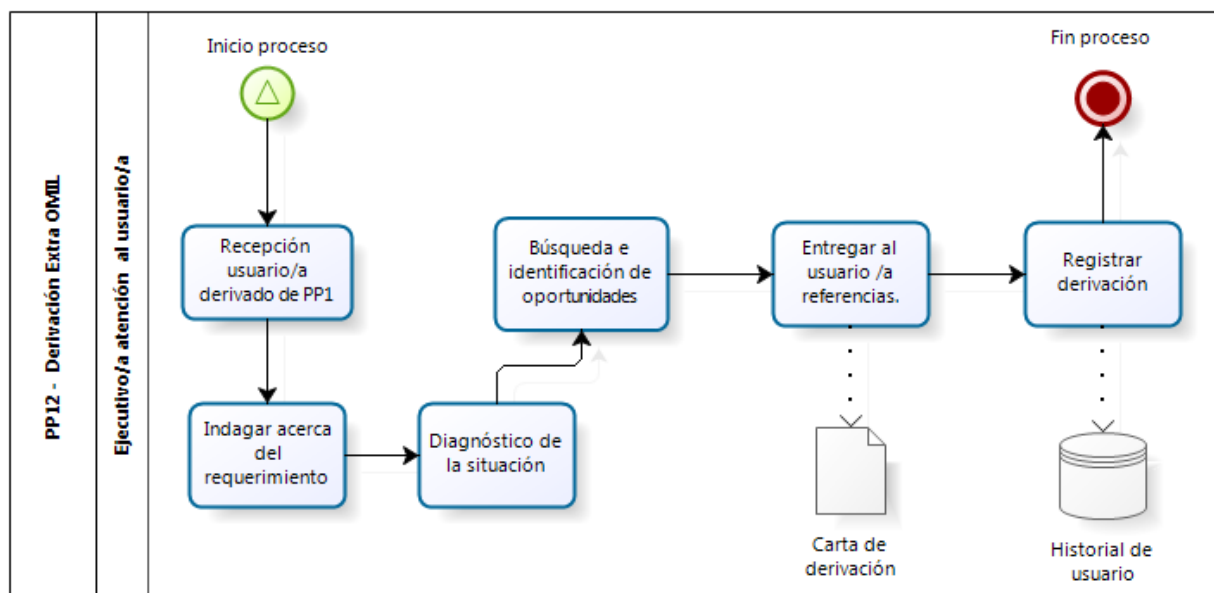


Derivación Extra OMIL. Proceso Primario PP12.

El propósito de este proceso es derivar a los usuarios que llegan a la OMIL en busca de la solución a un problema que escapa al ámbito de competencia de la oficina y/o que busca fortalecer determinadas competencias del beneficiario. La OMIL actúa sólo como una entidad orientadora para derivar a la instancia pública o privada que mejor responde a la necesidad del usuario.

Puede ser también que usuarios inscritos en la OMIL sean derivados o referidos, como parte de los servicios que reciben en la oficina, a otras instancias para solucionar problemas distintos a los que maneja la oficina, para activar más redes de oportunidades en los mismos temas o para acceder a programas que directamente no son gestionados por la oficina.

Flujograma PP12, Derivación Extra OMIL:



Descripción del Procedimiento:

El Funcionario OMIL responsable del proceso es el ejecutivo o ejecutiva de atención al usuario.

La Derivación Extra OMIL, proceso primario PP12, comienza luego de la Recepción de Usuario con motivos de consulta que no corresponden al dominio de acción de OMIL. Vale decir, de usuarios derivados del proceso primario PP11.

En este contexto, el ejecutivo de atención debe hacer preguntas con el objetivo de indagar sobre el requerimiento del Usuario.

En base a las respuestas de este, el ejecutivo debe realizar un diagnóstico de la situación para identificar el ámbito de derivación, que puede ser: nivelación de estudios, reducción de inhibidores para el empleo, formación laboral, micro emprendimiento, otros programas u oficinas municipales, o instituciones de la sociedad civil de y para la discapacidad y otra condición de vulnerabilidad.

El ejecutivo debe compartir su diagnóstico con el usuario, para confirmar y complementar la información con los aportes de ambos.

Cuando el diagnóstico ha sido aclarado y confirmado, el ejecutivo tiene la tarea de buscar e identificar oportunidades para el usuario.

Para esto, debe basarse en sus conocimientos y en las redes establecidas por la OMIL.

El ejecutivo debe compartir con el usuario las referencias e indicaciones necesarias para que pueda acudir al lugar donde se derive.

Debe dar las opciones de derivación con referencias e indicaciones claras, asegurándose que el Usuario sepa hacia dónde debe dirigirse.

Si el usuario lo requiere, el ejecutivo le entregará por escrito los datos de contacto de la persona que le ayudará con su consulta, en el documento que se denomina, Carta de Derivación.

Completada la entrega de referencias, indicaciones, y carta de derivación, el ejecutivo, en caso de que el usuario esté inscrito en BNE, procede al registro de la derivación en el historial del perfil de usuario en el BNE.

Así, se da por finalizado el proceso primario PP12.

Recuerda:

1. El objetivo del PP12, es derivar a un usuario a una entidad distinta, ya que los motivos de su consulta escapan de las competencias de la OMIL.
2. Algunos motivos de derivación son: nivelación de estudios, reducción de inhibidores para el empleo, formación laboral, micro emprendimiento, otros programas u oficinas municipales, entre otros.
3. Para este proceso, es relevante que la OMIL establezca redes con entidades que respondan a las necesidades extra-OMIL que puedan presentar los usuarios.