



**Manual de Procedimientos**  
Para el componente  
**DIAGNOSTICO Y ORIENTACIÓN LABORAL**

**Programa Jóvenes Bicentenario**

*Acercando a los jóvenes  
a un mejor empleo*



## INTRODUCCIÓN:

El Programa Jóvenes Bicentenario inicia su gestión el año 2008 dando respuesta a la necesidad de la política pública de ampliar coberturas y mejorar calidad en materia de capacitación y empleabilidad, conectando a los jóvenes al desarrollo de trayectorias de capacitación que les permitan adquirir las destrezas necesarias para desempeñarse en el mundo del trabajo, a partir del conocimiento de un oficio.

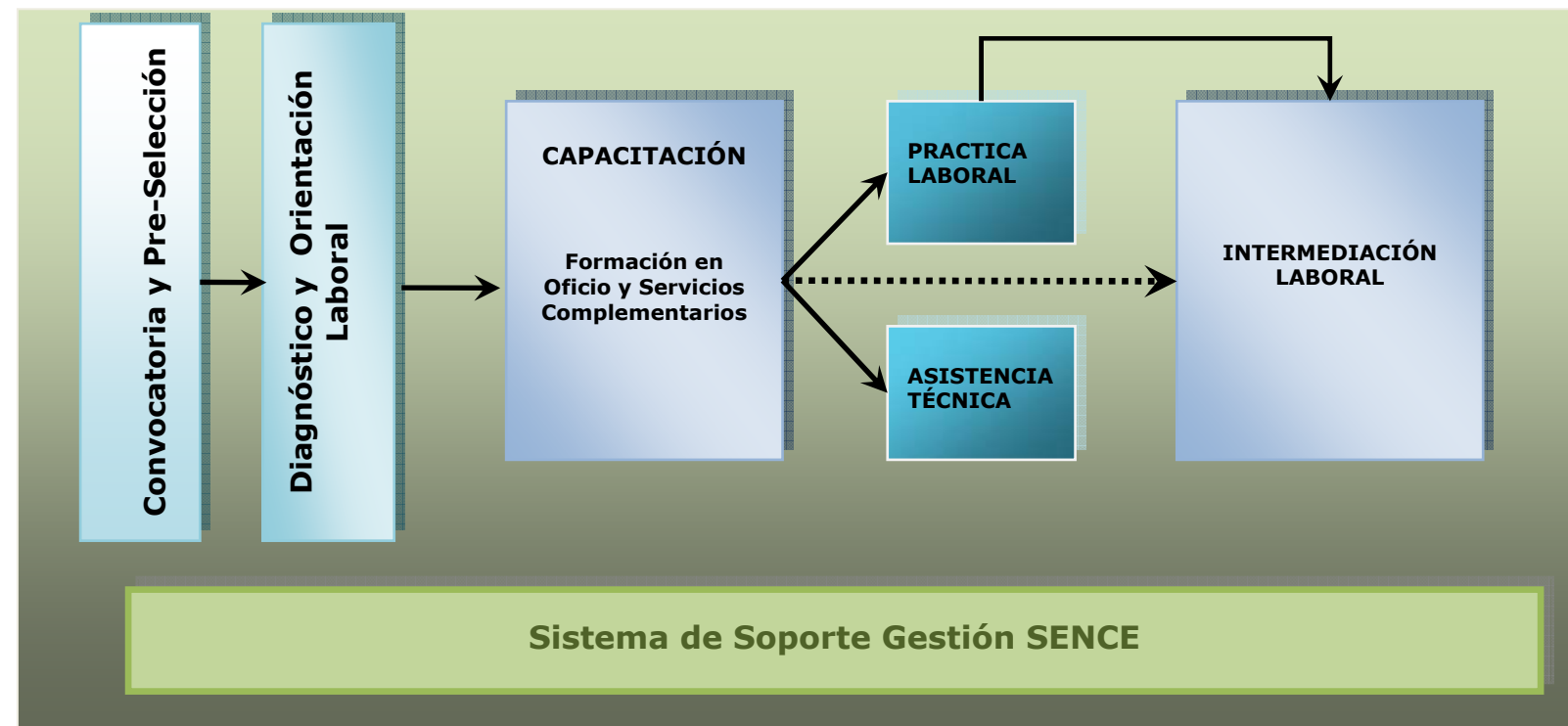
Este Programa se incorpora los siguientes componentes: diagnóstico y orientación laboral, capacitación en oficios y formación para el trabajo, apoyo para la búsqueda de práctica laboral, intermediación laboral, y tutorías personalizadas para algunas regiones de I país.

Este Manual, dirigido a Instituciones Prestadoras de Servicio Diagnóstico (en adelante Diagnosticadores) contratados por SENCE, y a funcionarios de dicha institución que desempeñan funciones de ejecución y supervisión del Programa. Pretende establecer las bases de un modelo de gestión eficiente

y de calidad en la entrega de los servicios de la etapa de diagnóstico, definiendo procedimientos y estándares requeridos para las operaciones asociadas. En él se detallan las distintas actividades a realizar; define procedimientos, roles, funciones y responsabilidades para cada momento; identifica recursos y documentos requeridos para la correcta ejecución de las mismas.

Cabe consignar que el presente manual no sustituye en caso alguno al Manual de Procedimientos del Programa Jóvenes Bicentenario, el cual primará ante dudas probables de los Diagnosticadores. Dicho manual está disponible en <http://psociales.sence.cl>

A continuación se presenta el diagrama de flujo del programa, de manera de contextualizar la etapa diagnóstica:



Las instituciones encargadas de brindar este servicio, deberán cumplir con los siguientes requerimientos para la contratación de profesionales a cargo del Diagnóstico y Orientación Laboral (trabajo directo con jóvenes):

- **Educación**

- Profesional egresado/a o titulado/a de Psicología
- Asistente Social titulado/a
- Profesionales de otras áreas siempre y cuando cumplan con los requisitos de experiencia laboral exigidos.

- **Experiencia laboral**

- Psicólogos/as y asistentes sociales deberán demostrar una experiencia laboral de al menos tres años de trabajo en temas relacionados con el Diagnóstico y Orientación Laboral para población joven vulnerable.
- Los demás profesionales deberán demostrar experiencia

laboral mínima de cinco años de trabajo en temas relacionados con el Diagnóstico y Orientación Laboral para población joven vulnerable.

El siguiente recuadro muestra la infraestructura base definida:

Cabe destacar, que los requisitos descritos serán elementos a considerar en las inspecciones que se realicen, velando por su cumplimiento.

En caso de que las Direcciones Regionales de SENCE requieran realizar diagnóstico a jóvenes de reemplazo, podrán contratar a Organismos Técnicos de Capacitación Laboral (OTEC). Para su contratación es requisito que éstos hubiesen subido la oferta del servicio de diagnóstico al catálogo electrónico de SENCE.

- Los Diagnosticadores deberán asegurar el cumplimiento del plazo entre la recepción de los listados de postulantes y la realización de la entrevista diagnóstica, fijado en dos semanas.

- Sala de espera para las/los jóvenes, con baños y calefacción - si es necesario.
- Computadores con conexión a Internet. Se requiere un mínimo de dos computadores por profesional diagnosticador, ya que uno de ellos debe ser facilitado a los/las jóvenes para que realicen los test.
- Impresora habilitada para que los/las jóvenes puedan imprimir los resultados de sus test.
- Sala de entrevistas de uso exclusivo para el servicio de Diagnóstico y Orientación Laboral. No se aceptará utilizar salas compartidas con otros equipos de trabajo ni menos utilizar dependencias no adecuadas para el proceso como salas de cibercafé, negocios, etc. Se podrá trabajar en colegios o municipalidades siempre que estos faciliten un lugar exclusivo para realizar el servicio de Diagnóstico y Orientación Laboral.

Actividad	Plazo
Análisis del entorno y sesiones comunales <sup>1</sup>	10 días hábiles, a partir de la firma del contrato
Entrevistar a los postulantes	1 semana, 20 postulantes con 1 profesional

Los Diagnosticadores deberán ser capacitados en la instancia definida por SENCE para la adecuada ejecución del componente.

Dado lo anterior, no debiesen existir impedimentos por parte de los Diagnosticadores para cumplir con los procedimientos y estándares de servicio presentados a continuación.

### ETAPA DIAGNÓSTICA DEL PROGRAMA JÓVENES BICENTENARIO:

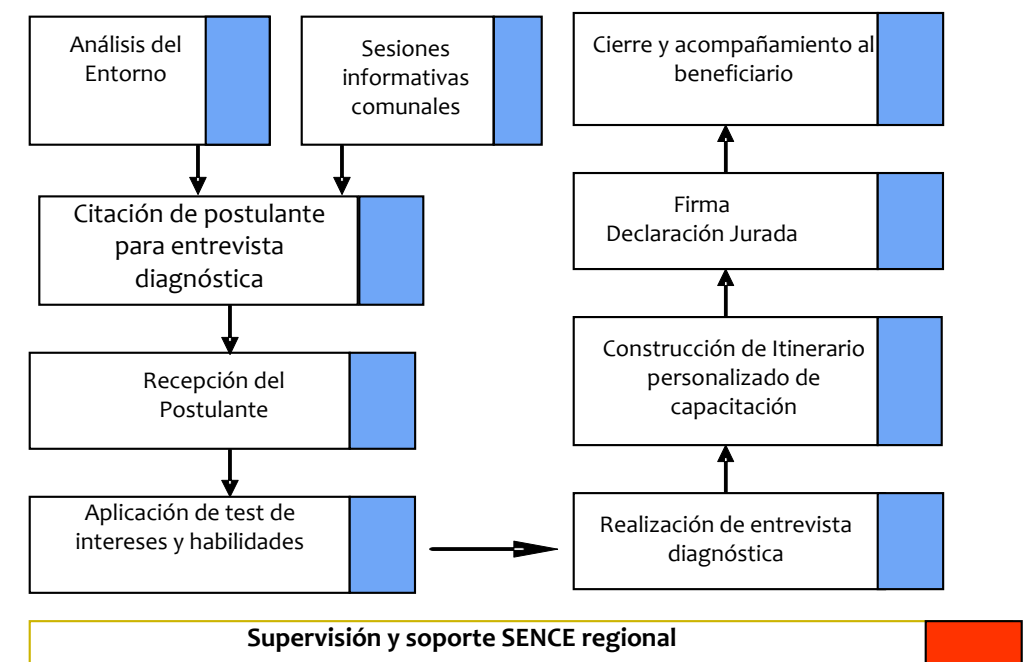
La inserción laboral de una persona se ve influida por una serie de acontecimientos previos (educación, grupo social económico, redes de contacto, etc.), los cuales determinan las características de su inserción al mercado del trabajo. Si bien muchas veces los acontecimientos no dependen de los sujetos, éstos pueden intencionarlos. El conjunto de acciones coordinadas e integradas que una persona define, planifica y ejecuta, con vistas a lograr una inserción o reinserción laboral de calidad, incrementan la probabilidad de conseguirla.

Por lo anterior, la definición de una meta laboral cobra vital importancia pues, a partir de ella, podría determinarse un punto de partida y los pasos a

<sup>1</sup> Simultáneamente a esta etapa se puede comenzar la convocatoria y agendar las entrevistas con los jóvenes a medida que sean derivados por cada Dirección Regional de SENCE.  
Página 4 de 21

seguir para su obtención. En este contexto, la formación permanente adquiere una importancia vital para el ingreso y permanencia de las personas en el mundo laboral, y la capacitación entregada por el Programa Jóvenes Bicentenario constituye una oportunidad de formación que debe ser considerada como un primer paso en la trayectoria formativa de los jóvenes.

A continuación se presenta el diagrama de flujo de la etapa diagnóstica del Programa:



### Análisis del Entorno:

#### Descripción:

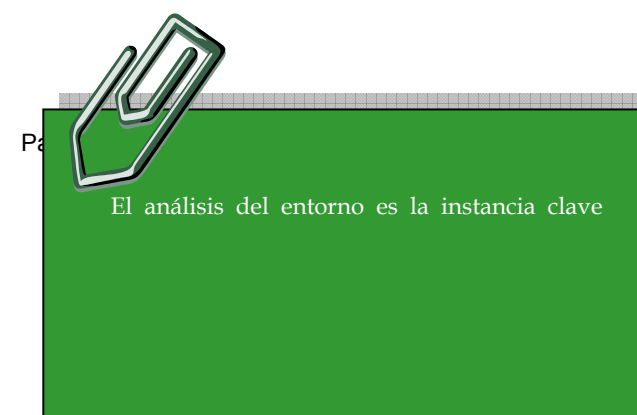
El análisis del entorno surge a partir de la Detección de Necesidades de Capacitación, elaborada por SENCE con el objetivo de definir la oferta formativa a disposición de los postulantes de sus Programas de Capacitación.

De este modo, los Diagnosticadores deberán actualizar, retroalimentar y validar dicha detección de necesidades de capacitación en base a la información disponible en el territorio, con el fin de identificar perfiles ocupacionales requeridos por el mercado laboral y por ende alternativas de formación ocupacional, que posteriormente -al ser validadas por SENCE- constituirán la base para la confección de alternativas de itinerarios laborales que se pondrán a disposición de los jóvenes.

Se solicitará al ejecutor la realización de al menos dos actividades de análisis del entorno con actores público – privados, en los cuales, junto con presentar el Programa Jóvenes Bicentenario y la Detección de Necesidades de Capacitación, apliquen una metodología que permita identificar oportunidades de empleo y brechas de formación para lograr la inserción laboral de los/las jóvenes. De esta forma, cada diagnosticador deberá convocar a una reunión a aquellos actores (Municipios, Agencia de desarrollo local, gremios, empresarios, representantes de sociedad civil, etc.) que conozcan la situación productiva actual del territorio, e invitarlos a aportar con sus opiniones respecto a la situación actual del mercado laboral en cada territorio.

En base a las actividades de análisis del entorno, los Diagnosticadores deben recoger al menos la siguiente información:

- 1.- Contexto demográfico de la comuna o territorio.
- 2.- Principales indicadores económicos y productivos de la comuna o territorio (nivel de desempleo, de pobreza, principales actividades económicas o productivas de la zona, etcétera).
- 3.- Áreas productivas con mayor requerimiento de colocación laboral actualmente.
- 4.- Propuestas de cursos de capacitación para jóvenes con el perfil de beneficiarios del Programa, en base a los requerimientos del mercado laboral.



#### **Responsable de la Actividad:**

- ♦ Profesionales del equipo ejecutor.

#### **Recursos requeridos:**

- ♦ Teléfono con salida a celular.
- ♦ Computador para redacción de informe final de Análisis de Entorno.
- ♦ Personal encargado de convocar a los actores participantes a las reuniones de análisis.

#### **Documentos requeridos:**

- ♦ Manual etapa diagnóstica.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.
- ♦ Otra documentación con información disponible respecto a la situación del mercado laboral en cada territorio.
- ♦ Prioridad inversión regional y sus requisitos de entrada

#### **Tiempo estimado de duración:**

- ♦ Diez días hábiles.

### **Sesiones Informativas Comunales**

#### **Descripción:**

Las sesiones informativas apuntan a informar, en las comunas del territorio adjudicado, las condiciones de entrada y características del Programa Jóvenes Bicentenario. Lo anterior con la finalidad de que los jóvenes conozcan los beneficios del programa y puedan decidir, de manera informada, su participación en éste.

Con tal propósito los Diagnosticadores deben invitar a los/las postulantes al Programa Jóvenes Bicentenario. El número de convocados a cada sesión informativa no debe superar los 40 jóvenes, de manera de que éstos puedan participar y exponer sus opiniones en cada reunión. El número de sesiones a realizar por comuna dependerá del total de jóvenes inscritos y de los potenciales postulantes al Programa en éstas. En caso de comunas con menor número de postulantes y/o jóvenes interesados en participar del Programa, se pueden agrupar dos comunas aledañas y realizar una sesión para ambos territorios.

En las sesiones informativas se deben abordar al menos los siguientes temas:

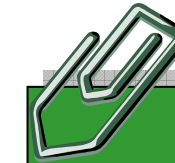
- ♦ Objetivos y características de cada componente del Programa Jóvenes Bicentenario (Diagnóstico, Capacitación, Práctica e Intermediación Laboral).
- ♦ Derechos y deberes que asume cada joven como beneficiario del Programa, de acuerdo a lo que aparece en la declaración jurada que firman los/las jóvenes diagnosticados.
- ♦ Plazos y duración de las distintas etapas del Programa.

En comunas que permanezcan abiertas las inscripciones al comienzo de ejecución del componente, se debe hacer convocatoria abierta a todos los jóvenes del territorio, a través de los principales medios de comunicación local, organizaciones sociales, instituciones que trabajen directamente con población juvenil y aquellas pertenecientes a la red intersectorial local. En estos casos, en los que jóvenes no inscritos participen de sesiones comunales, además de los temas señalados anteriormente, se deben abordar los siguientes:

- ♦ Requisitos de ingreso y preferencia al programa Jóvenes Bicentenario.
- ♦ Formas de inscripción. Los Diagnosticadores deben mostrar pantalla con portal de inscripción e indicar los principales punto de inscripción comunal para aquellos jóvenes que no tienen acceso a Internet.

Es obligatoria la participación del encargado/a regional del Programa Jóvenes Bicentenario en cada sesión informativa, por lo que el diagnosticador debe coordinar la fecha de éstas al menos con una

semana de anticipación.



#### Importante:

Las sesiones informativas, además de ser una instancia de difusión del Programa Jóvenes Bicentenario, constituye el primer encuentro cara a cara con los jóvenes que pudieran participar de éste. En este contexto, los diagnosticadores deben tener una actitud acogedora con los jóvenes e incentivarlos a participar del proceso de capacitación, como una oportunidad de acercamiento al mundo del trabajo.

#### Responsable de la Actividad:

- ♦ Profesionales del equipo ejecutor.

#### Recursos requeridos:

- ♦ Teléfono con salida a celular.
- ♦ Computador para la sistematización de cada sesión informativa y para el envío de las invitaciones a éstas.
- ♦ Personal encargado de convocar a los actores participantes a las sesiones.

#### Documentos requeridos:

- ♦ Manual etapa diagnóstica.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.
- ♦ Cronograma de ejecución del programa en la región, con los plazos estipulados

#### Tiempo estimado de duración:

- ♦ Cinco días hábiles.

#### Citación del Beneficiario/a para Entrevista Diagnóstica:

#### Descripción:

La citación del postulante para la entrevista diagnóstica es el primer contacto que el diagnosticador establece directa e individualmente con el joven postulante, por lo cual es de gran importancia realizarlo de manera amable y respetuosa, clarificando que el contacto es realizado desde el Programa Jóvenes Bicentenario del Servicio Nacional de Capacitación y



Empleo (SENCE).

En esta instancia se debe explicar al joven, que está siendo citado/a para recibir orientación laboral de parte de un profesional especialista en el tema, el cual lo asesorará para la elección de alternativas de capacitación que idealmente desembocarán en la colocación del joven en el mercado laboral. Junto con lo anterior, se explicará al joven que en esta reunión recibirá información sobre el programa, sus beneficios y sus compromisos. Todo lo anterior en un lenguaje coloquial y simple, de fácil entendimiento para el joven. El profesional diagnosticador deberá solicitar al joven concurrir con su carnet de identidad y un comprobante de residencia (por ejemplo un certificado emitido por carabineros, junta de vecinos, OMIL o una boleta de servicios - agua, luz, teléfono, etc.- donde aparezca la dirección de su actual domicilio.



**Ejemplo:**  
Buenas tardes. Hablo con... Te llamamos desde el programa Jóvenes Bicentenario del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) para contarte que has quedado seleccionado como postulante. La idea es que puedas venir a..., en la fecha..., para que un profesional te asesore en la elección de cursos de capacitación, en esta entrevista te daremos toda la información acerca del Programa y resolveremos tus dudas. No debes olvidar llevar tu carnet de identidad y un comprobante de tu domicilio que puede ser una boleta de servicios donde aparezca tu dirección o un certificado de carabineros, OMIL o junta de vecinos.

En caso de que el joven no pueda ser contactado en el primer intento telefónico, el diagnosticador deberá realizar un mínimo de dos intentos más, en distintos horarios y en no más de tres días. Si la inconexión persiste, el diagnosticador deberá acudir al domicilio del joven, utilizando como comprobante de visita el documento dispuesto por SENCE para estos fines.

En caso que el joven no haya sido ubicado a través de teléfono y visita domiciliaria, se debe enviar carta certificada a su domicilio. Esta debe contener la información mencionada en el párrafo anterior, además de la fecha, teléfonos de contacto y hora de citación. El Diagnosticador deberá hacer seguimiento online a la carta enviada. Si el domicilio figurara

incorrecto, la carta certificada devuelta servirá como comprobante, permitiendo solicitar el reemplazo del joven, siguiendo lo establecido en el Manual de Procedimientos. El formato de la carta certificada será provisto por SENCE.

Si el domicilio del postulante figura correcto, pero el joven no responde a la citación, una vez superado el plazo definido por SENCE de 2 días máximo, el diagnosticador podrá solicitar el reemplazo del joven, siguiendo los procedimientos establecidos para estos fines en el Manual de Procedimientos del Programa.

*En caso de que el/ joven logre ser contactado/a telefónicamente o mediante visita domiciliaria, pero no se presente a la citación, el diagnosticador deberá realizar un último contacto para concordar una nueva fecha de entrevista o en su defecto, solicitar al joven la firma de carta de renuncia.*

Es importante destacar que, en el desarrollo de esta actividad, el diagnosticador estará facultado para utilizar, en forma complementaria, otros medios de contacto, como por ejemplo, envíos de correos electrónicos. Asimismo que el/ la joven no quiera o no pueda participar del Programa, podrá expresar su renuncia vía correo electrónico, cuya dirección deberá corresponder a la que ingresó al sistema cuando se inscribió, lo cual será validado por el encargado/a regional del Programa Jóvenes Bicentenario. No obstante, en estos casos el diagnosticador deberá asegurar que el contacto cumpla a cabalidad con lo establecido en los párrafos anteriores.

**Se debe hacer explícito que todos los contactos y sus respectivos resultados, deben ser registrados en la ficha del joven, que se encuentra en el sistema informático <http://bicentenario.sence.cl>**

En este contexto, el ingreso correcto y previo de la información de contacto de los jóvenes es un requisito obligatorio para la solicitud de jóvenes de reemplazo. Además, el diagnosticador debe entregar a la Dirección Regional documentación de respaldo (comprobante de visita domiciliaria, carta de renuncia, comprobante que acredite devolución o envío de carta certificada, correo electrónico que muestre renuncia) que acrediten las condiciones: joven renuncia al programa o joven no ubicable.

En el anexo III se presenta un diagrama de flujo de la actividad, el cual

grafica los procedimientos a realizar en caso de no contactarse con el joven telefónicamente.

**Responsable de la Actividad:**

Administrativo o profesional del equipo ejecutor.

**Recursos requeridos:**

- ◆ Teléfono con salida a celular.
- ◆ Recursos para envío de cartas certificadas.
- ◆ Computador con conexión a Internet para registro de intentos de contacto
- ◆ Personal para visitas domiciliarias.

**Documentos requeridos:**

- ◆ Manual etapa diagnóstica.
- ◆ Manual de Procedimientos del Programa.
  
- ◆ Documentos de respaldo de visita domiciliaria y carta de renuncia. Ambos están disponibles en <https://psociales.sence.cl>

**Tiempo estimado de duración:**

- ◆ Los estipulados en las bases de licitación para cada región.

**Nota:** SENCE podría disponer de otros documentos para esta etapa.

**Recepción del postulante en el lugar de la Entrevista Diagnóstica**

**Descripción:**

El joven debe ser acogido en el lugar de la entrevista, en forma amable y respetuosa. El recibimiento puede ser realizado por un administrativo, sin embargo, la presentación del Programa y los pasos a seguir, deberán ser presentados por un profesional, en una sala de uso exclusivo para ello. Al recibir al joven postulante en el lugar de la entrevista, junto con darle la bienvenida se le solicitará responder unas preguntas con el objetivo principal de **actualizar sus datos de identificación**, provenientes del proceso de inscripción del joven en el Programa. El administrativo o profesional orientador actualizará los datos en el sistema informático del programa Jóvenes Bicentenario (<https://bicentenario.sence.cl>). Para lo anterior le será habilitada una clave de acceso en dicho sistema, posterior a la firma del contrato y capacitación de inducción a los profesionales diagnosticadores.



Ejemplo:  
**Administrativo:** Hola, buenas tardes. Vienes por... ¿Me podrías responder unas preguntas? Toma asiento. En seguida te atenderá un profesional.  
**Profesional:** Hola, buenas tardes. Pasa por aquí. ¿Cómo estás?  
¡Bienvenido! Mi nombre es...  
¿Tu nombre? Bueno, te cuento en qué consiste el programa Jóvenes Bicentenario del SENCE. (...) Estos serán tus beneficios; estos, tus compromisos. ¿Estás de acuerdo? ¿Tienes alguna duda?  
Hoy realizaremos...

A continuación, el profesional -en una sala de uso exclusivo- deberá explicar al postulante en qué consiste el programa Jóvenes Bicentenario: las etapas que lo componen, cuáles serán sus beneficios y cuáles sus compromisos. Debe explicitarse que esta etapa del Programa es una instancia de orientación laboral que tiene por finalidad asesorarlo para la elección de alternativas de capacitación que, mejorarán sus condiciones de acceso al mercado laboral.



Unido a lo anterior, debe detallarse el proceso a seguir en esta fase, el cual considera: aplicación de test de intereses y habilidades laborales y otros instrumentos que el ejecutor haya indicado en su propuesta, entrevista diagnóstica, construcción de itinerario personalizado de capacitación, cierre de la etapa diagnóstica y acompañamiento hasta que el joven sea inscrito en alguna oferta de capacitación. Estas actividades, a excepción del acompañamiento, deben realizarse en una comuna cercana al domicilio de los jóvenes.

En caso de detectar en esta instancia que el postulante presenta alguna característica que le impida participar exitosamente del Programa o en tipos de curso para los cuales esa característica se transforme en una limitante importante (discapacidad física severa, trastorno mental, etc.), el diagnosticador deberá consignar aquello en el instrumento que SENCE dispondrá para esos efectos y contactar a SENCE Regional para definir el procedimiento a seguir. Si se detecta que el joven no cumple alguno de los requisitos de ingreso al Programa, el profesional a cargo debe explicarle al joven los motivos por los cuales no puede participar en el Programa y no seguir con la realización del diagnóstico.

**Responsable de la actividad:**

- ♦ Profesional del equipo ejecutor.

**Recursos requeridos:**

- ♦ Sala de espera acondicionada con sillas cómodas, baños y calefacción.
- ♦ Sala exclusiva del profesional diagnosticador
- ♦ Dos PC conectado a Internet, uno para validar y/o actualizar datos

**Documentos requeridos:**

- ♦ Manual Etapa Diagnóstico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.
- ♦ Instrumento para consignar observaciones especiales

**Tiempo estimado de duración:**

- ♦ 15 minutos.

**Nota: SENCE podría disponer de otros documentos relevantes para esta etapa.**

**Aplicación de Test de intereses, habilidades laborales y otros instrumentos<sup>2</sup>:**

En esta fase se aplican los test de intereses y habilidades laborales<sup>3</sup>, los cuales son una herramienta de orientación ocupacional, basada en el modelo del Mapa del Mundo del Trabajo<sup>4</sup>, desarrollado por los autores Dale J. Prediger y John Holland, adaptado por Fundación Chile el año 2007.

Este modelo se constituye en una herramienta para la orientación ocupacional de las personas que buscan decidir acerca de su desarrollo de carrera, en la medida que permite identificar las áreas ocupacionales que debiera explorar una persona a partir de sus intereses<sup>5</sup>. Además, este modelo permite identificar aquellas habilidades que necesita desarrollar una persona cuando decide desempeñarse en un área ocupacional específica.

**Descripción:**

La aplicación de los test de Intereses y habilidades laborales debe ser precedida por la presentación del modelo mapa del mundo del trabajo, actividad que será realizada en la sala exclusiva del profesional. (Ver anexo I).

Debe explicarse -por medio de la entrega de una copia del Mapa del mundo del trabajo- que éste se compone de los siguientes elementos: continentes de intereses laborales, países de intereses laborales y ciudades de intereses laborales. Éstos se organizan a partir de las tareas

<sup>2</sup> La aplicación de estos test es obligatoria para la ejecución del componente. No obstante, el diagnosticador debe aplicar además los de instrumentos comprometidos en su oferta. Estos, se deben registrar en la ficha del joven (observaciones) y entregar el detalle de los antecedentes en los informes solicitados por SENCE.

<sup>3</sup> La aplicación de estos test es obligatoria para la ejecución del componente. No obstante, el diagnosticador puede aplicar otro tipo de instrumentos, los cuales se deben registrar en la ficha del joven (observaciones) y entregar el detalle de los antecedentes en los informes solicitados por SENCE. La aplicación de nuevos instrumentos cobra especial relevancia puesto que nos permitirá mejorar y/o complementar la metodología para lograr un mejor producto para este componente.

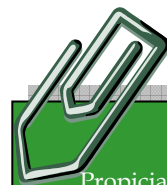
<sup>4</sup> El Mapa del Mundo del Trabajo, a partir del Diccionario de Títulos Ocupacionales del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, identifica 26 grupos de ocupaciones laborales relacionados con los seis tipos ocupacionales propuestos por Holland (1997).

<sup>5</sup> Para mayor información del modelo, revisar: Dale J. Prediger, 2002. Journal Of Career Assessment, Abilities, Interests, and Values: Their Assessment and Their Integration via the World-of-Work Map. Dale J. Prediger, Kyle Swaney and Wei-Cheng Mau, 1993. Extending Holland's Hexagon: Procedures, Counseling Applications, and Research.

básicas que involucran: trabajo con personas, ideas, datos o cosas (hexágono central del modelo).

Se debe motivar al joven para reflexionar con cuáles ciudades de interés presentes en el Mapa se siente atraído laboralmente, para lo cual se le brindan algunos minutos. Luego se le invita a realizar los test de habilidades e intereses laborales, por medio de los cuales se conocerá en qué lugar del mapa se ubican actualmente sus intereses tendientes a la elección de un área de capacitación o como una salida ocupacional posterior. Los test están disponibles en [www.teorienta.cl](http://www.teorienta.cl).

Para la aplicación de los test, el diagnosticador deberá facilitar al joven un computador con acceso a Internet, además de contar con un profesional que le brinde apoyo en caso que lo requiera.



#### Ejemplo:

Propiciar reflexión: Pensando en tu futuro laboral, ¿hacia qué ciudades de interés presentes en el Mapa te sientes atraído laboralmente?  
Invitar a realizar los test: Ahora realizarás los test de habilidades e intereses laborales. Estas herramientas nos ayudarán a conocer en qué parte del Mapa se ubican actualmente tus intereses laborales.

#### Responsable de la actividad:

- ◆ Profesional del equipo ejecutor.

#### Recursos requeridos:

- ◆ Sala exclusiva del profesional diagnosticador.
- ◆ Computador con conexión a Internet.
- ◆ Impresora.

#### Documentos requeridos:

- ◆ Copia del mapa del mundo del trabajo.
- ◆ Manual de Procedimientos del Programa.

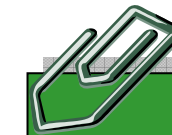
#### Tiempo estimado de duración:

- ◆ 10 minutos.

**Nota: SENCE podría disponer de otros documentos relevantes para esta etapa.**

#### Aplicación del Test de Habilidades Laborales:

El primer test a utilizar es el de habilidades laborales<sup>6</sup>. Antes de su aplicación, se debe explicar al joven que este test es una autoevaluación de las 15 habilidades básicas para el mundo del trabajo (matemáticas, lenguaje, etc.) y que, por lo tanto, los resultados reflejan cómo él se observa a sí mismo. No existen respuestas buenas o malas, lo importante es que responda en forma sincera.



#### Ejemplo:

El primer test que realizarás es el de habilidades. Éste consiste en una autoevaluación de las 15 habilidades básicas para el mundo del trabajo: matemáticas, lenguaje, entre otras. Por medio de esta herramienta conoceremos cómo te observas a ti mismo. Las habilidades que se encuentren en niveles medios o bajos tienes que intentar desarrollarlas, ya que ellas te serán de gran ayuda para tu vida laboral.

Habrá que resaltarle al joven que, aquellas habilidades que se encuentren en niveles medios o bajos, debe intentar desarrollarlas, pues le serán de gran ayuda para su vida laboral.

El tiempo estimado de aplicación es de 30 minutos. No obstante, si el joven requiere de un tiempo mayor, éste se le brindará.

Cabe consignar que los resultados del test de habilidades presentan el nivel de desarrollo de las 15 habilidades básicas para el mundo del trabajo que el joven percibe ha logrado hasta ahora. Sin embargo, como la aplicación de este test se realiza junto a la del test de intereses laborales, el resultado será el cruce entre ambos. De aquello se obtiene el nivel de desarrollo auto-percibido de las habilidades asociadas a sus intereses laborales. De esta manera, el universo de 15 habilidades se verá reducido a un número de cuatro a diez habilidades laborales.


<sup>6</sup> El Test de Habilidades Laborales fue desarrollado por Fundación Chile. Disponible en [www.teorienta.cl](http://www.teorienta.cl)

### Aplicación del Test de Intereses Laborales:

El segundo test en aplicar es el de intereses laborales<sup>4</sup>. Debe explicársele al joven que, por medio de este test, podremos conocer en qué parte del mapa del mundo del trabajo se ubican actualmente sus intereses laborales. Lo anterior nos permitirá orientarnos acerca de sus actuales intereses. El tiempo estimado de aplicación es de 20 minutos. No obstante, si el joven requiere de un tiempo mayor, éste se le brindará.

Es importante tener en consideración que las ocupaciones o puestos de trabajo presentes en los resultados del test de intereses representan un universo mayor al de la oferta de capacitación contenida en el programa Jóvenes Bicentenario. Por tanto, si el joven navega por estas ocupaciones puede generarse otras expectativas respecto a las oportunidades que el Programa le entrega.

Para evitar confusiones, tendrá que aclarársele al joven que las ocupaciones o puestos de trabajo que ahí se encuentran, corresponden al conjunto de puestos de trabajo relacionados con esos intereses y, que en su caso particular, lo que se busca con ellos es orientarlo para identificar en qué le gustaría trabajar, tanto en la actualidad como en el futuro.



**Ejemplo:**  
El segundo test que realizarás es el de intereses laborales. Por medio de este test podremos conocer en qué parte del mapa del mundo del trabajo se ubican actualmente tus intereses laborales.

Una vez terminado el test, deben imprimirse los resultados para comenzar la actividad de entrevista diagnóstica.

Vale la pena señalar que las capacitaciones incluidas en el Programa pueden ser un primer paso para acercarse a aquellos trabajos de interés para el joven. En este contexto, pueden pensarse dentro de un camino de desarrollo laboral.

#### Responsable de la actividad:

- ♦ Profesional del equipo ejecutor.

#### Recursos requeridos:

- ♦ Sala con computador conectado a Internet.
- ♦ Impresora para imprimir los resultados de los test.
- ♦ Sala exclusiva del profesional diagnosticador.
- ♦ Dirección Web test de habilidades e intereses laborales.

#### Documentos requeridos:

- ♦ Copia del mapa del mundo del trabajo.
- ♦ Manual Etapa Diagnóstico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.

#### Tiempo estimado de duración:

- ♦ 50 minutos.

### Entrevista Diagnóstica:

#### Descripción:

El propósito de esta actividad es brindar al joven postulante una orientación laboral que le permita reflexionar en torno a su futuro laboral, con el objetivo de construir un itinerario de capacitación personalizado y pertinente, que idealmente desemboque en su inserción o reinserción laboral. La entrevista diagnóstica **es de carácter individual y presencial**; y debe realizarse favoreciendo una relación de confianza y respeto entre profesional y postulante. Esta actividad se realizará en la sala de uso exclusivo del profesional diagnosticador.

Para el desarrollo de esta actividad se seguirán los siguientes pasos:

1. Definición de un perfil sociolaboral del postulante.
2. Análisis de los resultados de los test de intereses y habilidades laborales.
3. Elección de alternativas de capacitación. Se deben registrar en itinerario de capacitación, disponible en sistema informático <https://bicentenario.sence.cl>

A continuación, se describe cada ítem que compone esta actividad.

### Definición de un perfil socio-laboral del Beneficiario/a:

#### Descripción:

El primer paso de la actividad de entrevista diagnóstica es actualizar el perfil sociolaboral del postulante. Para esto, el profesional diagnosticador deberá indagar en las siguientes áreas de la vida del joven, por mencionar algunas:

- ♦ Situación actual (desocupado, estudiante, etc.).
- ♦ En dónde y con quiénes vive.
- ♦ Estado civil.

- ♦ Número de hijos/as, si tiene con quien dejarlos/as mientras dure la capacitación. Para ello se deben realizar las siguientes preguntas al joven ¿Tiene hijos/as?, ¿Van al Jardín infantil o al colegio?, ¿En qué jornada?, ¿Tiene con quien dejar a sus hijo/as en caso que asista a curso de capacitación? Si las respuestas así lo demuestran, el diagnosticador debe consignar la necesidad de subsidio de cuidado infantil, pero no debe ofrecer directamente a los/las jóvenes esta posibilidad, dado que el presupuesto disponible para este subsidio está acotado al 10% de la cobertura.
- ♦ Nivel educacional.
- ♦ Experiencia laboral.
- ♦ Intereses y expectativas laborales futuras.



#### Ejemplo:

Cuéntame un poco sobre ti... ¿Actualmente, qué te encuentras realizando? ¿Estudias?  
¿Trabajas? Aquí dice que eres soltero... ¿En dónde y con quién vives? ¿Tienes hijos? ¿Cuántos?  
¿Terminaste la educación media? ¿Has trabajado alguna vez?  
¿Qué esperas de un trabajo?

Para el desarrollo de esta actividad deberá utilizarse el sistema informático habilitado por SENCE para la actualización de los datos de identificación del postulante (<https://bicentenario.sence.cl>). No debe omitirse la indagación en las áreas antes mencionadas. Sin embargo, el profesional está facultado para agregar más áreas si lo estima conveniente. Esto permitirá al profesional brindar una orientación y asesoría laboral basada en el perfil sociolaboral del postulante, guiando el desarrollo de los pasos venideros de la actividad de entrevista. Este es el momento de contrastar las expectativas que los jóvenes tienen del programa y el acceso al mundo laboral formal con las condiciones de entrada que ellos presentan, los requerimientos del mercado laboral local y/o regional y la oferta de empleo existente.

**Responsable de la actividad:**

- ♦ Profesional del equipo ejecutor

**Recursos requeridos:**

- ♦ Sala exclusiva del profesional diagnosticador.

**Documentos requeridos:**

- ♦ Manual Etapa Diagnóstico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.

**Tiempo estimado de duración:**

- ♦ 15 minutos.

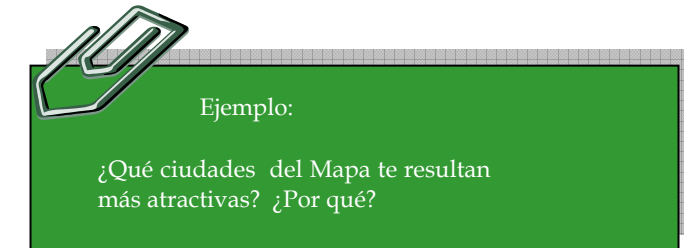
**Nota:** SENCE podría disponer de otros documentos relevantes para esta etapa.

**Análisis de los resultados test Intereses y Habilidades Laborales:****Descripción:**

El segundo paso de la actividad de entrevista diagnóstica es el análisis de los resultados de los test de intereses y habilidades laborales. El objetivo de esta actividad es posicionar en el modelo mapa del mundo del trabajo los intereses laborales del joven postulante. Para esto se debe utilizar la copia impresa del mapa del mundo del trabajo entregada previamente al joven, junto con la impresión de sus resultados.

La impresión de los resultados del postulante muestra el listado de ciudades en las cuales se ubicaron sus intereses laborales. Este listado permitirá al profesional mostrar al joven en qué continentes y países de intereses laborales se ubican las ciudades de interés resultantes (ver mapa del mundo del trabajo).

En este ejercicio puede ocurrir que el/la joven no se sienta identificado con los resultados obtenidos en el test de intereses, en cuyo caso se debe indagar sobre qué ciudades del mapa del mundo del trabajo son más representativas a sus intereses laborales.



Una vez definidas las ciudades de interés más representativas para el joven, se comienza con la elección de alternativas de capacitación o inserción laboral.

**Responsable de la actividad:**

- ♦ Profesional del equipo ejecutor.

**Recursos requeridos:**

- ♦ Sala exclusiva profesional diagnosticador.

**Documentos requeridos:**

- ♦ Resultados test de intereses y habilidades laborales del postulante.
- ♦ Copia del mapa del mundo del trabajo.
- ♦ Manual Etapa Diagnóstico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.

**Tiempo estimado de duración:**

- ♦ 25 minutos.

**Nota:** SENCE podría disponer de otros documentos relevantes para esta etapa.



## Elección de Alternativas de Capacitación:

### Descripción:

El tercer paso de la actividad de entrevista diagnóstica es la elección de alternativas de capacitación. Para esto se utilizará la herramienta de vinculación “Resultados Test y Ofertas de Capacitación del Programa”, provista por SENCE. Ésta asocia a las ciudades de intereses laborales, presentes en el mapa del mundo del trabajo, con las ofertas de capacitación en oficios disponibles en el programa Jóvenes Bicentenario.

Para el óptimo desarrollo de esta actividad, los diagnosticadores deberán disponer previamente de las ofertas y prioridades de capacitación regionales. También podrá generar mayor información, acerca de los tipos de oficios disponibles con los proveedores de estos servicios en la región (OTEC).

Para la utilización de la herramienta de vinculación deberán realizarse los siguientes pasos:

a) Identificación de las ciudades de intereses laborales representativas para el joven postulante.


b) Revisión de las alternativas de capacitación asociadas a las ciudades de interés identificadas. En caso de no existir oferta de capacitación asociada a la ciudad de interés, se procederá a revisar las alternativas de capacitación asociadas a aquellas ciudades de interés de naturaleza similar.

c) Priorización de tres alternativas de capacitación. Para estos fines, la herramienta de vinculación proveerá la información detallada a continuación, la cual debe ser revisada junto con el joven sin prescindir de ninguno de sus componentes.

- Nombre del curso de capacitación.
- Descripción de los cursos de capacitación.
- Requisitos de entrada para cada curso.
- Horas de duración.

Para la elección de las tres alternativas de capacitación debe primar el interés del joven postulante. Sin embargo, el profesional diagnosticador debe tener la capacidad de brindar una asesoría y orientación que propicie la reflexión del joven en torno a su futuro laboral. Se considerará, en esta instancia, el perfil sociolaboral y la información entregada por SENCE Regional respecto de la disponibilidad de los cursos y prioridades regionales de capacitación.


Antes de definir las tres alternativas de capacitación, se debe explicar al joven que los cursos son conformados a partir de la demanda de los/las jóvenes postulantes, por lo cual puede ocurrir que el curso que seleccione no se realice, producto de no lograr sumar el mínimo de participantes. En ese caso, podrá ser seleccionado para los cursos inscritos en segunda o tercera prioridad.



Ejemplo:

- ¿En cuál de estas alternativas te gustaría capacitarte?
- ¿Alguna vez has trabajado en algo similar?
- ¿Conoces a alguien que trabaje en algo similar?
- ¿te imaginas trabajando en eso en el futuro?

En caso de que ninguno de estos cursos sea ejecutado por falta de inscritos, el/la joven postulante será contactado para informarles sobre el inicio de nuevos cursos relacionados a la naturaleza de sus tres prioridades.



Ejemplo:

Puedes ser seleccionado para los cursos que elegiste como segunda o tercera prioridad. Eso va a depender de la cantidad de inscritos que haya por curso.

Al momento en que una misma ciudad de interés tenga asociada más de

15 alternativas de capacitación, el profesional diagnosticador tendrá que priorizar la entrega de alternativas en función de la disponibilidad y prioridades de capacitación dispuestas por SENCE.

Paralelamente, es necesario informarle al joven que, junto a la oferta de capacitación seleccionada, recibirá otros cursos adicionales de menor duración, como el programa Preparado (taller de desarrollo de competencias de empleabilidad), entre otros definidos por SENCE, siendo obligatoria la participación del beneficiario en cada módulo.



**Ejemplo:**  
Además de los cursos que seleccionaste, recibirás otros complementarios que te ayudarán a mejorar tus condiciones para acceder al mundo laboral, como por ejemplo: cursos de formación para el trabajo o alfabetización digital.

Existe la posibilidad de que ninguna de las ofertas de capacitación disponibles en el Programa suscite el interés del joven, lo que podría redundar en su deserción voluntaria. En este caso, el joven debe firmar la carta de renuncia disponible para estos casos en <http://psociales.sence.cl>; y el prestador del servicio deberá realizar el itinerario laboral personalizado del postulante, señalando en el ítem observaciones la deserción del joven y sus razones. Junto a lo anterior, se deberá invitar al joven a revisar periódicamente la oferta de programas disponible en el sitio Web de SENCE.



**Ejemplo:**  
Recuerda revisar la oferta de programas en SENCE ([www.sence.cl](http://www.sence.cl)). Puede que encuentres algo de tu interés

**Responsable de la actividad:**

- ♦ Profesional del equipo ejecutor.

**Recursos requeridos:**

- ♦ Sala exclusiva del profesional diagnosticador.
- ♦ Computador conectado a Internet de uso exclusivo del profesional diagnosticador.
- ♦ Herramienta de vinculación.
- ♦ Información de SENCE Regional respecto a disponibilidad de cursos y prioridades regionales.

**Documentos requeridos:**

- ♦ Resultados test de intereses y habilidades laborales del postulante.
- ♦ Copia del mapa del mundo del trabajo.
- ♦ Manual Etapa Diagnóstico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.

**Tiempo estimado de duración:**

- ♦ 20 minutos.

**Nota: SENCE podría disponer de otros documentos relevantes para esta etapa.**

**Construcción de Itinerario Laboral Personalizado:**

**Descripción:**

El itinerario de capacitación personalizado tiene por finalidad, junto con establecer las alternativas de formación seleccionadas por el joven postulante, consignar información relevante para la participación de éste en las posteriores etapas del Programa. Este documento será entregado por SENCE, encontrándose disponible en el sistema informático de Jóvenes Bicentenario.

El formato de itinerario de capacitación se compone de los siguientes ítems:

- ♦ Datos de identificación del postulante.

- ◆ Nivel de educacional del postulante.
- ◆ Desarrollo de habilidades claves.
- ◆ Identificación de intereses laborales.
- ◆ Elección de cursos de capacitación.
- ◆ Observaciones.
- ◆ Firma del postulante y del profesional diagnosticador.

A continuación, se describe la forma de llenado de cada uno de sus ítems. El proceso descrito debe realizarse junto al joven, asegurando su total acuerdo.

#### Datos de Identificación del Beneficiario/a:

Este ítem corresponde a datos como el nombre, la dirección, y otros datos básicos del joven.

#### Nivel de Educación del Beneficiario/a:

En este ítem se encontrará un listado con los distintos niveles de educación, desde escolaridad básica incompleta hasta postgrados, debe marcarse con una “X”, el nivel de educación correspondiente al joven postulante.

#### Desarrollo de Habilidades Claves (Test de habilidades TH):

En este ítem se encontrará el listado de las 15 habilidades básicas para el trabajo presentes en el modelo Mapa del Mundo del Trabajo. Se debe seleccionar el nivel de desarrollo auto percibido por el/la joven para las habilidades detectadas en los resultados del test de habilidades. Estas podrán ser entre 4 y 10 habilidades aproximadamente.

#### Identificación de Intereses Laborales (Test de intereses laborales TI):

En este ítem se encontrará el listado de las 26 ciudades de interés laboral presentes en el modelo mapa del mundo del trabajo. Se deben marcar las ciudades en las cuales se ubican los intereses del joven, de acuerdo a los resultados del test realizado.

#### Elección de Cursos de Capacitación:

En este ítem deben indicarse los códigos y nombres de los cursos seleccionados y priorizados por el joven postulante. Como se revisó previamente, dicha selección es producto de la síntesis entre habilidades/intereses del joven y la oferta regional de capacitación disponible por las Direcciones Regionales de SENCE.

A continuación se presenta imagen con ejemplo de matriz de llenado para habilidades, intereses y elección de cursos de capacitación.

The screenshot shows a web application interface for selecting training options. It is titled "Itinerario" and contains three main sections:

- Áreas De Interés:** A list of interest areas on the left includes "Administración de RRHH", "Agricultura, forestales y relacionados", "Artes aplicadas (escritas y habladas)", and "Artes creativas y actuación". A "Seleccionadas" box is empty. A "grabar" button is at the bottom right.
- Principales Habilidades:** A list of skills on the left includes "Destreza manual", "Espacial", "Lectura", and "Liderazgo". A "Seleccionadas" box is empty. A "grabar" button is at the bottom right.
- Opciones De Cursos:** A list of course options on the left includes "ADMINISTRACION DE BODEGAS CC", "MANEJO DE BODEGA Y CONTROL L", "GESTION Y DIVERSIFICACION DE L", and "MANEJO Y DESARROLLO DE GRAN". A "Seleccionadas" box is empty. A "grabar" button is at the bottom right.

### Observaciones:

En este ítem el profesional diagnosticador debe agregar aquella información levantada en la entrevista, que considere relevante de ser considerada, para la continuidad del joven en el Programa.

### Firma del Beneficiario/a y del Profesional Encargado del Diagnóstico:

Este ítem corresponde a la firma del postulante y del profesional diagnosticador. Previa a la firma del postulante se le debe explicar que esta firma certifica su total acuerdo con lo expresado en este documento.

Es importante destacar que la información contenida en los itinerarios personalizados de capacitación, deberá seguir el tratamiento definido por SENCE en el Manual de Procedimientos del programa Jóvenes Bicentenario.

### Responsable de la actividad:

- ♦ Profesional del equipo ejecutor.

### Recursos requeridos:

- ♦ Sala exclusiva profesional diagnosticador.

### Documentos requeridos:

- ♦ Manual etapa diagnóstico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.
- ♦ Itinerario de capacitación personalizado.

### Tiempo estimado de duración:

- ♦ 5 minutos.

**Nota:** SENCE podría disponer de otros documentos relevantes para esta etapa.

### DECLARACIÓN JURADA

#### Descripción:

El documento declaración jurada tiene como propósito confirmar el cabal conocimiento del joven acerca de las condiciones requeridas para pertenecer al Programa Jóvenes Bicentenario. Al mismo tiempo, compromete al postulante a participar de los cursos de capacitación, seleccionados en la entrevista diagnóstica, asociados a su itinerario personalizado. Debe explicarse previamente al joven que este documento representa su compromiso de cumplir con las condiciones del Programa y seguir las diferentes instancias que lo componen (Capacitación, y eventualmente Práctica e Intermediación Laboral). Asimismo, debe consignarse al postulante que, al momento de firmar la declaración, pasará a la segunda etapa de postulación, constituida por la conformación de grupos-cursos.

Para acceder al formato de Declaración Jurada deberá ingresar al sistema <http://bicentenario.sence.cl>

#### Responsable:

- ♦ Profesional del equipo ejecutor.

#### Recursos requeridos:

- ♦ Sala exclusiva profesional diagnosticador.

#### Documentos requeridos:

- ♦ Manual etapa diagnóstico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.
- ♦ Declaración jurada.

#### Tiempo estimado de duración:

- ♦ 5 minutos.

**Nota:** SENCE podría disponer de otros documentos relevantes para esta etapa.

## RECOMENDACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LA ETAPA DIAGNÓSTICA DEL PROGRAMA JÓVENES BICENTENARIO

### Derivación y Acompañamiento del Beneficiario/a:

#### Descripción:

La última actividad de la etapa diagnóstica del Programa “Jóvenes Bicentenario” corresponde a la derivación del joven postulante a la etapa de capacitación. En esta actividad se debe entregar al joven una copia de su itinerario personalizado de capacitación y de su declaración jurada. Unido a lo anterior, se deberá entregar una tarjeta de contacto, donde figure el nombre, teléfono, dirección, sitio Web (en caso de existir) y e-mail del profesional diagnosticador.

Se deberá explicar al joven que este organismo estará a disposición de responder sus dudas, hasta que sea contactado para iniciar las capacitaciones. El diagnosticador brindará acompañamiento al joven hasta que se inicie la etapa de capacitación.

Es deber de este organismo, solicitar información respecto de los plazos de inicio de los cursos de capacitación y sus participantes, al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de la región, en periodos no superiores a dos semanas, a partir de la fecha en que el joven fue diagnosticado.

#### Responsable:

- ♦ Profesional del equipo ejecutor

#### Recursos Requeridos:

- ♦ Sala exclusiva profesional diagnosticador.
- ♦ Fotocopiadora para carnet de identidad
- ♦ Información del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo regional, respecto a fechas de inicio de la etapa de capacitación.

#### Documentos Requeridos:

- ♦ Manual etapa diagnostico.
- ♦ Manual de Procedimientos del Programa.
- ♦ Itinerario de capacitación personalizado
- ♦ Declaración Jurada del Programa.

- La relación con el postulante debe considerar la utilización de un lenguaje comprensible para el joven, que facilite el establecimiento de un vínculo de confianza y respeto entre éste y el diagnosticador.

- Respecto de la citación de los jóvenes a la entrevista diagnóstica, se recomienda no hacerlas a temprana hora. Experiencias previas demuestran que los jóvenes concurren a los lugares de citación, preferentemente, a partir de las 10:00 horas, obviamente esto dependerá de las características propias de cada localidad. Lo importante de consignar, es que **el horario de asistencia a la entrevista se acuerda en conjunto con el joven, y no se impone.**

- En la fase de análisis y priorización de alternativas de capacitación, si bien deben primar los intereses laborales del joven postulante, el profesional diagnosticador debe facilitar una reflexión orientada a buscar alternativas de capacitación pertinentes al joven y a su posible inserción laboral. Es importante tener en consideración que el propósito de esta etapa es orientar al joven hacia capacitaciones que, idealmente, desemboquen en su inserción laboral.



III ANEXOS:

ANEXO: MAPA DEL MUNDO DEL TRABAJO:



Fuente: Fundación Chile, 2007

ANEXO II: LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES DE LA ETAPA DIAGNÓSTICA:

		REALIZADO	
I.	<b>Citación del postulante para entrevista diagnóstica</b>	SI	NO
II.	<b>Recepción del joven postulante en el lugar de la entrevista</b>	SI	NO
III.	<b>Aplicación de los test de intereses y habilidades laborales</b>		
1.	Aplicación del test de habilidades laborales	SI	NO
2.	Aplicación del test de intereses laborales	SI	NO
IV.	<b>Entrevista diagnóstica</b>		
1.	Definición de un perfil sociolaboral del postulante	SI	NO
2.	Análisis de los resultados de los test de intereses y habilidades laborales	SI	NO
3.	Elección de alternativas de capacitación	SI	NO
V.	<b>Construcción de itinerario laboral personalizado</b>		
1.	Datos de identificación del postulante	SI	NO
2.	Nivel de educación del postulante	SI	NO
3.	Desarrollo de habilidades claves (test de habilidades)	SI	NO
4.	Identificación de Intereses Laborales (test de intereses laborales)	SI	NO
5.	Elección de cursos de capacitación	SI	NO
6.	Observaciones	SI	NO
7.	Firma del postulante y del profesional diagnosticador	SI	NO
8.	Fotocopia Carnet de identidad y recepción de documento que certifique la residencia de los y las jóvenes	SI	NO
VI.	<b>Declaración jurada</b>	SI	NO
VII.	<b>Cierre y acompañamiento al beneficiario</b>	SI	NO

ANEXO III: DIAGRAMA DE FLUJO. CONTACTO CON EL JOVEN POSTULANTE.

