con la población objetivo (Proyecto Abriendo Caminos). Dado lo anterior, la institución cuenta con redes, tanto en el ámbito público como privado, que podrían facilitar la implementación de este proyecto.

Aprobado con Reparos

2. Objetivos Generales y Específicos

2.1 *Objetivo General del Proyecto:*

Desarrollar en los/as participantes competencias de empleabilidad, habilidades blandas y oficio en dos áreas: Industria Portuaria y Servicios en Gastronomía / Hotelería, que les permitan responder exitosamente a los estándares y procesos requeridos para el desempeño como trabajadores dependientes en diferentes Servicios de Industria, Retail, Alimentación, Hoteles, Escuelas, Casinos, Restaurantes, etc.

2.2 *Objetivo Específicos del Proyecto:*

- Seleccionar, a lo menos, 70 personas que cumplan con el perfil de ingreso (20 de estas personas quedarán en lista de espera, en caso de que alguno de los seleccionados deserte del Proyecto).
- Desarrollar competencias en hábitos laborales y empleabilidad, habilidades blandas y TIC, mediante la implementación de horas de capacitación (80 Horas).
- Capacitar a 50 personas en los oficios de: Industria Portuaria o Gastronomía / Hotelería.
- Insertar laboralmente a 40 personas que hayan terminado exitosamente la etapa de capacitación en oficio.
- Realizar un seguimiento y evaluación de impacto que permita visualizar la situación de los participantes con posterioridad a dos meses después de haber terminado la capacitación en oficio.

3. Resultados Finales de las etapas del proyecto

Para cada etapa del proyecto se presentan resultados finales, incluyendo cuadros descriptivos por etapa, además de las fortalezas y debilidades observadas.

3.1 Convocatoria y Selección:

La convocatoria de usuarios para el Proyecto se realizó, en un primer momento (Diciembre 2012 – Enero 2013), a través de instituciones especializadas en el trabajo con familiares de personas privadas de Libertad (Abriendo Caminos), y dado que no se llenaron los cupos, entre los meses de Febrero y Marzo de 2013, se gestionaron nuevos listados con otras instituciones (Unidades de Intervención Familiar y Programas Puente de las comunas de Valparaíso, Quilpué y Viña del Mar, Gendarmería, Programas de Intervención Especializada), además de la llegada espontánea de algunas personas.

Así, en ambos procesos de convocatoria, se logró obtener un listado de 172 personas, de las cuales se ubicó y entrevistó a 82 personas (ubicables en su domicilio o por teléfono). La metodología de selección ya detallada en informes previos, primeramente consideró las características mínimas para ingresar al proyecto (Cesantes, CHISOL, PPL), para luego evaluar a los postulantes con dos pruebas de selección. A través de estos resultados, se determinó quienes cumplían o no con el perfil requerido.

De estas 81 personas, 75 cumplieron, total o parcialmente, con el perfil solicitado por el Proyecto y 6 no lo cumplieron (ya sea por no pertenecer a Chile Solidario o por no contar con las mínimas capacidades para enfrentar un proceso de capacitación).

De este grupo de 75 personas, 25 renunciaron a participar de la capacitación por diversos motivos, entre los cuales se encontraban: habían encontrado trabajo, desinterés de realizar los cursos, sin disponibilidad de tiempo para asistir a una capacitación en jornada completa, situaciones familiares que requerían de su dedicación exclusiva, entre otras.

Finalmente, se conformó un grupo de 50 personas que comenzaron sus procesos de capacitación en diferentes momentos. En el siguiente cuadro se detallan los principales resultados del proceso de convocatoria y selección de usuarios.

Cuadro 1 Resultados Procesos Convocatoria y Selección

| Institucion Derivacion | N° Derivados | N° Entrevistados | N° Seleccionados | N° No Seleccionados | N ° Seleccionados que renuncian a participar del programa | Personas que ingresan a capacitación |
|---|--------------|------------------|------------------|---------------------|---|--------------------------------------|
| Programa Abriendo Caminos, ONG Galerna | 71 | 42 | 37 | 5 | 13 | 24 |
| Programa Abriendo Caminos, Fundación para la Superación de la Pobreza | 50 | 30 | 29 | 1 | 8 | 21 |
| Gendarmería | 24 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Ilustre Municipalidad de Valparaíso | 10 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ilustre Municipalidad de Viña del Mar | 6 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ilustre Municipalidad de Quilpue | 7 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| PIE Valparaíso | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sin derivacion | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Totales | 172 | 81 | 75 | 6 | 25 | 50 |

Fortalezas del Proceso de Convocatoria y Selección:

- Alianza previa con Instituciones especializadas en trabajo con parientes de personas privadas de libertad (Abriendo Caminos FUSUPO y Galerna), que enviaron listados y apoyaron el proceso de convocatoria.
- Organización del proceso de selección que entregó mucha información previa a que los participantes participaran del proyecto, lo que ayudó a que los postulantes tomaran una decisión informada.
- Instrumentos de selección de personal aptos para la selección del personal y el perfil requerido.

Debilidades del Proceso de Convocatoria y Selección

- Algunos de los listados de las instituciones no contaban con la información completa y/o actualizada de las personas, lo que retrasó mucho la convocatoria, dado que se visitaron domicilios antiguos de los usuarios, o simplemente no se los logró ubicar.
- Pese a entrevistar 81 personas y si bien se cumplió con la cobertura de 50 interesados en el Proyecto e inscritos en el proceso de capacitación, gran cantidad de las personas renunciaron a participar del proceso, ya sea pasando por entrevista o previo a esto. Este fue un evento inesperado para el equipo, dado que el supuesto era que con los listados de los proyectos Abriendo caminos, se obtendría un listado de, al menos, 70 seleccionados, con 20 personas en espera. Dado esto, en Febrero hubo que planificar y ejecutar nuevas estrategias de convocatoria y diseñar un segundo ciclo de capacitaciones en Marzo – Abril 2013.
- Dado el problema de cobertura, algunos usuarios entrevistados tardíamente, no contaban con los documentos requeridos inicialmente (CI, OMIL, Ficha CHISOL), por lo que priorizamos su participación en los cursos que ya habían comenzado a la obtención de dichos documentos. Lamentablemente, una parte de dichos usuarios desertó del proceso de capacitación previo a la entrega de estos documentos.
- En relación a la cobertura, hubo personas seleccionadas que no cumplían totalmente con el perfil para ingresar al proyecto, ya sea por estar indecisos o por situaciones familiares; sin embargo, estas personas igualmente ingresaron al proyecto, con el compromiso de solucionar sus situaciones pendientes. Lamentablemente, estas personas desertaron del proceso de capacitación sin poder retenerlas.

Aprendizajes proceso de convocatoria y selección

- Reforzar alianzas con instituciones que trabajen con usuarios del tipo, con el fin de ampliar las posibilidades de llegar a la gente interesada en realizar estos cursos, y hacerlo desde el principio.
- Asegurar la exigencia inicial de los documentos base requeridos (CI, OMIL, CHISOL), con el fin de asegurar su entrega, pese al abandono posterior de los usuarios.
- Incorporar un proceso previo a la capacitación y posterior a la selección, en que se trabaje con los usuarios, identificando posibles situaciones que les lleve a desertar del proceso de capacitación, y levantando en conjunto estrategias para ello.
- Trabajar con un formato único de derivación de instituciones y asegurar que éstas envíen datos actualizados y completos de los postulantes.

3.2 Capacitación

El proceso de capacitación de usuarios se desarrolló en dos ciclos; el primero de ellos entre el 28 de Enero y el 28 de Febrero de 2013, y el segundo entre el 28 de marzo y el 22 de Abril.

Los contenidos de la capacitación, detallados en informes previos, se orientaron a capacitar en dos oficios; aquellos relacionados a la Operación Portuaria, y a servicios en Hotelería y Restaurant.

Además de éstos conocimientos, se incorporó una base de capacitación en Habilidades Blandas y en Empleabilidad, considerando contenidos tales como comunicación efectiva y resolución de conflictos por una parte, así como redes de apoyo, elaboración de currículum, por otro. Para el tema de Empleabilidad, participaron en la capacitación instituciones públicas tales como la Superintendencia de Salud, la Inspección del Trabajo y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Así, la malla curricular se conformó de la siguiente manera:

Cuadro 2 Malla Curricular Proyecto Servicios Sociales

| | | | | |
|---|--|--|--|-----------------------------|
| Capacitación Transversal | Formación en Empleabilidad y Hábitos Laborales - 20 Horas. Relatores: Inspección del Trabajo, Fonasa, Instituto de Previsión Social, Profesional Consultora Galerna. | Leyes Laborales y Contrato | | |
| | | Previsión Social y AFP | | |
| | | Plan Auge, Fonasa e Isapres | | |
| | Formación en Habilidades Blandas - 20 Horas. Relatores: Capacitadores Certificados Metodología Preparado. | Redes Laborales | | |
| | | Entrevista Laboral y Elaboración de CV | | |
| | | Comunicación Efectiva | | |
| Resolución de Conflictos | | | | |
| Alfabetización Digital - 40 Horas. Conexo Consultores | Trabajo en Equipo | | | |
| | Tolerancia a la Frustración | | | |
| | Administración del Tiempo | | | |
| | | Computación Básica | | |
| Capacitación Oficios | Formación en Servicios de Gastronomía y Hotelería - 120 Horas. Conexo Consultores | Curso Procedimientos de Limpieza e higienización Habitaciones, formación de mucamas. | Formación en Oficios de la Industria - 120 Horas. OTEC Cadimar | Operación de Grúa Horquilla |
| | | Manipulación de Alimentos | | Curso de Rigger |
| | Customer Service | Curso Básico de Seguridad en Faenas Portuarias | | |

Según lo señalado anteriormente, se realizaron dos ciclos de Capacitación. En el primer ciclo, los usuarios optaron por capacitarse en el Oficio de Operación Portuaria u Hotelería, y en el segundo ciclo de capacitación, los usuarios fueron invitados a participar de cursos sólo de Hotelería. En total, de los 50 inscritos en el proceso de capacitación, 14 optaron por el Oficio de Operación Portuaria y 36 por Hotelería.

En el siguiente cuadro, se indican los totales de inscritos en el proceso (100%), deserciones (22%), aprobaciones y reprobaciones y total de alumnos certificados (78%)

Cuadro 3 Resultados Generales Proceso de Capacitación

| Oficio a Capacitar | Periodo de Ejecución | Total alumnos/as inscritos | Deserciones | Alumnos que reprobaban 1 o más cursos, que requieren nivelacion | Alumnos que cursan nivelacion | Alumnos que no cursan nivelacion | Alumnos Certificados |
|---------------------|--|----------------------------|-------------|---|-------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| Operación Portuaria | Mes de Febrero 2013 | 14 | 1 | 1 | 0 | 1 | 13 |
| Hotelería | Ciclo I (Mes de Febrero 2013), Ciclo II Mes de Marzo - Abril 2013) | 36 | 10 | 8 | 6 | 2 | 26 |
| | Total | 50 | 11 | 9 | 6 | 3 | 39 |

A. Oficio Operación Portuaria – Otec Cadimar (Operación Portuaria) y Otec Conexo (Alfabetización Digital)

Los cursos de este oficio se desarrollaron entre el 28 de Enero y el 22 de Febrero 2013. De los 14 alumnos inscritos, 13 terminaron el proceso de capacitación, esto es, un 93%.

En este curso, el porcentaje promedio de asistencia fue de un 89%, con un máximo de 100% y un mínimo de 42% (correspondiente a la persona que desertó del proceso de capacitación)

Cuadro 4 Resultados Procesos Capacitación – Operación Portuaria

Personas inscritas: 14. Personas que desertan: 1.

| N° | Usuario | Oficio Escogido | % Asistencia | Nota Alfabetización Digital | Nota Rigger | Nota Operación Grúa Horquilla | Seguridad en Faenas Portuarias | Deserción Capacitación | Motivo |
|----|-----------------------------------|---------------------|--------------|-----------------------------|-------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|--|
| 1 | Tamara Arriaza Salinas | OPERACIÓN PORTUARIA | 75 | 5.8 | Reprobado | 5.5 | 8.4 | | |
| 2 | Claudia Sepúlveda San Martín | OPERACIÓN PORTUARIA | 96 | 6.6 | 6.8 | 6.0 | 9.6 | | |
| 3 | María José Vásquez Artiguez | OPERACIÓN PORTUARIA | 88 | 6.9 | 7.0 | 6.0 | 7.9 | | |
| 4 | Ninoska Merybel Aracena Sepulveda | OPERACIÓN PORTUARIA | 96 | 6.9 | 7.0 | 6.5 | 9.6 | | |
| 5 | Hector Caceres Salas | OPERACIÓN PORTUARIA | 92 | 6.9 | 7.0 | 6.5 | 9.5 | | |
| 6 | Yenifer Zamora Gaete | OPERACIÓN PORTUARIA | 100 | 5.9 | 7.0 | 6.0 | 9.5 | | |
| 7 | Sandra Arancibia López | OPERACIÓN PORTUARIA | 88 | 6.8 | 7.0 | 5.5 | 9.5 | | |
| 8 | Natalia Urbina Gonzalez | OPERACIÓN PORTUARIA | 92 | 6.5 | 6.5 | 5.5 | 8.7 | | |
| 9 | Luis Humberto Rojas Muñoz | OPERACIÓN PORTUARIA | 100 | 6.9 | 7.0 | 6.5 | 9.4 | | |
| 10 | Ema Castro | OPERACIÓN PORTUARIA | 96 | 6.5 | 6.9 | 6.0 | 9.2 | | |
| 11 | Danitza Durán Zamora | OPERACIÓN PORTUARIA | 96 | 6.0 | 6.6 | 6.0 | 8.7 | | |
| 12 | Camila Muñoz Meza | OPERACIÓN PORTUARIA | 79 | 6.4 | 6.5 | 6.0 | 8.2 | | |
| 13 | María Inés Villegas | OPERACIÓN PORTUARIA | 100 | 5.8 | 7.0 | 6.8 | 9.5 | | |
| 14 | Solange Yañez Aravena | OPERACIÓN PORTUARIA | 42 | 5.9 | Reprobado | 5.5 | No cursado | Si | Embarazo Complejo y Problemas Familiares |

En el oficio de Operación Portuaria, el 100% realiza y aprueba el curso de Alfabetización Digital, el 86% el de Rigger, el 93% el de Operación de Grúa Horquilla, y el 93% el de Seguridad en Faenas Portuarias.

- El 14% de los alumnos que reprobó Rigger corresponde a dos alumnas que reprobaron por inasistencias reiteradas y desinterés en el curso.
- El 7% de los alumnos que reprobó Operación de Grúa Horquilla corresponde a una alumna que desertó del proceso de capacitación por un embarazo complejo y problemas familiares. (Se adjunta informe de la institución que derivó y trabaja actualmente con esta usuaria)
- El 7% de los alumnos que no cursó Seguridad en Faenas Portuarias corresponde a una alumna que desertó del proceso de capacitación por un embarazo complejo y problemas familiares. (Se adjunta informe de la institución que derivó y trabaja actualmente con esta usuaria).

En relación a la satisfacción de la capacitación, los alumnos se mostraron satisfechos con este proceso en general, evaluando de forma positiva la organización de la capacitación y los contenidos entregados. Los profesores de oficios y Alfabetización Digital fueron muy bien evaluados, salvo que sólo hubo críticas para el profesor de Primeros Auxilios, del curso Seguridad en Faenas Portuarias, relacionadas con la forma de hacer clases y la relación con los alumnos. También propusieron los cursos de manejo licencia B y curso de tarjador, como sugerencias para complementar este proceso formativo.

B. Oficio Hotelería – Otec Conexo (Alfabetización Digital y Oficios)

Los cursos de este oficio se desarrollaron en dos ciclos; el primero entre el 28 de Enero y el 22 de Febrero 2013, y el segundo entre el 28 de Marzo y el 22 de Abril de 2013. En el primer ciclo hubo 12 alumnos inscritos, en tanto que en el segundo, 24. De los 36 alumnos inscritos, 26 terminaron el proceso de capacitación, esto es, un 72%.

En este curso, el porcentaje promedio de asistencia de los inscritos fue de un 72%, con un máximo de 100% y un mínimo de 4%, esto dada la deserción de 10 personas al proceso de capacitación. De los 26 alumnos que terminaron el proceso de capacitación, el promedio de asistencia fue de un 88%, con un máximo de 100% y un mínimo de 72% (alumnos que reprobaron cursos)

En este oficio, el 75% realiza y aprueba el curso de Alfabetización Digital, el 77% el de Atención a Clientes, el 75% el de Formación de Mucamas y Botones, y el 75% el de Higiene y Manipulación de Alimentos

- Del 25% de los alumnos que no realizó o no reprobó el curso de Alfabetización Digital, 8% corresponde a reprobación (2 personas que abandonan y reprueban por inasistencia, y 1 persona que reprueba por inasistencia, se le ofrece nivelación, pero no la realiza). Un 17% no realiza este curso porque antes abandona la capacitación.
- Del 23% de los alumnos que no realizó o no reprobó el curso de Atención a Clientes, 14% corresponde a reprobación (4 personas que abandonan y reprueban por inasistencia, y 1 persona que reprueba por inasistencia, se le ofrece nivelación, pero no la realiza). Un 9% no realiza este curso porque antes abandona la capacitación.
- Del 25% de los alumnos que no realizó o no reprobó el curso de Formación de Mucamas y Botones, 17% corresponde a reprobación (5 personas que abandonan y reprueban por inasistencia, y 1 persona que reprueba por inasistencia, se le ofrece nivelación, pero no la realiza). Un 8% no realiza este curso porque antes abandona la capacitación.
- Del 25% de los alumnos que no realizó o no reprobó el curso de Higiene y Manipulación de Alimentos, 6% corresponde a reprobación (2 personas que reprueban por inasistencia, se les ofrece nivelación, pero no la realizan). Un 19% no realiza este curso porque antes abandona la capacitación.

Cuadro 5 Resultados Procesos Capacitación - Hotelería

Personas inscritas: 36. Personas que desertan: 10.

| N° | Usuario | Oficio Escogido | % Asistencia | Nota Alfabetización Digital | Nota Atención a Clientes | Nota Formación de Mucamas y Botones | Nota Manipulación de Alimentos | Deserción Capacitación | Motivo |
|----|--|-----------------|--------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------|
| 1 | Alejandra Contreras Caballero | HOTELERIA | 100 | 6.4 | 6.7 | 6.6 | 6.4 | | |
| 2 | Claudia Andrea Campos Neira | HOTELERIA | 96 | 5.6 | 6.6 | 5.7 | 6.6 | | |
| 3 | Daniella Flores Alcota | HOTELERIA | 96 | 6.5 | 6.5 | 6.6 | 6.0 | | |
| 4 | Lidia Sanchez Albornoz | HOTELERIA | 92 | 5.3 | 6.2 | 6.8 | 6.1 | | |
| 5 | Miriam Ravest Condemarin | HOTELERIA | 88 | 5.4 | 6.1 | 6.9 | 6.3 | | |
| 6 | Sandy Cortés Cortés | HOTELERIA | 92 | 6.0 | 6.7 | 6.8 | 6.0 | | |
| 7 | Yudixza Lippi | HOTELERIA | 79 | 6.9 | 6.8 | 6.6 | 6.5 | | |
| 8 | Mariela Alvarez Salas | HOTELERIA | 100 | 6.9 | 6.8 | 6.8 | 6.9 | | |
| 9 | Cecilia Huerta Leon | HOTELERIA | 96 | 6.0 | 6.6 | 6.6 | 6.8 | | |
| 10 | Carlos Tapia Montero | HOTELERIA | 96 | 5.7 | 6.4 | 6.8 | 6.3 | | |
| 11 | Patricia de las Mercedes Vergara Santander | HOTELERIA | 100 | 6.6 | 6.7 | 6.6 | 6.8 | | |
| 12 | Fernanda Carolina Baez Arancibia | HOTELERIA | 80 | 5.0 | 6.2 | 6.3 | 6.0 | | |
| 13 | Jasna Valenzuela Amaya | HOTELERIA | 92 | 5.2 | 6 | 5.9 | 6.6 | | |
| 14 | Loreto Valenzuela Amaya | HOTELERIA | 96 | 6.9 | 6.7 | 6.6 | 6.8 | | |
| 15 | Jonathan Neira Cruz | HOTELERIA | 96 | 5.6 | 6.1 | 6.4 | 6.4 | | |
| 16 | María José Ossandon Cueto | HOTELERIA | 80 | 5.9 | 6.3 | 4.9 | 6.0 | | |
| 17 | Katherin Riederer Ahumada | HOTELERIA | 80 | 6.7 | 6.4 | 6.4 | 7.0 | | |
| 18 | Jocelyn Diaz Sandoval | HOTELERIA | 80 | 4.0 | 6.4 | 6.2 | 6.7 | | |
| 19 | Carlos Briceño Beechey | HOTELERIA | 80 | 6.0 | 6.5 | 6.9 | 6.9 | | |
| 20 | Karollene Ortega Vergara | HOTELERIA | 76 | 6.6 | 6.6 | Reprobado | 6.4 | | |
| 21 | Fernanda Denisse Alvear Canale | HOTELERIA | 80 | 7.0 | 5.7 | 6.4 | 6.4 | | |
| 22 | Gemita Fernández Salgado | HOTELERIA | 88 | 7.0 | 6.8 | 6.8 | 6.7 | | |
| 23 | Ximena Fernández Salgado | HOTELERIA | 80 | 6.8 | 6.3 | 6.6 | 6.6 | | |
| 24 | Eduardo Nuñez Aros | HOTELERIA | 88 | 6.8 | 6.4 | 6.4 | 6.9 | | |
| 25 | Claudio Rivera Avalos | HOTELERIA | 88 | 7.0 | 6.8 | 6.9 | 7.0 | | |
| 26 | Michael Lizama del Canto | HOTELERIA | 72 | Reprobado | Reprobado | 6.3 | 6.7 | | |
| 27 | Johana Araos González | HOTELERIA | 79 | 5.9 | 6.6 | 5.3 | Reprobado | Si | Problemas Personales |
| 28 | Julita Araos González | HOTELERIA | 75 | 5.7 | 6.0 | 4.4 | Reprobado | Si | Problemas Personales |
| 29 | Leslie Collao Cavieres | HOTELERIA | 48 | No cursado | 6.5 | Reprobado | 6.6 | si | Problemas Familiares |
| 30 | Karla Sandoval Huerta | HOTELERIA | 28 | No cursado | Reprobado | Reprobado | No cursado | si | Problemas Familiares |
| 31 | Ana Carolina Verdejo Guerra | HOTELERIA | 16 | No cursado | Reprobado | No cursado | No cursado | si | Enfermedad |
| 32 | Margaret Solange Soto Fuentes | HOTELERIA | 20 | No cursado | Reprobado | Reprobado | No cursado | si | Problemas Personales |
| 33 | Paulina Verdejo Gonzalez | HOTELERIA | 12 | No cursado | Reprobado | Reprobado | No cursado | si | Problemas Personales |
| 34 | Leslie Troncoso | HOTELERIA | 8 | No cursado | No cursado | Reprobado | No cursado | si | Problemas Personales |
| 35 | Verónica Avendaño | HOTELERIA | 4 | Reprobado | No cursado | No cursado | No cursado | si | Se trasladada de Región |
| 36 | Ramon Espinoza | HOTELERIA | 4 | Reprobado | No cursado | No cursado | No cursado | si | Problemas Personales |

En relación a la satisfacción de la capacitación, los alumnos se mostraron satisfechos con este proceso en general, destacando la organización en ambos ciclos la organización de la capacitación y la utilidad de los contenidos aprendidos. En ambos ciclos, se valoró el aporte del cuidado infantil y el subsidio de movilización.

Con respecto a los profesores, todos fueron muy bien evaluados, a excepción de la profesora de Alfabetización Digital del segundo ciclo, quien recibió críticas por la forma en que realizó las clases.

Como diferencias entre los ciclos, el Coffee Break se evaluó de forma negativa el segundo ciclo, lo que llevo a la Otec a cambiarlo. Otra diferencia fue el servicio de almuerzo, que en el primer ciclo se dio la opción de almorzar en el casino y fue bien evaluado, pero que en el segundo ciclo los usuarios lo consumieron en empresas externas.

Finalmente, y en relación a sugerencias para complementar este proceso formativo, los alumnos propusieron cursos de: Gastronomía, Primeros Auxilios, inglés, Licencia B y Prevención de Riesgos.

Las deserciones se respaldan mediante la entrega de cartas de renuncia e informes de los profesionales donde se detalla la cantidad de visitas y gestiones realizadas para la mantención de las personas en el proyecto

Fortalezas del Proceso de Capacitación:

- La organización de la capacitación que incluyó buenas instalaciones para la realización de las clases, materiales audiovisuales, coordinación en terreno a los cursos, en resumen, cumplimiento de los objetivos.
- Las instituciones capacitadoras (Otec Conexo y Cadimar), que además de entregar contenidos de utilidad a los usuarios, se preocuparon de enviar a profesores que supieran trabajar con este tipo de usuarios, algunas veces desconcentrados y con problemas de trato. Se destaca Otec Conexo, quienes además compartieron contactos para la colocación laboral de los alumnos.
- El seguimiento a la asistencia y comportamiento de los usuarios en clase: Desde el día uno, los alumnos fueron acompañados por el equipo ejecutor del proyecto, en relación a su asistencia en clases, a través de llamadas telefónicas por inasistencias o retrasos, o asesorías individuales en el caso en que se vieran desmotivados por problemáticas personales, esto con el fin de retenerlos en el proyecto.
- Los contenidos de habilidades blandas y empleabilidad sirvieron de marco para el desarrollo de los demás cursos. Además de fortalecer algunas competencias, se entregó información sobre redes locales a los que pudieran acudir en función de complementar sus procesos formativos y adquisición de herramientas para ser más competitivos en el mercado laboral.

- La asistencia y compromiso de la mayoría de los participantes de la capacitación, principalmente del primer ciclo.

Debilidades del Proceso de Capacitación

- El servicio de Coffee Break de las Otec no fue bien evaluado en general, y si bien se mejoró a la hora de recibir las críticas, debió ser bueno desde el principio.
- El grupo de alumnos del segundo ciclo tuvieron problemas de asistencia y puntualidad, lo cual se trató con asesorías personales y nivelación de contenidos.
- Los profesores que fueron mal evaluados, generalmente por tener poca paciencia con los alumnos: Pese a que se dio en menor medida, el grupo superó a un par de profesores, ya sea por su hiperactividad y problemas de trato principalmente. Esto ocasionó profesores mal evaluados y problemas en la adquisición de estos conocimientos.

Aprendizajes del Proceso de Capacitación

- Cotizar servicios de coffee break y proponérselo a las Otec, o probar este servicio de las Otec, previo a que empiecen las capacitaciones.
- Insistir a las Otec en que los profesores de los cursos, además de tener conocimiento en los temas, idealmente deben tener experiencia en trabajar con usuarios vulnerables, esto con el fin de que los profesores estén más motivados, puedan manejar al grupo y logren cumplir las metas de aprendizaje.
- Reforzar estrategias de acompañamiento a los usuarios en la etapa en que están capacitándose, telefónica y presencialmente.

3.3 Práctica Laboral

El proceso de práctica laboral en el caso de las personas capacitadas en Faenas Portuarias, se vio afectado por los tiempos que implicó la realización de trámites para la obtención de su carnet de manejo de grúa horquilla y el carnet rojo de seguridad de faenas portuarias. Estos trámites, sumados a la paralización de operadores portuarios, impidió la realización de prácticas laborales en esta línea de capacitación.

Respecto al oficio de Hotelería, las personas capacitadas no lograron insertarse en prácticas laborales, debido a que priorizaron procesos de colocación laboral. En este sentido los/as beneficiarios/as mostraron resistencia a participar de actividades no remuneradas, no identificando la práctica laboral como una fortaleza y capital para sus futuras colocaciones laborales.

A pesar de lo anterior, el equipo nunca descartó la realización de las prácticas laborales, solo observó que éstas podían aplazarse en razón a los intereses de los/as beneficiarios/as. Sin embargo, la necesidad de las personas atendidas por generar rápidamente ingresos fue mucho más gravitante en su toma de decisiones. En este escenario y en función al pronto término de la ejecución, el equipo se vio obligado a orientar su trabajo hacia la colocación laboral y hacia el reforzamiento de habilidades blandas, ya que el perfil de los/as participantes así lo indicaba. En este sentido se reconoce que la situación pudo haber sido mejor abordada desde el diseño del proyecto previéndose el pago de estímulos monetarios para motivar el desarrollo de prácticas, además de aumentar las horas destinadas a el desarrollo de habilidades blandas. Desde aquí la recomendación es que en caso de ejecutar nuevamente la iniciativa, este periodo de práctica laboral, debe considerar un aporte monetario al trabajador/a a fin de motivar su participación en este proceso.

3.4 Intermediación laboral (Empresas contactadas, Empresas comprometidas)

El proceso de intermediación laboral se desarrolló durante toda la ejecución del proyecto, tanto con los usuarios como en el contacto con empresas

A. A nivel de usuarios

De los 39 usuarios que concluyeron su proceso de capacitación y estuvieron dispuestos a obtener un empleo, 3 personas desertaron de este proceso, por lo que quedaron 36 personas dispuestas para recibir asesorías de intermediación y ser colocadas en algún empleo, lo que representa un 72% de la cobertura total del proyecto.

Cuadro 6
Resultados Procesos Capacitación - Intermediación

| Oficio | Periodo de Ejecución | Total Usuarios a Intermediar | Deserciones | Usuarios para Colocación Laboral |
|---------------------|--|------------------------------|-------------|----------------------------------|
| Operación Portuaria | Mes de Febrero 2013 | 13 | 1 | 12 |
| Hotelería | Ciclo I (Mes de Febrero 2013), Ciclo II Mes de Marzo - Abril 2013) | 26 | 2 | 24 |
| | Total | 39 | 3 | 36 |

El trabajo de intermediación con usuarios se inició en la etapa de capacitaciones con la entrega de contenidos para la búsqueda de empleo (FODA personal, Elaboración de CV, Preparación para Entrevista, Redes Laborales, Salud, Cotizaciones, Contrato), y continuó luego de terminadas las capacitaciones con asesorías individuales, en la oficina o en el domicilio, en que se revisaron las fortalezas debilidades de los usuarios para la obtención de un empleo, y se desarrollaron estrategias para lograr el objetivo de colocación. Entre estas estrategias se mencionan: Nivelación del 4° Medio, Elaboración de CV, Inscripción en Bolsas de Empleo, Técnicas para utilizar en entrevistas laborales, entre otras. En los siguientes cuadros, se detalla la intermediación realizada y sus resultados.

Cuadro 7 Resultados Procesos Intermediación Usuarios

| N° | Usuario | Nivelación de Estudios (si aplica) | Elaboración CV | Ofertas Laborales Entregadas | Postulación a ofertas online | CV Entregados | Entrevistas Concertadas | Entrevistas Asistidas | Empresas | Deserción Intermediación | Motivo | Medios de Verificación (CV, Tramite nivelacion de estudios, correos, postulacion bolsas, asistencia a entrevistas, etc) |
|----|-----------------------------------|------------------------------------|----------------|------------------------------|------------------------------|---------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|--------|---|
| 1 | Ninoska Merybel Aracena Sepulveda | 4º MEDIO | OK | 20 | 4 | 1 | 0 | 1 | Transportes Ezkerra | | | CV, Correos |
| 2 | Luis Humberto Rojas Muñoz | 4º MEDIO | OK | 23 | 2 | 1 | 0 | 2 | Transportes Ezkerra, | | | CV, Correos, Postulaciones On-Line |
| 3 | María José Vásquez Artiguez | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 23 | 2 | 1 | 0 | 2 | Transportes Ezkerra | | | CV, Correos, Postulaciones On-Line |
| 4 | María José Ossandon Cueto | 4º MEDIO | OK | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | | | | CV, Correos |
| 5 | Fernanda Denisse Alvear Canale | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | | | | CV, Correos |
| 6 | Gemita Fernández Salgado | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 5 | 5 | 0 | 1 | 1 | | | | Correos |
| 7 | Ximena Fernández Salgado | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 | | | | Correos |
| 8 | Tamara Arriaza Salinas | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | Transportes Ezkerra | | | CV, Correos |
| 9 | María Inés Villegas | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 23 | 2 | 1 | 0 | 1 | Transportes Ezkerra | | | CV, Correos, Postulaciones On-Line |
| 10 | Miriam Ravest Condemarín | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | Hotel San Martín, | | | CV |
| 11 | Jasna Valenzuela Amaya | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 5 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | | | CV,Tramite Nivelacion de Estudios, BNE,Registro de Visitas |
| 12 | Loreto Valenzuela Amaya | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 4 | 3 | 10 | 2 | 1 | Masterservice, Hipocampus | | | CV,Tramite Nivelacion de Estudios, BNE,Registro de Visitas |

| N° | Usuario | Nivelación de Estudios (si) | Elaboración CV | Ofertas Laborales | Postulación a ofertas | CV Entregados | Entrevistas Concertadas | Entrevistas Asistidas | Empresas | Deserción Intermediación | Motivo | Medios de Verificación (CV, Tramite nivelacion de estudios, correos, postulacion bolsas, asistencia a entrevistas, etc) |
|----|------------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|--------|---|
| 13 | Katherin Riederer Ahumada | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 5 | 2 | 5 | 1 | 0 | Masterservice | | | CV,BNE,Registro de visitas |
| 14 | Karollene Ortega Vergara | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 10 | 9 | 5 | 2 | 1 | Grandes Tiendas Retail | | | CV,Tramite Nivelacion de Estudios, BNE,Registro de Visitas |
| 15 | Michael Lizama del Canto | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | Restaurantes: Panda Chico, | | | CV,Tramite Nivelacion de Estudios, BNE,Registro de Visitas |
| 16 | Eduardo Nuñez Aros | 4º MEDIO | OK | 13 | 12 | 5 | 3 | 2 | Empresa Tur Bus, | | | CV,BNE,Registro de visitas |
| 17 | Daniella Flores Alcota | 4º MEDIO | OK | 10 | 8 | 5 | 3 | 0 | Multitiendas Tricot, Casino | | | CV,BNE,Registro de visitas, Informe |
| 18 | Lidia Sanchez Albornoz | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | Casa Particular | | | CV,Tramite Nivelacion de Estudios, BNE,Registro de Visitas |
| 19 | Sandy cortés Cortés | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 6 | 4 | 10 | 3 | 3 | Casino Enjoy, Hotel Palacio | | | CV,Tramite Nivelacion de Estudios, BNE,Registro de Visitas |
| 20 | Yenifer Zamora Gaete | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 7 | 4 | 10 | 3 | 3 | PreUnic, Grandes | | | CV,Tramite Nivelacion de Estudios, BNE,Registro de Visitas |
| 21 | Natalia Urbina Gonzalez | 4º MEDIO | OK | 9 | 8 | 5 | 1 | 1 | Desco | | | CV,BNE,Registro de visitas, Informe |
| 22 | Ema Castro | 4º MEDIO | OK | 6 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | | | CV,BNE,Registro de visitas, Carta de Renuncia al Proceso de Inserción Laboral |
| 23 | Hector Caceres Salas | 4º MEDIO | OK | 19 | 3 | 16 | 2 | 2 | Farmacias Cruz Verde | | | C.V - BNE - Laborum - Correos - Postulaciones Online |
| 24 | Claudia Sepulveda San Martín | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 16 | 0 | 16 | 2 | 2 | Casa Particular | | | C.V - BNE - Laborum - Correos - Nivelación de Estudios |

| N° | Usuario | Nivelación de Estudios (sí) | Elaboración CV | Ofertas Laborales | Postulación a ofertas | CV Entregados | Entrevistas Concertadas | Entrevistas Asistidas | Empresas | Deserción Intermediación | Motivo | Medios de Verificación (CV, Tramite nivelacion de estudios, correos, postulacion bolsas, asistencia a entrevistas, etc) |
|----|-------------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------|---|
| 25 | Sandra Arancibia López | 4º MEDIO | OK | 16 | 1 | 16 | 1 | 1 | Tecnored S.A | | | C.V - BNE - Laborum - Correos - Postulaciones Online |
| 26 | Mariela Alvarez Salas | 4º MEDIO | OK | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | Hotel Enjoy Hotel San | | | C.V - BNE - LABORUM - REGISTRO ENTREVISTAS |
| 27 | Carlos Tapia Montero | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 5 | 0 | 5 | 2 | 2 | Hotel Enjoy Hotel San | | | C.V - BNE - LABORUM - REGISTRO ENTREVISTAS - NIVELACION DE ESTUDIOS |
| 28 | Cecilia Huerta León | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 6 | 1 | 6 | 3 | 3 | Edificio plaza viña III | | | C.V - BNE - LABORUM - REGISTRO ENTREVISTAS - NIVELACION DE ESTUDIOS - POSTULACIONES ONLINE |
| 29 | Camila Muñoz Meza | 4º MEDIO | OK | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | Sodimac Farmacias Cruz | | | C.V - BNE - LABORUM - POSTULACIONES ONLINE - INFORME |
| 30 | Jonathan Neira Cruz | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 31 | Carlos Briceño Beechey | 4º MEDIO | OK | 8 | 8 | 15 | 3 | 2 | Look Promociones | | | C.V - BNE - LABORUM - POSTULACIONES ONLINE - CORREOS |
| 32 | Claudio Rivera Avalos | 4º MEDIO | OK | 5 | 1 | 8 | 2 | 2 | Cruz Verde | | | C.V - BNE - LABORUM - POSTULACIONES ONLINE - CORREOS |
| 33 | Patricia Vergara Santander | 4º MEDIO | OK | 5 | 0 | 6 | 1 | 1 | Casa Particular | | | C.V - BNE - CORREOS |
| 34 | Fernanda Baez Arancibia | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 6 | 0 | 6 | 1 | 1 | Casa Particular OMIL Quilpue | | | C.V - BNE - CORREOS - NIVELACION DE ESTUDIOS |
| 35 | Jocelyn Díaz Sandoval | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 6 | 0 | 5 | 1 | 1 | Casa Particular OMIL Quilpue | | | C.V - BNE - CORREOS - NIVELACION DE ESTUDIOS |
| 36 | Yudixza Lippi Bermejo | Tramitando 4º Medio Laboral | OK | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | Hotel Astoreca | | | C.V - NIVELACION DE ESTUDIOS - BNE - LABORUM - CARTA DE RENUNCIA |
| 37 | Alejandra Contreras Caballero | 4º MEDIO | OK | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | Hotel Enjoy | SI | PROBLEMAS FAMILIARES | CV, Correos, Carta de Renuncia |
| 38 | Claudia Andrea Campos Neira | No nivela Estudios | OK | 10 | 8 | 5 | 2 | 0 | 0 | SI | PROBLEMAS FAMILIARES | CV, BNE, Registro de visitas, Informe |
| 39 | Danitzza Durán Zamora | No nivela Estudios | OK | 3 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | SI | PROBLEMAS FAMILIARES | CV, BNE, Registro de visitas, Informe |

De los 39 usuarios que comienzan el proceso de intermediación, 3 de ellos renuncian a seguir participando de éste, aludiendo problemas familiares. Así, como se observa en los cuadros anteriores, hasta la fecha el 100% de los 36 usuarios de intermediación tienen su CV listo, se le entregan ofertas laborales, 78% realiza postulaciones online, el 86% entrega CV en empresas y 70% asiste a una o más entrevistas.

Para los casos que desertan de esta etapa se incluye carta de renuncia o informe donde se plantea la situación social que le aqueja y por la cual no puede continuar en el programa. Se debe recalcar que las personas que participan de este programa presentan periodos de crisis familiares, asociadas generalmente a la detención de alguno de sus integrantes, es por ello que a pesar de haber logrado concluir un proceso formativo, no logran sostener los resultados de sus procesos.

B. A nivel de empresas

Se gestionaron varios contactos con empresas a partir de Marzo de 2013, con el fin de poder derivar a los usuarios a entrevistas. Además se gestionaron contactos con tres oficinas de Colocación de Personal, las que trabajan para empresas de la Zona. Además de estas empresas, también se tomó contacto con las Oficinas de Intermediación Laboral de Viña del Mar, Quilpué y Valparaíso, quienes recibieron los CV de los usuarios capacitados. En Viña del Mar, incluso entrevistaron a algunos.

Dentro de las empresas contactadas se señalan las siguientes:

Cuadro 8 Empresas Contactadas

| Empresa | Persona de Contacto | Telefono / Email | Tipo de Cargos que busca la empresa |
|----------------------------|---------------------------|--|---|
| Transportes Ezkerra | Miguel Arancibia | 032-2674451 | Operarios |
| Restaurant Club House | Sebastián Veas | 032-2252973 | Manipulación de Alimentos |
| Ripley | Francisco Saldias Santana | 032-2570900 | Vendedores, Administrativos |
| Hotel Palacio Astoreca | Amparo Benavente | 032-3277700 | Mucamas, Botones |
| Sitrans | Verónica Lazo | vlazo@sitrans.cl | Operarios |
| Melon S.A | Jonathan Albornoz | jonathan.albornoz@melon.cl | Operarios |
| Basco | Mariso Nuñez | mnunez@basco.cl | Operarios |
| Hotel Cerro Castillo | German Jara | contacto@hotelcerrocastillo.cl | Mucamas, Botones |
| Caimi S.A | Maricel Cartagena | mcartagena@caimi.cl | Operarios |
| Hotel O'Higgins | Elizabeth Pinto | personal@hotelohiggins.cl | Mucamas, Botones |
| Hotel del Cerro | Daniela Jara | admin@hoteldelcerro.cl | Mucamas, Botones |
| Puerto de Valparaiso | Doris Aracena | daracena@puertovalparaiso.cl | Operarios |
| Casino Enjoy | Yasna Soto | yasna.soto@enjoy.cl | Mucamas, Botones, Personal de Servicios |
| Hotel Puerta de Alcalá | Ximena Ponce | reservas@hotelpuertadealcala.cl | Mucamas, Botones |
| Ultraport | Paula Vasquez | pvasquez@ultraport.cl | Operarios |
| Ultraport | Patricio Tapia | ptapia@ultraport.cl | Operarios |
| Hotel San Martin | Roxana Miquelin | 032-2689191 | Mucamas, Botones |
| Adecco | Javier Torres | jtorres@adecco.com | Todos los cargos |
| Randstand | Ricardo Cortes | ricardo.cortes@randstad.cl | Todos los cargos |
| Link Humano | Pablo Gonzalez | pablo.gonzalezsilva@linkhumano.cl | Todos los cargos |
| Constructora Santa Beatriz | Gaston Marquez | gmarquez@santa.beatriz.cl | Operarios |
| Hasbun y Cia Limitada | Verónica Aranda | varanda@hasbunycia.cl | Operarios |
| Metalval | Sebastian Ducci | sebastian@metalval.cl | Operarios |

Una vez obtenido el contacto, en algunos casos se coordinaron entrevistas especiales (Hotel Palacio Astoreca, Enjoy), y en otros sólo se enviaron los CV actualizados de los usuarios a los contactos obtenidos.

Fortalezas del Proceso de Intermediación:

- Insistencia en nivelar estudios (4°Medio), para aquellos con Educación Básica o Media Incompleta: El reforzar este punto llevó a que el 100% de los usuarios que necesitaban nivelar estudios, hoy lo esté tramitando, habiendo ya pedido hora para el examen en el Ministerio de Educación.
- Asesorías Individuales que trabajaron el cómo lograr ser competitivo/a en el mercado, abarcando aspectos prácticos (4°Medio, Antecedentes, Jardín Infantil, CV, Inscripción en bolsas de empleo, información General), como aspectos más individuales y personales, en relación a habilidades blandas a trabajar, expectativas laborales y proyecciones. Si bien, quizás la persona aún no ha encontrado trabajo, si se entregaron las herramientas para que lo obtenga en un corto plazo.
- Algunos contactos para entrevista derivaron en colocación laboral.

Debilidades del Proceso de Intermediación:

- En el caso del segundo ciclo que terminó sus capacitaciones el 22 de abril, se contó con muy poco tiempo para realizar una buena intermediación laboral.
- El perfil de los usuarios muchas veces impidió realizar un buen proceso de intermediación, ya sea por desinterés (muchas veces las asesorías no pudieron efectuarse por ausencia de los/a beneficiarios/as a las entrevistas concertadas en espacios de oficina o en los domicilios, esto a pesar de haber sido acordado de manera previa el horario y el lugar), o por dedicarse a otras cosas, en vez de buscar trabajo. Algunas personas no asistieron a entrevistas concertadas por el equipo ejecutor, pese a haber altas posibilidades de obtención de empleos (Hotel San Martin, Enjoy, Hostal Victoria).
- Si bien se coordinaron acciones en un principio con Ultraport para dar práctica profesional o colocar usuarios capacitados, este escenario cambio después del paro portuario, lo que provocó que los sindicatos ya no quieren que ingrese gente nueva.
- No se logra informar a las empresas de beneficios; si se informa a los usuarios para que ellos informen a las empresas.

- Pese a que se realizan contactos con empresas para la colocación, este se materializa en un bajo porcentaje, por diversos motivos (perfil usuario, contingencia, usuarios capacitados tardíamente fuera de temporada estival).

Aprendizajes del Proceso de Intermediación

- Contactar a más Empresas para la inserción y establecer compromisos con ellas (aunque sea de práctica) con el fin de asegurar la colocación. Dedicar más tiempo y recursos a este objetivo.
- Fortalecer la intermediación con más asesoría y considerar más tiempo para ello. Trabajar temas de responsabilidad, puntualidad y compromiso con los usuarios, con el fin de que aprovechen las oportunidades de trabajo que se les presentan.
- Establecer planes de contingencia en la razón a los cambios económicos o políticos que puedan ocurrir a nivel nacional, como por ejemplo paralizaciones.

3.5 Inserción Laboral

El proceso de inserción laboral se evalúa en función a los 36 usuarios dispuestos a emplearse; de éstos, durante la intermediación 2 personas desertan; 1 porque se traslada al extranjero y 1 porque debe hacerse cargo del cuidado de sus sobrinos y asumir a tiempo completo el rol de cuidadora. Con esto, son 34 personas las que están dispuestas a emplearse.

Cuadro 9 Resumen Resultados Inserción Laboral

| Oficio | Periodo de Ejecución | Usuarios para Colocación Laboral | Deserciones | Usuarios con Trabajo | Usuarios en busca de Trabajo |
|---------------------|--|----------------------------------|-------------|----------------------|------------------------------|
| Operación Portuaria | Mes de Febrero 2013 | 12 | 1 | 4 | 7 |
| Hotelería | Ciclo I (Mes de Febrero 2013), Ciclo II Mes de Marzo - Abril 2013) | 24 | 1 | 8 | 15 |
| | Total | 36 | 2 | 12 | 22 |

Cuadro 10 Resultados Inserción Laboral

| N° | Usuario | Empresa Contratante | Persona de Contacto | Teléfono | Email | Tipo de Contrato (a prueba, part time, definido, indefinido) | Sueldo Bruto | Medios de Verificación (Boleta, Contrato, Liquidacion de Sueldo, etc.) |
|----|------------------------------|-----------------------------------|---------------------|-------------|--|--|--------------|--|
| 1 | Miriam Ravest Condemarín | Restaurant Club House | Sebastián Veas | 032-2252973 | | A Prueba | Pendiente | Pendiente |
| 2 | Lidia Sanchez Albornoz | Elizabeth Saez | Salome Bravo | 2346761 | elizapeth_saenz@hotmail.com | Indefinido | 243220 | Contrato |
| 3 | Yenifer Zamora Gaete | Preunic | Pendiente | Pendiente | | Plazo Fijo | 274050 | Liquidacion de Sueldo |
| 4 | Natalia Urbina Gonzalez | Constructora Desco | Italo Merello | 032-2830646 | | Plazo Fijo | 274050 | Contrato |
| 5 | Michael Lizama del Canto | Restaurant Molinon | Pendiente | Pendiente | | A Prueba | Pendiente | Pendiente |
| 6 | Eduardo Nuñez Aros | Tur Bus | Pendiente | Pendiente | | Plazo Fijo | Pendiente | Pendiente |
| 7 | Sandy Cortes Cortes | Hostal Victoria | Pendiente | Pendiente | | Plazo Fijo | Pendiente | Pendiente |
| 8 | Mariela Alvarez Salas | Tricot | Yohana Pozo | 79327651 | | Part Time | 60.000 | Boleta |
| 9 | Carlos Tapia Montero | Lavandería Hospital Gustavo frike | Daniel Sanchez | 2577364 | | Part Time | pendiente | pendiente |
| 10 | Cecilia Huerta Leon | Edificio Plaza III | Hernan Peña | 2582498 | | Full Time | 250.000 | pendiente |
| 11 | Hector Caceres Salas | pendiente | pendiente | pendiente | | | pendiente | pendiente |
| 12 | Claudia Sepulveda San Martin | Oficina de Abogados | Jorge Falcon | pendiente | | Part Time | 100.000 | pendiente |

De estas 34 personas, hasta la fecha 12 se encuentran trabajando, 8 en relación a alguno de los contenidos aprendidos en la capacitación. En este sentido se destaca que las capacitaciones entregadas se realizaron a partir de módulos de formación, por lo que personas que poseen conocimientos en manejo de grúas horquillas o en bodegaje, pueden encontrar empleo no solo en el sector portuario, sino que también en la minería, construcción u otro. Del mismo modo personas que se habilitaron en manipulación de alimentos o atención al cliente, pueden desempeñarse en ámbitos vinculados a la hotelería, pero también en otras áreas como la venta o la administración. Es por ello que se indica a la totalidad de las personas colocadas, ya que pueden (a partir de los oficios aprendidos) diversificar su abanico de oportunidades o potenciar su movilidad laboral al interior de las empresas en las que trabajan

Fortalezas del Proceso de Inserción:

- Las personas que están insertas, además de encontrarse satisfechas por la obtención de empleos, se encuentran informadas respecto a sus derechos y deberes laborales. Además muestran interés en seguir capacitándose para crecer en sus empleos o cambiar a uno con mejores condiciones.

Debilidades del Proceso de Inserción

- De los 36 usuarios dispuestos a emplearse, 8 tienen antecedentes, lo cual aún los estigmatiza en el mercado laboral. Estas personas, más que optar por la postulación online a empresas grandes, optan por trabajos que derivan de su red de contactos, en donde sus antecedentes no son solicitados o son aceptados.
- Hubo casos en que se les ofreció trabajo a los usuarios, y éstos los rechazaron por situaciones familiares o por falta de costumbre, temores, etc.
- Otro caso que se dio fueron las altas expectativas salariales de algunos usuarios, lo que los llevó a descartar ofertas laborales en el rubro y estar hasta hoy esperando una oferta que satisfaga sus expectativas.
- Para los usuarios capacitados en Operación Portuaria, ha sido imposible insertarlos en el puerto, dado el paro portuario del último tiempo. Como se mencionó en la etapa anterior, si bien hubo compromisos previos con empresas, después de ello se cerraron las oportunidades.

Aprendizajes del Proceso de Inserción

- Formalizar compromisos con más empresas, con el fin de asegurar la colocación laboral.
- Trabajar con los usuarios temas de apresto laboral, expectativas, etc., con el fin de que no pierdan oportunidades laborales.

3.6 Fortalecimiento de la Empleabilidad

Las acciones emprendidas para la retención de los/as beneficiarios/as, fueron las siguientes

- Etapa de Selección y Capacitación
 - Entrega de servicios de cuidado infantil, considerando alimentación para los niños/as atendidos/as
 - Cancelación de subsidio para alimentación y movilización
 - Servicios de cafetería en las capacitaciones realizadas
 - Atención personalizada de asesor sociolaboral, para la permanente motivación y orientación sobre procesos del proyecto
 - Desarrollo de acciones para la nivelación de contenidos en aquellos/as beneficiarios/as que lo requirieran
- Etapa de Intermediación
 - Cancelación de trámites para la obtención de Licencias de Manejo de Grúa Horquilla
 - Asesoría y acompañamiento personalizado para la realización de trámites de nivelación escolar, obtención de licencias, atención médica, entrevistas laborales, elaboración de curriculums entre otros. Considera además la entrega de ofertas de trabajo y reforzamiento de contenidos referidos a habilidades blandas
- Etapa de Colocación
 - Apoyo Sociolaboral para la realización de entrevistas, movilidad laboral (búsqueda de mejores ofertas), asesoría en temas de seguridad laboral (obtención de contratos y otros) y fortalecimiento de habilidades blandas para la mantención de puestos laborales
 - Entrega de indumentaria diferenciada en función a los oficios en los que se capacitaron

3.7 Seguimiento

Como parte del proceso de seguimiento, se identifican para cada una de las personas acciones de monitoreo en el proceso de seguimiento y sobre las cuales se debe dar cuenta también en el proceso de seguimiento ex-post.

Cuadro 11 Seguimiento Usuarios Cesantes

| N° | Usuario | Deserta del Proceso de Colocación | Motivo | Fortalezas a Potenciar | Debilidades a Trabajar | Recomendación |
|----|-----------------------------------|-----------------------------------|--------|--|--|--|
| 1 | Ninoska Merybel Aracena Sepulveda | | | Autoreconocimiento proactivo de competencias | Toma de decisiones | Fomentar el desarrollo de sus competencias en línea de atención de clientes |
| 2 | Luis Humberto Rojas Muñoz | | | Autoreconocimiento de competencias | Toma de decisiones | Promover posicionamientos realistas a su experiencia y expectativas laborales |
| 3 | María José Vásquez Artiguez | | | Perseverancia en el logro de sus objetivos | Positivar y proactivar toma de decisiones | Promover encuadre de habilidades y competencias de superación |
| 4 | María José Ossandon Cueto | | | Autoreconocimiento de fortalezas de superación | Responsabilidad en la toma de compromisos y decisiones | Fomentar aprendizajes de experiencias laborales encuadradas con expectativas actuales |
| 5 | Fernanda Denisse Alvear Canale | | | Autoreconocimiento de fortalezas de superación | Responsabilidad en la toma de compromisos y decisiones | Promover encuadre de habilidades y competencias de superación |
| 6 | Gemita Fernández Salgado | | | Autoreconocimiento de fortalezas de superación | Definir tiempos laborales y familiares-hogareños | Promover encuadre de habilidades y competencias de superación |
| 7 | Ximena Fernández Salgado | | | Autoreconocimiento de fortalezas de superación | Definir tiempos laborales y familiares-hogareños | Promover encuadre de habilidades y competencias de superación |
| 8 | Tamara Arriaza Salinas | | | Autoreconocimiento de fortalezas de superación | Positivar y proactivar toma de decisiones | Fomentar aprendizajes de experiencias laborales encuadradas con expectativas actuales |
| 9 | María Inés Villegas | | | Autoreconocimiento de fortalezas de superación | Positivar y proactivar toma de decisiones / Responsabilidad en la toma de compromisos y decisiones | Promover posicionamientos realistas a su experiencia y expectativas laborales |
| 10 | Camila Muñoz Meza | | | Optimista | Falta de compromiso e Irresponsabilidad | Orientación en la búsqueda de identidad laboral, identificar necesidades actuales en relación al |
| 11 | Sandra Arancibia Lopez | | | Proactiva | Poca capacidad de autocrítica | Identificar expectativas y proyecciones laborales. |
| 12 | Carlos Briceño Beechey | | | Disponibilidad compromiso y responsabilidad | Falta de Competencias Profesionales | Potenciar la toma de decisiones. |

| N° | Usuario | Deserta del Proceso de Colocación | Motivo | Fortalezas a Potenciar | Debilidades a Trabajar | Recomendación |
|----|----------------------------|-----------------------------------|--|---|---|--|
| 13 | Claudio Rivera Avalos | | | Disponibilidad compromiso y responsabilidad | Antecedentes Penales | Potenciar la toma de decisiones y orientación en el proceso de limpiar antecedentes |
| 14 | Jonathan Neira Cruz | | | Responsabilidad, se adapta a los cambios | Baja Escolaridad, Poca capacidad de concentración, Falta de experiencia laboral | Nivelación estudios de enseñanza media y trabajar expectativas y proyecciones laborales. |
| 15 | Joselyn Díaz Sandoval | | | Perseverante | Antecedentes Penales, baja escolaridad, Poca experiencia laboral | Nivelación estudios de enseñanza media e identificar motivaciones e intereses. |
| 16 | Fernanda Baez Arancibia | | | Responsabilidad, disponibilidad para trabajar en equipo | Baja escolaridad, Falta de capacitación, Falta de experiencia laboral | Nivelación estudios de enseñanza media y trabajar expectativas y proyecciones laborales. |
| 17 | Patricia Vergara Santander | | | Responsabilidad, disponibilidad para trabajar en equipo | Antecedentes Penales, Falta de experiencia laboral | Desarrollar competencia personales para la búsqueda de empleo y potenciar el concepto de autoimagen. |
| 18 | Jasna Valenzuela Amaya | | | Motivación | problemas cognitivos que le dificultan la ubicación temporo espacial. | debe tener una figura significativa que le acompañe en todo proceso. Le cuesta entender debido a su lomitante |
| 19 | Loreto Valenzuela Amaya | | | Altamente motivada, tiene la experiencia. Es responsable y puntual. | Tiende a la pasividad, poca proactividad. Se apoya mucho en otro. Le falta obtener logros por y para sí | Trabajar la autodeterminación. Separar rol de madre de su rol de mujer. Es necesario y es capaz de hacer cosas |
| 20 | Katherin Riederer Ahumada | | | Buen lenguaje, Aprende Rápido | Necesita ser proactiva y dejar de depender. Es altamente dependiente e inmadura. | Facilitar la autonomía con tareas concretas que debe hacer, como entregar curriculum de manera personal |
| 21 | Karollene Ortega Vergara | | | Altamente motivada, tiene la experiencia. Es responsable y puntual. | Proactividad, expectativas reales | Debe ir a dejar curriculum personalmente. Tener seguridad en sí misma, y partir con trabajos sencillos |
| 22 | Daniella Flores Alcota | | | Responsabilidad y Motivación | Altamente dependiente, somatiza sus problemas familiares y justifica su pasividad. | Generar un aumento en su autoestima y brindarle oportunidad de independencia. |
| 23 | Yudixza Lippi Bermejo | SI | Poblemas Personales. Cuidado de Sobrinos | | | |
| 24 | Ema Susana Castro Donoso | SI | Viaja al Extranjero | | | |

3.8 Fortalezas y debilidades detectadas durante la ejecución del proyecto.

Para cada etapa se han ido identificando las fortalezas y debilidades detectadas por el equipo ejecutor, sin embargo se considera necesario plantear otras a nivel general de la ejecución y vinculadas al logro de las metas propuestas

Fortalezas del proceso

- Adecuada división de tareas al interior del equipo que permite potenciar aquellos aspectos vinculados a la gestión y relación con Organismos capacitadores.
- Se brinda asesoría a usuarios en bolsas de trabajo en línea, lo que constituye un aporte a los procesos de intermediación laboral.
- Se logran establecer procesos de aprendizajes en los/as beneficiarios/as, lo que se evidencia en las calificaciones obtenidas en las capacitaciones.
- Existencia de equipos que pueden dar sostenibilidad a los resultados, en cuanto a brindar apoyo psicosocial.

Debilidades del proceso

- El grado de vulnerabilidad social y económica de las personas atendidas impidió el acercamiento a redes formales, debilitó el proceso de colocación laboral, ante ello se sugiere aumentar las horas de trabajo en habilidades blandas e incluir aspectos de nivelación de expectativas, en cuanto a sueldos y horas de empleo.
- Existe en las participantes reticencia al uso de las salas cunas como aporte a sus procesos de colocación laboral, es importante por ello potenciar los vínculos con estas organizaciones y abordar temáticamente el tema de género y cuidado de niños en las futuras intervenciones.
- La urgencia por obtener empleo, motiva la aceptación de trabajos sin contrato o por medios tiempos por parte de los/as usuarios, si bien se entrega la orientación de mejorar la condición laboral, la informalidad les otorga libertades que aprovechan en el ejercicio de sus roles familiares, como por ejemplo visitar a la persona privada de libertad dos veces a la semana.

3.9 Tabla de Indicadores (etapa, indicador, meta, medio de verificación, periodicidad)

| ETAPA | NOMBRE INDICADOR | META | FÓRMULA DE CÁLCULO | % DE CUMPLIMIENTO (AVANCE) | VALIDADOR (MEDIO DE VERIFICACIÓN) |
|--------------|-------------------------------|---|---|----------------------------|--|
| CAPACITACION | Selección de usuarios/as | 70 personas cumplen con el perfil de selección | N° de personas que cumplen con el perfil de selección ≥ 70 75 personas seleccionadas y convocadas a las actividades de formación | 100% | Registro de visitas en terreno, aplicación de instrumentos diagnósticos, Fichas de Diagnóstico y/o inscripción |
| | Existencia de lista de espera | 20 personas en lista de espera | N° de personas en lista de espera ≥ 20 | 0% | Nóminas de selección en orden de prelación visadas por la contraparte |
| | Asistencia Jornada de Inicio | 100% de asistencia a actividad de inicio | $(\text{N}^\circ \text{ Total de Asistentes} \div \text{N}^\circ \text{ Total de Selección}) = 1$ 50 personas asistentes \div 50 personas seleccionadas | 100% | Listas de Asistencia |
| | Asistencia a capacitación | Al menos el 80% de los usuarios tienen un 80% de asistencia o más al finalizar los cursos | $\{[(\text{N}^\circ \text{ de personas con asistencia} \geq 160 \text{ horas}) \div 50] \times 100\} \geq 80$ 34 personas asistentes ≥ 160 horas $\div 50 \times 100 \geq 80$ | 68% | Listas de asistencia // Respaldo de pago de locomoción |

| | | | | | |
|----------------|---------------------------------|--|--|------|-------------------------------------|
| CAPACITACION | Calificaciones | Al menos el 80% de los usuarios obtienen al menos un 4.0 en el trabajo de evaluación final | $\{[(N^{\circ} \text{ de personas con promedio } \geq 4,0) \div 50] \times 100\} \geq 80$ $\{40 \text{ personas} \div 50\} \times 100 \geq 80$ $\{42 \text{ personas con promedio } \geq 4,0\} \div 50 \times 100 \geq 80$ | 84% | Registro de notas en OTEC |
| | Certificación | Al menos el 80% de los usuarios finalizan el ciclo de capacitaciones y reciben certificación de la OTEC. | $\{[N^{\circ} \text{ de personas certificadas} \div 50] \times 100\} \geq 80$ $\{42 \text{ personas certificadas} \div 50\} \times 100 \geq 80$ | 84% | Nóminas de asistencia, informe OTEC |
| INTERMEDIACION | Contacto con empresas | Al menos 20 empresas contactadas en los rubros de Gastronomía, Hotelería, Servicios, Retail e Industria. | $N^{\circ} \text{ de empresas contactadas} \geq 20$ 22 empresas contactadas | 100% | Registro de contactos. Respaldo de |
| | Inscripción en bolsas de empleo | 100% de los usuarios está inscrito en las bolsas laborales. | $(N^{\circ} \text{ de personas inscritas en bolsas laborales} \div 50) \times 100 = 100$ $(39 \text{ personas inscritas} / 50) \times 100$ | 78% | Fichas de inscripción ¹ |

¹ Respaldos ingresados a la subsecretaría en ficha individual de beneficiario

| | | | | | |
|----------------|---|---|--|-----|---|
| INTERMEDIACION | Retroalimentación procesos de selección | 100% de los usuarios ha recibido retroalimentación de las pruebas psicológicas realizadas al principio y ha reforzado los puntos débiles con ayuda del Psicólogo. | $(N^{\circ} \text{ de personas que reciben información} \div 50) \times 100 = 100$ $(39 \text{ personas inscritas} / 50) \times 100 = 78$ | 78% | Actas de respaldo de recepción firmadas por usuarios/as // Registros de asistencias |
| | Elaboración de curriculums | 100% de los usuarios tiene un CV según modelo entregado por Corporación Galerna. | $(N^{\circ} \text{ de curriculums elaborados} \div 50) \times 100 = 100$ $(39 \text{ personas inscritas} / 50) \times 100 = 78$ | 78% | Currículum elaborado y firmado por usuario/a // Registro de asistencia |
| | Apresto a entrevista laboral | 100% de los usuarios ha sido preparado para entrevista laboral. | $(N^{\circ} \text{ de personas preparadas para entrevista} \div 50) \times 100$ $(39 \text{ personas inscritas} / 50) \times 100 = 78$ | 78% | Registro de Asistencia // Registro de contenidos entregados firmado por usuario/a // Evaluación de usuario/a sobre el trabajo realizado |

| | | | | | |
|-------------------|------------------------------|--|---|-----|--|
| INSERCIÓN LABORAL | Catastro de ofertas | Catastro semanal de ofertas laborales con, al menos, 50 ofertas actualizadas | N° de ofertas permanentes y actualizadas ≥ 50 | 0 | Mapa de oportunidades actualizado |
| | Difusión de beneficios SENCE | 100% de las empresas conocen los beneficios de los bonos entregados por SENCE por subsidio al trabajo. | $(N^{\circ} \text{ de empresas que conocen franquicias y beneficios SENCE} \div 20) \times 100 = 100$ | 0 | Firma de recepción de carpeta con antecedentes, |
| | Búsqueda de empleo | 100% de CV y antecedentes de usuarios enviados a las empresas contactadas | $(N^{\circ} \text{ de curriculums y antecedentes enviados} \div 50) \times 100 = 100$ $36 \text{ curriculums enviados} \div 50) \times 100 =$ | 72% | Recepción de antecedentes por parte de empresas. |
| | Gestión de inserción | 100% de los usuarios recibe al menos una oferta laboral. | $(N^{\circ} \text{ de personas que reciben una oferta laboral} \div 50) \times 100 = 100$ $39 \text{ personas reciben una oferta laboral} \div 50) \times 100 = 78$ | 78% | Firma de recepción de ofertas laborales por parte de usuarios/as |
| | Procesos de selección | 100% de los usuarios participa en al menos un proceso de selección. | $(N^{\circ} \text{ de personas que participa en proceso de selección} \div 50) \times 100 = 100$ $26 \text{ personas que participa en proceso de selección} \div 50) \times 100 =$ | 52% | Documentos de confirmación de procesos de selección con empresas contactadas |

| | | | | | |
|-------------------|---|---|---|-----|---|
| INSERCIÓN LABORAL | Apoyo profesional en la inserción laboral | 100% de los usuarios son acompañados por profesionales de apoyo en la inserción. | $(N^{\circ} \text{ de personas que recibe acompañamiento semanal en el periodo } \div 50) \times 100 = 100$ $39 \text{ recibe acompañamiento semanal en el periodo } \div 50) \times 100 = 78$ | 78% | Actas de registro de visita en terreno firmadas por usuarios/as |
| | Resultado de proceso de inserción | 100% de los trabajadores colocados, cuentan con contrato laboral | $(N^{\circ} \text{ de personas contratadas } \div N^{\circ} \text{ de personas colocadas laboralmente}) \times 100 = 100$ $(3 \div 12) \times 100$ | 25% | Copia de contratos firmados por usuarios/as del proyecto |
| SEGUIMIENTO | Visitas de seguimiento | 100% de los usuarios son visitados en sus domicilios o lugar de trabajo al menos 6 veces una vez concluido el proyecto. | $(N^{\circ} \text{ de personas con 6 visitas posterior al cierre del proyecto } \div 50) \times 100 = 100$ A trabajar | 0 | Actas de visita en terreno firmadas por usuarios/as |
| | Apoyo psicosocial expost | 100% de los usuarios reciben apoyo psicosocial durante tres meses una vez finalizado el proyecto. | $(N^{\circ} \text{ de personas que recibe orientación psicosocial posterior al cierre del proyecto } \div 50) \times 100 = 100$ A trabajar | 0 | Actas de visita en terreno firmadas por usuarios/as |

| | | | | | |
|-------------|------------------------------|---|---|---|---|
| SEGUIMIENTO | Reforzamiento de habilidades | 100% de los usuarios que requieren reforzamiento son atendidos por el profesional de seguimiento, o bien, son derivados a proyectos en donde puedan obtenerlo | $(N^{\circ} \text{ de personas que reciben reforzamiento} \div \text{ personas que requieren reforzamiento}) \times 100 = 100$ | 0 | Actas de visita en terreno firmadas por usuarios/as |
| | Búsqueda de nuevos empleos | 100% de los usuarios son apoyados en la obtención de puestos de trabajo en caso de haberlo perdido ya sea por renuncia voluntaria y/o despido. | $(N^{\circ} \text{ de personas asesoradas para encontrar un nuevo empleo} \div \text{ n}^{\circ} \text{ de personas inactivas}) \times 100 = 100$ | 0 | Registro de entrega de información laboral // Actas de visita en terreno firmadas por usuarios/as |