



## UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL - UCL

U-8790-2635-001-V01

Gestionar estadía de la persona,  
según enfoque de derechos, enfoque  
de bienestar y normativa vigente

Servicios de Salud y Asistencia Social

Servicios de asistencia social

Servicios

OSCL – ASISTENCIA SOCIAL - SENAME

## I. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL (UCL)

Código	U-8790-2635-001-V01	
Nombre	Gestionar estadía de la persona, según enfoque de derechos, enfoque de bienestar y normativa vigente	
Versión	[Ingrese el número de versión de la unidad de competencia]	
Sector	Servicios de Salud y Asistencia Social	
Subsector	Servicios de asistencia social	
Área productiva	Servicios	
Códigos de clasificación	CIIU4.CL	CIUO08
	Ingrese código CIIU	Ingrese código CIUO
Fecha de acreditación	Haga clic aquí para escribir una fecha.	
Fecha de vigencia	Haga clic aquí para escribir una fecha.	
Transversal	No	

## II. ACTIVIDADES CLAVE, CRITERIOS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTOS

Una **ACTIVIDAD CLAVE (AC)** es el desglose de una competencia en acciones específicas que una persona debe ser capaz de realizar para obtener un resultado. Describe una acción, comportamiento o un resultado que el trabajador debe demostrar. Contiene la descripción de una realización que debe ser lograda por una persona en el ámbito de su ocupación.

Una AC debe dar cuenta de las habilidades de una persona y su aplicación en contexto laboral, de acuerdo al nivel de cualificación de la ocupación. Para ello debe remitirse las descripciones por nivel de las dimensiones y subdimensiones del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional - MCTP<sup>1</sup>, Habilidades (Información, Resolución de problemas, Uso de recursos y Comunicación) y Aplicación en contexto (Trabajo con otros, Autonomía y Ética y responsabilidad).

Una actividad clave debe ceñirse a la siguiente estructura de redacción: VERBO + OBJETO + CONDICIÓN.

Los **CRITERIOS DE DESEMPEÑO (CD)** describen la calidad de los resultados de un desempeño exitoso, respecto de una actividad clave. Contienen un enunciado evaluativo que establece las características de un desempeño competente y deben redactarse en la forma más precisa posible, ubicando claramente el resultado y las características del desempeño observables y verificables para ese resultado.

Un CD debe dar cuenta de las habilidades de una persona y su aplicación en contexto laboral de acuerdo al nivel de cualificación de la ocupación. Para ello debe remitirse las descripciones por nivel de las dimensiones y subdimensiones del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional - MCTP, Habilidades (Información, Resolución de problemas, Uso de recursos y Comunicación) y Aplicación en contexto (Trabajo con otros, Autonomía y Ética y responsabilidad).

Un criterio de desempeño debe ceñirse a la siguiente estructura de redacción: OBJETO + VERBO + CONDICIÓN, incorporando en la condición el objetivo de la acción a desarrollar.

Los **CONOCIMIENTOS** (saber), refieren al dominio de conceptos, símbolos y sistemas conceptuales sobre objetos, hechos, principios, fenómenos, procedimientos, procesos y operaciones, propios de un área ocupacional disciplinaria. Pueden referirse a los conocimientos teóricos y de principios de base científica que el trabajador debe saber aplicar, así como a sus habilidades cognitivas en relación a la Unidad de Competencia.

Para definir los conocimientos asociados a la AC de una UCL, debe remitirse a la dimensión Conocimientos del MCTP y éstos deben ser consistentes con la descripción para cada nivel de cualificación de dicha dimensión.

A nivel de redacción, los conocimientos deberán dar cuenta de la amplitud (general/específico) o profundidad (básico/especializado) en relación al conocimiento (sobre qué sabe).

<sup>1</sup> Para mayor información remitirse al sitio web del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional - MCTP: <http://marcodecualificacionestp.mineduc.cl/recursos/>.

Los **conocimientos generales** corresponderán a aquellos conocimientos asociados a la actividad clave y podrán referirse a fundamentos teóricos, normativas, protocolos, etc., para el cumplimiento de la AC de manera global.

Mientras, los **conocimientos específicos** corresponderán a aquellos conocimientos que podrán referirse a las técnicas, protocolos y procedimientos particulares evidenciables a través de los criterios de desempeño.

ACTIVIDAD CLAVE
<b>1. Recopilar antecedentes a través de plataformas y documentación, según normativa vigente.</b>
CONOCIMIENTOS GENERALES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley de Tribunales de Familia 19.968</li> <li>2. Enfoque de Derecho</li> <li>3. Enfoque de género</li> <li>4. Habilidades socioemocionales</li> <li>5. Herramientas de levantamiento de información</li> </ol>
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley de Tribunales de Familia 19.968: infancia y adolescencia; familia y penal,</li> <li>2. Psicología del desarrollo psicosocial infante – juvenil,</li> <li>3. Aplicación del enfoque de derecho y de género en contextos de residencias y vulneración,</li> <li>4. Teoría y manejo de grupos,</li> <li>5. Recursos personales, autoconocimiento y autocuidado,</li> <li>6. Herramientas ofimáticas,</li> <li>7. Técnicas de comunicación efectiva,</li> <li>8. Técnicas de escucha activa.</li> </ol>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Las clave y códigos de acceso a las bases del poder judicial son solicitados, según establecen los tribunales de justicia y orientaciones técnicas de los servicios del sector.
2. Las plataformas de registro de los Servicios del sector son revisados, según normativa vigente
3. El expediente judicial de quien ingresa es revisado, según disposición del tribunal de justicia.
4. El expediente físico y la creación de carpeta del caso es abierto, según la información recopilada, el análisis de datos, las disposiciones de los tribunales de justicia y normativa vigente
5. Las reuniones con los equipos derivante son coordinadas, según tipo de ingreso y normativa vigente.
6. Los ingresos de urgencia son abordados, según protocolos y aplicación de enfoque de derechos en contextos de residencias y vulneración.
ACTIVIDAD CLAVE
<b>2 Desarrollar actividades durante la estadía en residencia de la persona, según protocolos establecidos y normativa vigente.</b>
CONOCIMIENTOS GENERALES
1. Animación sociocultural

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Psicología del desarrollo psicosocial infanto - juvenil</li> <li>3. Didáctica general</li> <li>4. Enfoque vincular</li> <li>5. Enfoque de red.</li> <li>6. Orientaciones técnicas y estándares de calidad.</li> <li>7. Enfoque sistémico,</li> </ol>
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teorías del ciclo de vida</li> <li>2. Polivictimización en el desarrollo y salud mental</li> <li>3. Primeros auxilios psicológicos y de salud</li> <li>4. Habilidades socioemocionales</li> <li>5. Manejo de crisis.</li> <li>6. Fortalecimiento de competencias parentales.</li> <li>7. Teoría de la Familia.</li> <li>8. Intervención con familias bajo sistema de protección.</li> <li>9. Fenómeno de codependencia.</li> </ol>
<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El funcionamiento general de la residencia es orientado al niño, niña o adolescente (NNA), personas con discapacidad (PD) y Personas mayores (PM), según protocolos de ingreso y normativa vigente.</li> <li>2. El espacio de comunicación, explicación e información sobre el significado del ingreso a NNA, PD o PM y familia es establecido, según enfoque sistémico y estándares de calidad.</li> <li>3. El adulto/a significativo/o de la persona al momento del ingreso es identificado, según lo establecido por tribunales de familia y normativa vigente.</li> <li>4. La participación constante del adulto/a significativo/a es coordinada, según lo establecido por tribunales de familia.</li> </ol>
<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>
<b>3. Coordinar canales de información con personas vinculadas en algún ámbito del desarrollo de la persona beneficiada, de acuerdo al enfoque de derecho y normativa vigente.</b>
<b>CONOCIMIENTOS GENERALES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación estratégica</li> <li>2. Técnicas de entrevista y observación</li> <li>3. Habilidades socioemocionales.</li> </ol>
<b>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recursos personales, autocuidado y autoconocimiento</li> <li>2. Teoría del vínculo y apego</li> <li>3. Programas de la Red del intersector</li> </ol>
<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las entrevistas con informantes claves son realizadas, según enfoque de derecho y normativa vigente.</li> </ol>

2.	Los resultados de los programas de la red en los que ha participado son analizados, según enfoque de derecho y normativa vigente.
3.	La trayectoria en los programas de la red en los que la persona y su familia ha participado son revisados, según enfoque de derecho y normativa vigente.
4.	Los profesionales que han participado en algún ámbito de la vida de la persona son contactados, según enfoque de derecho y normativa vigente.
5.	El vínculo de familiares y red de apoyo que han tenido contacto previo con quien ingresa a la residencia son mantenidos y monitoreados, según enfoque de derecho y normativa vigente.

### III. COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Nombre de la Competencia	Descripción de la Competencia	Indicadores de la Competencia	Estándares de desempeño por indicador de conducta por nivel de cualificación
Comunicación	Comprende y se expresa verbalmente, no verbalmente y/o por escrito, con diversos propósitos comunicativos.	1.1 Se expresa con diversos propósitos comunicativos.	Selecciona formas de comunicación diferenciadas dependiendo de su interlocutor, logrando mantener un diálogo fluido con éste.
		1.2 Comprende diversos mensajes orales, no verbales, visuales y/o escritos.	Identifica los distintos tipos de mensajes, priorizando su atención y comprensión en aquellos más críticos para su ámbito laboral.
		1.3 Expresa sus opiniones y emociones con respeto.	Analiza previamente sus opiniones /emociones y el contexto en el que se encuentra, evaluando si es el momento y público adecuado donde expresarse.
		1.4 Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta de expresión y comprensión en contextos comunicativos.	Analiza previamente lo que desea comunicar, evaluando las formas de expresión no verbal de acuerdo al momento y público.
		1.5 [Otro, especifique indicador...]	
Trabajo en equipo	Trabaja colaborativamente en las tareas que le corresponden, orientado a	2.1 Muestra disposición a trabajar colaborativamente para	Coordina la colaboración y apoyo del equipo de trabajo, para cumplir con

	objetivos comunes y al fortalecimiento del equipo.	cumplir con los objetivos comunes.	los objetivos de su ámbito laboral.
		2.2 Genera relaciones de colaboración y de confianza.	Contribuye a generar un clima laboral que favorezca el trabajo en equipo, a través de fomentar la cordialidad y la colaboración.
		2.3 Muestra respeto por la diversidad.	Identifica conductas, mensajes y/o situaciones que atenten contra la diversidad, realizando acciones para corregirlas oportunamente.
		2.4 [Otro, especifique indicador...]	
Resolución de problemas	Reconoce problemas y utiliza fuentes de información para implementar acciones para su resolución.	3.1 Reconoce los problemas y genera acciones para evitarlo.	Analiza los problemas actuales como futuros de su ámbito de responsabilidad (técnicos y/o de gestión), identificando las diversas variables que lo afectan y su nivel de impacto, sistematizando y difundiendo esta información para evitarlos.
		3.2 Bimplementa y monitorea acciones para la resolución de problemas, y evalúa sus resultados.	Diseña planes para implementar medidas correctivas, estableciendo aspectos técnicos y recursos necesarios para su implementación.
		3.3 [Otro, especifique indicador...]	
Iniciativa y aprendizaje permanente	Aplica en su trabajo nuevos aprendizajes para su desarrollo laboral, adaptándose a un entorno cambiante.	4.1 Se adapta a situaciones nuevas.	Promueve y difunde al interior de su equipo de trabajo las características, beneficios y contextos de los cambios a ser implementados, tomando un rol activo en que éstos se implementen de acuerdo a lo planificado.
		4.2 Muestra motivación por mantener un aprendizaje continuo.	Realiza acciones al interior y/o exterior de su organización con el objetivo de desarrollarse profesionalmente y mejorar su desempeño

			interno que lo acredite a optar a nuevas funciones y/o posiciones jerárquicas.
		4.3 Incorpora los conocimientos y habilidades adquiridas para mejorar su desempeño laboral.	Analiza la pertinencia de implementar nuevas tecnologías, métodos y/o tendencias relacionadas con su experticia, evaluando técnica, económica y operativamente la pertinencia de implementarlas.
		4.4 [Otro, especifique indicador...]	
Efectividad personal	Ejecuta su trabajo de forma responsable y trabaja en base a una planificación previa.	5.1 Cumple con sus compromisos laborales en tiempo y forma.	Cumple con los plazos y estándar requeridos a cabalidad, informando oportunamente de posibles dificultades y sugiriendo medidas correctivas.
		5.2 Trabaja de acuerdo a planificaciones e instrucciones.	Coordina con su jefatura y/o equipo de trabajo las tareas, y tiempos necesarios de realizar las funciones requeridas.
		5.3 Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.	Cumple las normas organizacionales y su quehacer laboral, difundiendo con sus compañeros y asegurando que éstos también las cumplan.
		5.4 [Otro, especifique indicador...]	
Conducta segura y autocuidado	Desarrolla su trabajo cumpliendo con los protocolos de seguridad, con cuidado de la salud y el medioambiente.	6.1 Cumple con los protocolos de seguridad y salud ocupacional.	Promueve y supervisa el cumplimiento de los protocolos y el uso de elementos de seguridad correspondientes, mostrando el ejemplo ante colegas y subalternos.
		6.2 Cuida su salud y la de sus compañeros /as de trabajo.	Promueve el cuidado de la salud y ayuda a crear conciencia sobre la prevención, el autocuidado y el cuidado

			de otros en el lugar de trabajo
		6.3 Respeta el medioambiente y cumple con las normativas medioambientales en su ámbito laboral.	Promueve y supervisa el cumplimiento de los protocolos y normativas medioambientales en el lugar de trabajo.
		6.4 [Otro, especifique indicador...]	

## V. HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES Y EPP

	LISTADO POR TIPO DE INSUMO
HERRAMIENTAS	Internet
	Softwares
EQUIPOS	Computador
	Impresora
MATERIALES	Artículos de escritorio
	Hojas
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)	Bloqueador

Las **Herramientas**, de modo general serán entendidas como aquellos artefactos que permiten facilitar una tarea mecánica tales como el corte, la medición, la sujeción, etc. Las herramientas, serán consideradas mayoritariamente aquellas de uso manual.

Los **Equipos** corresponderán a aquellos artefactos o dispositivos de mayor complejidad que permiten desarrollar una tarea o actividad.

**Materiales** referirán a aquellos recursos físico, que no correspondan a Herramientas o Equipos, que deberán estar disponibles para el desempeño de una tarea o función laboral.

Los **Equipos de Protección Personal - EPP** corresponden a los implementos de uso individual destinados a proteger al trabajador frente a eventuales riesgos laborales.

## VI. EVIDENCIAS INDIRECTAS SUGERIDAS PARA LA EVALUACIÓN

- Certificado de curso de capacitación.
- Inducciones.
- Evaluación de desempeño.
- Pruebas de capacitación.
- Certificado de participación en cursos de capacitación
- Diplomas.

## VII. PERFILES ASOCIADOS A ESTA UCL

Sector	Subsector	Código del perfil	Nombre del perfil	Nivel de cualificación del perfil
Servicios de Salud y asistencia social	Asistencia social	P-8790-2635-001-V01	Coordinador Psicosocial	04