

## Documentación Buenas Prácticas

### Título Buena Práctica

OMIL en terreno: información en Organizaciones territoriales de la comuna

### Organización que aplica esta Buena Práctica

Organización: OMIL de Cobquecura

### Ámbitos Impactados por la Buena Práctica

- Mejoramiento de servicios a Buscadores de Empleo
- Incorporación de nuevos Canales
- Articulación con Organismos del territorio
- Articulación Intramunicipal

### Beneficiarios de esta Buena Práctica

- Buscadores de empleo
- Juntas de Vecinos.

### Justificación de la calificación como Buena Práctica

#### Efectividad de la Buena Práctica

Se logra acercamiento a organizaciones comunales y coordinación para la entrega de aprestos en terreno. Permite contar con un canal de información en el territorio como primer punto de contacto, que oriente a las personas en el acceso a los servicios de la OMIL y a los beneficios de otros programas.

#### Replicabilidad de la Buena Práctica

Es replicable en toda comuna donde estén funcionando organizaciones comunitarias territoriales y funcionales.

Es fundamental el compromiso de los equipos de trabajo, su disposición y voluntad a insertarse en la comunidad. También la comunicación entre los programas, para crear un clima de relaciones humanas propicio a la colaboración.

Se deben construir redes de confianza y colaboración con los dirigentes sociales y las organizaciones comunitarias.

En suma, la práctica es replicable a condición de que estén las ganas del equipo y el respaldo del Alcalde.

## Descripción de la Buena Práctica

### ¿Cómo surgió?

La práctica surge por el interés del Alcalde de que la población de la comuna, a través de las organizaciones comunitarias, conozca los programas sociales de la municipalidad. De eso se hizo cargo el equipo de la OMIL al dar inicio al Piloto Círculo de Empleo: ir a las Juntas de Vecinos y comunicar la información. Aunque en estricto rigor no se hagan aprestos laborales propiamente tales, de todas maneras se va a terreno, se lleva información sobre diversos beneficios sociales y se conversa con los vecinos sobre los servicios que ofrece la OMIL. El encargado de organizaciones comunitarias de la municipalidad apoya en la calendarización de las reuniones.

En Cobquecura la mayor parte de la población vive en sectores rurales de mucha dispersión, donde la comunicación llega por radio solamente a algunas localidades. Por ello, el desafío es llegar a estos sectores y darles a conocer los servicios a los que pueden acceder, los aprestos laborales, los servicios de la OMIL y la oferta de programas de la municipalidad. Por su parte, los dirigentes comunitarios se acercan a la municipalidad y frecuentemente invitan al equipo de la OMIL a sus reuniones.

Se hizo un diagnóstico de las organizaciones comunitarias para levantar las necesidades de una comuna cuya población en un 90% es rural, con claro déficit de acceso a la información sobre los beneficios que otorga el Estado. Por ejemplo, desconocimiento de la inscripción en la OMIL para postular a un trabajo cuando llegan empresas a realizar faenas en la comuna. Tampoco se contaba con registros de la población en busca de empleo. De ahí la necesidad de hacer llegar la información de los beneficios sociales a todos los sectores de la comuna, en especial, los más alejados.

En terreno se hace ver que la OMIL no es sólo para buscar trabajo, sino que también es una instancia de formación, capacitación, de entrega de valores. Sin duda, canalizar la información a través de la Junta de Vecinos facilita el trabajo. La Municipalidad coordina ocho programas sociales y en todos ellos se promueve la inserción comunitaria, para que todos conozcan los beneficios disponibles y puedan acceder a ellos. En la salida a terreno se logra tomar conciencia de las agudas brechas de información que afectan a las localidades rurales de la comuna. Muchas veces las personas gastan recursos en ir a Chillán para obtener un certificado que en la municipalidad se puede obtener gratuitamente. La gente está llegando a la OMIL, lo que indica que el trabajo está dando frutos. No es lo mismo informarse por televisión, que recibir en terreno la información personalmente de parte de profesionales que son de la comuna y que explican de manera entendible lo que no se comprende viendo la televisión. Los aprestos laborales se adecúan a las características de los habitantes del territorio que se visita. En los sectores rurales se pone énfasis en aclarar qué es la OMIL y qué hace. Si bien a las reuniones tienden a asistir personas de mayor edad, ellos transmiten la información a sus familias, en un "boca a boca" que ha demostrado ser efectivo.

Como una manera complementaria de difundir la información a la comunidad, se aprovechan los días de pago de los pensionados (una vez al mes), pues llega mucha gente de los sectores rurales a Cobquecura. Las personas adultas por lo general viajan acompañadas de sus nietos u otros familiares más jóvenes. Se aprovecha ese día para hacer difusión de la OMIL y otros programas, a través de un stand y la distribución de folletería. Esto permite que cuando la OMIL llega al territorio, algunos vecinos cuenten con cierta información previa y puedan hacer consultas al respecto.

Estratégicamente la OMIL está asociada en Concejo de Desarrollo en Salud, donde participan el CESFAM, la parroquia, dirigentes vecinales, otros departamentos municipales, profesionales de la salud, concejales y autoridades. Esto permite conocer lo que hacen otros programas e instituciones y darse a conocer ante ellos, fortaleciendo la articulación con organismos externos al municipio. Familiarizarse con los Programas de otros departamentos y entidades de la comuna ha sido clave, pues permite responder consultas en terreno y orientar de manera clara a los vecinos sobre las posibilidades de acceder a tal o cual beneficio y qué canales aprovechar al respecto.

### **Beneficios de su aplicación**

Para la comunidad el beneficio más relevante es saber de las oportunidades disponibles en la OMIL, saber que hay funcionarios que los van a recibir de buena forma. Que ahorran recursos realizando en la municipalidad muchos trámites, sin la necesidad de viajar a Chillán (certificados de FONASA, AFP, fotocopias de carné, etc.).

Una oferta que la OMIL hace a las personas es asesorarlas en sus dudas sobre trámites y obtención de certificados, lo que es muy valorado. Se enfatiza que la OMIL no sólo entrega información laboral, sino intermediación, es decir, se orienta y guía a las personas, por ejemplo, la postulación a los bonos, la recuperación de claves, bono al trabajo de la mujer, empleo joven, etc. Hay más claridad en los usuarios respecto a lo que buscan en la OMIL, ya sea en empleo o en capacitación.

El año 2016 se inscribieron 160 personas en la OMIL. A julio del 2017 se ha superado la meta, se cuentan 180 inscritos.

El hecho de que los profesionales de la OMIL sean miembros de la propia comuna ha sido un elemento facilitador del posicionamiento de la OMIL en la comunidad. La OMIL se ha posicionado dentro de la comuna. Salir a terreno, empaparse de la realidad de la gente permite conocer al usuario con mayor profundidad y prestar un servicio más personalizado.

### **Impacto**

Se ha empoderado a la gente, que conoce más de sus beneficios y sabe dónde acudir. Se reconoce a la OMIL como el lugar donde deben inscribirse para buscar trabajo (pasó de "me mandaron a la OMIL" a "vengo a inscribirme en la OMIL").

Se quiere una comunidad informada, que no pierda los beneficios a los que puede acceder. Lo que la gente ve en la televisión ya no se ve tan lejano. Cuando en la televisión o en la radio se habla de ciertos programas, la gente ya sabe que esos programas también están disponibles en Cobquecura.

Se trabaja para que los servicios lleguen a la comunidad, no que la comunidad llegue al servicio. En suma, integrar los servicios a la cotidianidad de la gente.

### **Detalle de cómo se implementó**

Cada Junta de Vecinos tiene una fecha de reunión mensual. Se hace un calendario mensual de reuniones, siguiendo la subdivisión Centro, Norte y Sur del territorio. Los equipos de los programas siguen el calendario en sus visitas a terreno para entregar la información requerida. Aparte de tratar los temas propios de la organización, es habitual que la Junta de Vecinos tenga como punto de la tabla de la reunión, la participación de los profesionales de los programas del municipio, para entregar la información de forma masiva a la comunidad. No

es lo mismo capacitar a los dirigentes sociales en Cobquecura, que socializar la información en terreno con la comunidad en pleno. Son 26 Juntas de Vecinos, todas ellas son visitadas todos los meses. Se hacen dos reuniones diarias, considerando la proximidad geográfica. El compromiso del equipo OMIL es crucial, porque a veces se realizan reuniones los fines de semana. La comunidad ha internalizado que en toda reunión estará un profesional del municipio entregando información de interés. La OMIL no asiste a todas las reuniones, pero siempre está presente un profesional de algún programa del municipio.

Se prepara material, se llevan trípticos y a veces un lápiz o un llavero de regalo. No es lo mismo entregar un documento, que explicar lo que éste contiene. El material que entrega SENCE no siempre se adecúa a la realidad, considerando que la tasa de analfabetismo es alta y el promedio comunal de escolaridad es 8° Básico.

En las reuniones se comparte información de todos los programas sociales, incluidos salud y educación. Lo que requiere de la coordinación y articulación permanente de los equipos de los diversos programas. Cada profesional se nutre de la información de los otros departamentos, con lo cual obtiene un conocimiento de lo que están haciendo las demás áreas del municipio en terreno. Se abordan temas de vivienda, saneamiento de terrenos, recorridos de locomoción pública, pensiones, subsidio habitacional, etc. Es una especie de "municipalidad móvil" que lleva a terreno toda la información de los beneficios sociales relevantes para la comunidad.

La reunión se inicia con una dinámica de presentación para "romper el hielo". Lo primero es dar a conocer la OMIL y los servicios que otorga. Hay buena participación. Se hace un apresto laboral más personalizado, a partir de la ficha de inscripción, que permite conocer al usuario. Si algún participante necesita una aclaración especial, es atendido por un integrante del equipo, mientras paralelamente el relator avanza con el tema.

Se trabaja en equipo. Cada quince días, la DIDECO convoca a reunión para evaluar la marcha de todos los programas. Una oportunidad para dar y recibir retroalimentación entre colegas de los distintos equipos y del estado de avance de cada programa. Esto permite que cada integrante del equipo esté familiarizado con todos los programas sociales en curso en la comuna.

Es fundamental construir una red de colaboración entre las personas involucradas en los diversos programas municipales. También es fundamental construir relaciones de confianza con los dirigentes vecinales, con intercambio recíproco de direcciones y teléfonos de contacto.

Detrás de esta práctica hay una visión que la sustenta y direcciona, se sabe dónde se quiere llegar y qué se quiere lograr: integrar los servicios a la cotidianidad de la gente. Esta visión permea la red de trabajo que los involucra a todos, en relaciones de mutua interdependencia (OMIL, DIDECO, Finanzas, Departamento de Obras, SECPLAN, etc.)

### **Dificultades para Implementarla**

Los traslados. Es un municipio que no cuenta con muchos recursos, por lo que trasladarse a sectores de extrema ruralidad implica una inyección de recursos en términos de vehículo, chofer, combustible.

El desgaste físico del equipo humano, por ejemplo, tiempos de traslado de dos horas por caminos de tierra, lo que se agudiza en invierno.

La baja escolaridad de los usuarios constituye una brecha cognitiva que tensiona el modo de comunicar la información a la comunidad. El usuario no siempre se atreve a preguntar. Por lo que hay que estar atentos al comportamiento de la gente y facilitar su proceso de comprensión.

### **Personas que debieran estar involucradas en la implementación**

Personal de la OMIL, encargado de Apoyo a Organizaciones Comunitarias, SENDA, Vínculos (adultos mayores), Seguridad y Oportunidades, Programa Familia, SERNAMEG, PRODESAL, Patentes, Dirección de Obras, Finanzas, SECPLAN, DIDECO, dirigentes vecinales.

### **Necesidades para su Implementación**

Vehículo, material de oficina, jugos, café, galletas, material para regalos (bolsos ecológicos, lápices, llaveros), material educativo, folletería, viáticos, material de apoyo de elaboración propia, notebook, data, telón.

### **Propuestas de mejora**

La presencia de la OMIL en terreno ha significado un aumento en la cantidad de usuarios atendidos en la oficina. Se necesita contar con mayor espacio físico en el municipio, para que cuando el vecino se acerque a la OMIL, se puedan tener conversaciones que requieren de mayor privacidad.