Guía Nº 1

Modelo Integral de gestión de casos para la Inclusión Sociocomunitaria

Víctor Martínez Ravanal

Tabla de contenido

[1 ¿Qué es el Modelo Integral de Gestión de Casos para la Inclusión Sociocomunitaria? 1](#_Toc21613654)

[2 ¿Cuáles son los focos de intervención de la red intersectorial de ISC? 1](#_Toc21613655)

[3 ¿Cómo opera? 1](#_Toc21613656)

[4 Principios organizadores del Modelo 2](#_Toc21613657)

[4.1 Inclusión sociocomunitaria. 2](#_Toc21613658)

[4.1.1 Fortalecimiento de Capacidades. 3](#_Toc21613659)

[5 Estrategia multiescalar: campos de intervención 4](#_Toc21613660)

[5.1 Escala persona: la intervención con la persona-usuaria y su grupo de referencia. 5](#_Toc21613661)

[5.2 Escala estructuras: intervención en gestión de redes institucionales y comunitarias. 5](#_Toc21613662)

# ¿Qué es el Modelo Integral de Gestión de Casos para la Inclusión Sociocomunitaria?

El Modelo de Gestión de Casos (en adelante MGC) es un sistema integral de apoyo a la Inclusión Sociocomunitaria (en adelante ISC) de las personas-usuarias, que (re)vincula a estas personas, por un lado, a la oferta programática de la red intersectorial –local, provincial, nacional - en una amplia gama de ámbitos (salud, educación, protección social, laboral, jurídico, cultural, deportivo, entre otros) y por otro lado, a los recursos del ámbito comunitario (familia, redes personales, redes vecinales, organizaciones).

En primer lugar, para que tenga lugar una efectiva gestión de casos a nivel de las personas es necesario desarrollar una red intersectorial -de carácter sociocéntrico (que tenga como centro temático la inclusión sociocomunitaria), operante y con lógica de casos- entre los diferentes programas y servicios de la oferta programática municipal y local. Esta red sostiene y posibilita la gestión de casos y a su vez, se va fortaleciendo gradualmente con la gestión de casos.

En segundo lugar, es necesario desarrollar y activar una red de recursos comunitarios asociados a los territorios de vida de las personas.

# ¿Cuáles son los focos de intervención de la red intersectorial de ISC?

1. La gestión de red está dirigida a la conformación de una red intersectorial de ISC con los servicios de la oferta programática local orientada a la satisfacción de necesidades de las personas usuarias en una amplia gama de ámbitos de inclusión.
2. Un trabajo directo con la persona-usuaria y sus redes sociales personales para la co-construcción participativa de un plan de ISC ajustado a sus necesidades y a sus características particulares según problemáticas vividas, género y procedencia cultural.
3. Un trabajo de vinculación de la persona-usuaria con los programas y servicios de la red intersectorial que provee recursos en los ámbitos de inclusión a través del desarrollo de estrategias de motivación al cambio y de acompañamiento. Todo ello en función del plan de ISC.
4. Un trabajo de vinculación de la persona-usuaria con las redes comunitarias en sus territorios de vida comunitario favoreciendo el ejercicio de derechos a la cultura, vida espiritual, recreación y vida familiar vinculada con sus comunidades de pertenencia.

# ¿Cómo opera?

La gestión de casos opera con lógica de red en todos los focos de intervención. Es decir, el modelo promueve la ISC (re)activando y (re)formulando vínculos, tanto a nivel de las personas como de la institucionalidad y la comunidad local. En la figura siguiente se grafica el modelo de gestión de casos para la ISC.

***Figura 1:*** *Modelo de Gestión de Casos para la ISC*

**PERSONA-USUARIA**

**ESTRUCTURAS**

Redes institucionales intersectoriales (local, provincial, regional, nacional) de carácter sociocéntrico, operante y con lógica de casos

**INTERVENCIÓN EN RED**

Intervención en redes sociales focales

* Familia
* Redes sociales personales

Activación de redes institucionales en ámbitos: salud, educación, protección social, laboral, jurídico, cultural, deportivo, entre otros

Redes comunitarias

* Vecindario
* Barrio
* Organizaciones comunitarias

*Foco Estratégico A*

*Foco Estratégico B*

*Foco Estratégico D*

*Foco Estratégico C*

**Institucionalidad**

**Comunidad**

**GESTIÓN DE RED**

# Principios organizadores del Modelo

## Inclusión sociocomunitaria.

Consiste en desarrollar un proceso sistemático de acciones de revinculación integral de la persona-usuaria,

* Para su inclusión social: acceso a los programas y servicios de la oferta programática institucional que garantizan sus derechos en una amplia gama de ámbitos: salud, educación, protección social, laboral, jurídico, cultural, deportivo, entre otros;
* Para su inclusión comunitaria: (re)vinculación con las instancias propias de su comunidad de pertenencia: familia, grupos de referencia, redes sociales personales, vecindario, organizaciones comunitarias, etc.
* Ambos modos de inclusión se trabajan de manera asociada.

Un componente importante de la gestión de casos es la articulación entre las prácticas de integración y las prácticas de inclusión en la intervención especializada. Es muy relevante distinguir ambos conceptos, pues conducen a prácticas muy diferentes.



***Figura 2:*** *Articulación entre prácticas de integración y prácticas de inclusión.*

La gestión de casos para la ISC implica, por un lado, el ajuste de la persona-usuaria a patrones prosociales de convivencia (integración) y por otro, el respeto a la diversidad, los derechos y la autonomía de esta persona-usuaria para tomar decisiones sobre su propia vida (inclusión).

Una adecuada estrategia de inclusión sociocomunitaria debiera articular de la manera más equilibrada posible integración e inclusión, para lo cual el equipo gestor de casos tiene un rol clave con el objetivo de que, por un lado, la persona desarrolle capacidades de inclusión (integración), y por otro, desde el trabajo con las redes, se fomente el desarrollo de capacidades de agencia de las personas-usuarias (inclusión). El equipo de intervención tiene la función de ser un gestor de caso y a la vez un gestor de red.

 A nivel de la intervención en red propiamente tal una práctica inclusiva consiste en aproximar la estructura institucional de oportunidades (oferta programática local) a los proyectos de vida de las personas-usuarias mediante una metodología de acompañamiento personalizado. Esta metodología permite acercarse a la persona y su contexto para comprenderla en su especial diversidad y mediante una secuencia de conversaciones reflexivas avanzar hacia las metas de inclusión sociocomunitaria acordadas en el plan de inclusión. En esta metodología de proximidad, el/la gestor/a de casos va aportando gradualmente información y orientación para la gestión de servicios y beneficios disponibles en la estructura de oportunidades, relacionándolos con las trayectorias que se propone cada persona. El acompañamiento posibilita así un doble ejercicio inclusivo: por un lado, la proximidad relacional revela la especificidad propia de la persona en su contexto, y por otro, aproxima la oferta programática a las diversidades personales, conectándola con los planes de inclusión de las personas-usuarias.

### Fortalecimiento de Capacidades.

La gestión de casos tiene como propósito fortalecer capacidades para la ISC. Las capacidades son posibilidades efectivas para ser y hacer, lo que implica para la persona-usuaria asegurar la activación de ciertos recursos sociales para avanzar en su inclusión sociocomunitaria. Mediante las prácticas de vinculación y uso efectivo de los recursos proporcionados por las instituciones, programas, bienes y servicios, la persona se va gradualmente apropiando de estas oportunidades para fortalecer sus capacidades de acción (agencia). Las capacidades de acción de las personas potencian sus prácticas de uso del conjunto de recursos del Estado, la sociedad y el mercado para la apropiación de oportunidades, y a su vez estas prácticas de apropiación de oportunidades potencian sus capacidades ampliando sus posibilidades de vinculación. En términos prácticos, las personas-usuarias deben aprender a usar con eficacia la red intersectorial para ejecutar sus planes de ISC.

# Estrategia multiescalar: campos de intervención

La ISC se trabaja con lógica multiescalar articulando, por un lado, acciones a escala individual (persona usuaria) con acciones a escala de las estructuras (redes y organizaciones) y por otro, articulando acciones a escala de la comunidad (familia, redes comunitarias) con acciones a escala de la institucionalidad (oferta programática de servicios).

**ESCALA PERSONA**

**ESCALA ESTRUCTURAS**

Gestión de Redes institucionales intersectoriales (local, provincial, regional, nacional) de carácter sociocéntrico, operante y con lógica de casos

**FORTALECER CAPACIDADES PARA LA ISC**

Intervención en red con la persona para dinamizar sus redes focales.

* Motivación para el cambio
* Planeamiento de metas
* Compromisos de acción

Intervención de red para activar vinculaciones con redes institucionales en ámbitos: salud, educación, protección social, laboral, jurídico, cultural, deportivo, entre otros

Gestión con redes comunitarias para facilitar la ISC de la persona: Vecindario, Barrio, Organizaciones comunitarias

*Foco Estratégico A*

**Institucionalidad**

**Comunidad**

**FORTALECER CAPACIDADES INCLUSIVAS**

*Foco Estratégico B*

*Foco Estratégico C*

*Foco Estratégico D*

***Figura 3****: Estrategia multiescalar del Modelo de Gestión de Casos para la ISC.*

Tal como se indica en la figura nº 3, el MGCR entrega un mapa de 4 focos generales de intervención que es necesario trabajar con la gestión de casos para lograr una inclusión efectiva.

## Escala persona: la intervención con la persona-usuaria y su grupo de referencia.

El MGC es un modelo de carácter holístico, centrado en el sujeto situado en su contexto y desde ese punto potencia la autonomía de las personas-usuarios atendidas y su participación social, facilitando su acceso a recursos coordinados que responden a las necesidades integrales de las personas-usuarias (Sarabia, A., 2007). La gestión de casos no se basa sólo en un proceso individual, sino que además deben incorporarse las acciones de gestión de red sociocéntrica como base y marco de la atención individual.

La gestión de casos contempla una línea de trabajo directo con la persona atendida. Esta línea de acción posibilita al equipo de intervención centrarse en la particularidad de los casos singulares, permitiendo la comprensión de las situaciones de inclusión desde la perspectiva de las personas, captando sus formas propias de configurarse, de autogobernarse y entenderse a sí mismas y su mundo.

A nivel de la red intersectorial, la intervención debe darse desde la mirada de la complementariedad, la que será entendida como una acción de coordinación y ajuste de las acciones realizadas por los distintos programas y servicio para la atención de un caso.

Esta mirada del trabajo colaborativo favorece la confrontación de percepciones en torno al conocimiento e intervención del caso, generando así una visión triangulada, policéntrica e integral del mismo. Se espera que en esta vinculación de red se prevenga la sobreintervención y/o un trabajo demasiado individualizante, evitando que los profesionales desarrollen sus propias tareas aislándose del resto de sus colegas. Esta metodología incorpora una lógica sistémica en la definición del caso: el caso no es el sujeto aislado, desvinculado, sino el sujeto inserto en un complejo sistema de vínculos que configuran su contexto de vida, de los cuales la red intersectorial también es parte.

En el foco estratégico A de la figura nº3, la intervención tiene como foco la promoción del cambio de la persona-usuaria permitiendo la puesta en práctica de acciones de vinculación con redes sociales personales. La metodología que se aplica aquí es la motivación y acompañamiento desde la intervención en la red focal de esta persona y su grupo de referencia.

En lo cotidiano, la relación del equipo con la persona-usuaria del programa tendrá su punto de partida en actividades de establecimientos de la situación inicial para conocer las necesidades de vinculación para la ISC de las persona, lo que dará paso a sesiones de acompañamiento personalizado realizadas en dependencias institucionales o en terreno (domicilio y espacios comunitarios) para guiar las acciones del plan de ISC, el que debe contener actividades de vinculación con los diferentes espacios comunitarios y las redes sociales personales de apoyo (redes focales).

En el foco estratégico B del modelo, la intervención o mediación en red está centrada en acompañar a la persona en sus vínculos efectivos con la oferta programática institucional que garantiza sus derechos en los ámbitos claves de inclusión. El ejercicio pleno de estos derechos asegura su inclusión social.

La intervención o mediación en red tiene como objetivo transformar la red social focal en una red operante, es decir, la estrategia pasa por una intervención en la red del sujeto-foco (amigos, parientes, vecinos, colegas, etc.) con el propósito de movilizarla operativamente en función de su proceso de ISC; de reconstruirla o sustituirla en caso de disfuncionamiento y, eventualmente, de construirla cuando no existe.

Siendo la red focal el sistema de relaciones articulada por conversaciones y acciones personales que se estructuran en torno a un sujeto/foco, la principal herramienta para su comprensión y descripción será el ecomapa, que consiste en la representación gráfica de estas relaciones. El ecomapa es la representación gráfica de los vínculos de la persona-usuaria con los miembros de su red social personal y la percepción que ella tiene del apoyo de estos actores para su ISC.

## Escala estructuras: intervención en gestión de redes institucionales y comunitarias.

En el foco estratégico C del MGC la metodología consiste en la gestión de redes institucionales y comunitarias. La gestión de redes es una secuencia programada de acciones destinada a:

* Detectar redes ya existentes el ámbito municipal y comunal, provincial, regional y nacional
* Fortalecer, optimizar y desarrollar el funcionamiento de estas redes
* Activar, dinamizar estas redes como soporte fundamental para la gestión de los casos.

En este foco estratégico, un producto importante a lograr es la activación de una red intersectorial que articule de manera eficiente y eficaz (*carácter operante de la red*) los distintos dispositivos de la oferta programática, que teniendo como foco la ISC (*carácter sociocéntrico de la red*) facilite y optimice los procesos de ISC de las personas (*lógica de casos*).

El foco estratégico D del MGC (figura 3) refiere a la gestión de redes comunitarias. Estas redes están constituidas por las organizaciones territoriales y funcionales del entorno inmediato de la persona-usuaria: juntas de vecinos, agrupaciones religiosas, deportivas, culturales, instancias de emprendimiento laboral, grupos de autoayuda, etc... Esta gestión de red debe ser realizada por los equipos de intervención y consiste, por un lado, en disminuir las barreras a la ISC que se presentan en el ámbito comunitario (desconfianza, estereotipos, estigmatización, prejuicios, exclusión, etc.), y por otro, fortalecer la capacidad de las redes locales comunitarias para la ISC mediante la activación de acciones de apoyo a los planes de ISC de los casos atendidos.

Este trabajo de gestión comunitaria debe promover la inclusión de las personas-usuarias como miembros activos de la comunidad, proporcionándole identidad, sentido psicológico de comunidad, pertenencia, autoestima, bienestar psicosocial, haciéndolas participar activamente en el sistema de apoyo comunitario que posibilita intercambios recíprocos –tanto en situaciones de crisis como en las situaciones corrientes de la vida cotidiana- en:

* El ámbito de la subsistencia. Ejemplo, apoyo en dinero, alimentos, vestuario, vivienda, enseres de casa, trabajos, etc.
* El ámbito del cuidado y crianza de los hijos. Ejemplo, cuidado de niños cuando la madre no puede hacerlo por problemas de salud o trabajo.
* El ámbito afectivo-emocional. Ejemplo, contención emocional en situaciones de crisis.
* El ámbito de los servicios. Ejemplo, para el cuidado de la casa, realizar trámites y gestiones, compras, colectas en caso de enfermedades o fallecimientos, etc.
* El ámbito de la información. Ejemplo, obtener información relacionada con prestaciones sociales dadas por diferentes servicios, con posibles empleos, etc.
* El ámbito del esparcimiento. Ejemplo, participación en actividades relacionadas con el deporte, arte, fiestas, cultura, etc.
* El ámbito de los contactos sociales. Ejemplo, generando puentes con nuevas amistades y personas que las vinculen con el desarrollo de iniciativas de emprendimiento o la conformación de grupos de interés en torno a una actividades deportiva, religiosa, cultural, de autoayuda, etc.

Un aspecto importante por considerar aquí es la participación de la persona-usuaria en un sistema comunitario de intercambios recíprocos, es decir, que esta persona no solo participe solicitando ayuda, sino también proporcionando apoyo en los múltiples contextos de la vida cotidiana comunitaria.