

## Orientaciones para el desarrollo de las Zonas de Orientación (ZO) y Centros de Escucha (CE) en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC

---

### Introducción

Las zonas de orientación (ZO) y los centros de escucha (CE) son una propuesta basada en el modelo de Inclusión Social del consumidor de sustancias psicoactivas (SPA)<sup>1</sup>, útil también para el abordaje de la promoción de la salud, la prevención y control de otros eventos o condiciones de salud.

A través de esta intervención se promueve la escucha activa, la acogida, la mediación, la organización, la orientación, el acompañamiento, la capacitación y la canalización o derivación de niñas, niños, jóvenes y adultos en vulnerabilidad social, de manera que se puedan establecer redes de apoyo, transformación de condiciones y generación de opciones más saludables a considerar en sus proyectos de vida.

A continuación, se amplían los conceptos y aspectos básicos a tener en cuenta para la implementación de las Zonas de Orientación y Centros de Escucha en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC<sup>2</sup> que facilite su operación en los territorios.

---

<sup>1</sup> Se enmarcan en la Política Pública Nacional de Reducción del Consumo de Drogas del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, construida en convenio con la Organización de las Naciones Unidas para la Droga y el Delito (UNODC), la Corporación Viviendo del Secretariado Nacional de Pastoral Social (SNPS) y otras organizaciones a partir de la sistematización de las experiencias de centros de escucha escolar, que se desarrollaron en diversos municipios del país desde finales de los años 90.

<sup>2</sup> Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 518 de 2015. *Por la cual se dictan disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y se establecen directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC.*

## ¿Qué se entiende por Zonas de Orientación (ZO) y Centros de Escucha (CE)?

Son un “Conjunto de procedimientos orientados a generar un espacio relacional con las comunidades en donde se establecen de manera directa o indirecta servicios y acciones de acogida, escucha activa, acompañamiento, asistencia, formación, capacitación y referenciación a otros servicios sectoriales e intersectoriales, con el fin de afrontar las demandas y necesidades priorizadas por algunos grupos poblacionales”.<sup>2</sup>

Es una estrategia de organización, gestión y participación comunitaria, que a través de la escucha, permite encontrar respuesta a las demandas y necesidades de la comunidad promoviendo y haciendo posible la inclusión social y la garantía del derecho a la salud.

Las zonas de orientación y los centros de escucha crean espacios sociales de interacción donde las personas en situación de fragilidad y exclusión social comparten sus experiencias de vida, conocimientos, dudas, necesidades, ansiedades relacionados con el cuidado y su bienestar físico y mental. Estos espacios de escucha activa conjugan una serie de actividades orientadas a promover cambios en el estilo de vida de las personas, canalización hacia los servicios de salud y acompañamiento en las rutas de derechos, por lo tanto, son la puerta de entrada a procesos de inclusión social y empoderamiento en salud.<sup>3</sup>

---

## ¿Qué objetivos pretende alcanzar las ZONAS DE ORIENTACIÓN Y CENTROS DE ESCUCHA? <sup>4</sup>

Las Zonas de Orientación (ZO) y los Centros de Escucha (CE) tienen como objetivos:

1. Generar capacidades individuales y colectivas en la comunidad para enfrentar situaciones de fragilidad y vulnerabilidad social, generando procesos reflexivos y de inclusión social. Incluye la capacitación, la generación conjunta y entrega de herramientas que propicien la

---

<sup>3</sup> Secretaria Distrital Salud de Bogotá. Lineamientos PIC. Bogotá D.C. 2011

<sup>4</sup> Ibid.

motivación y participación activa en los procesos de promoción de la Salud, prevención y mitigación de riesgos o daños.

2. Impulsar respuestas integrales a las necesidades de salud y bienestar de la población mediante encuentros y alianzas de cooperación que faciliten o fortalezcan procesos de canalización y orientación a servicios de salud, sociales y comunitarios.
3. Escuchar activa, empática y asertivamente a las personas o familias de la comunidad que lo requieran, para acompañarlos y aportar una orientación efectiva en relación con las situaciones que manifiestan y que están afectando su salud y su calidad de vida.
4. Desarrollar trabajo en red que involucre a los diferentes actores sociales del territorio en la gestión de las políticas públicas y en el desarrollo de las respuestas a las necesidades, situaciones y demandas que manifiestan las personas, los grupos, las familias y la comunidad.
5. Propiciar espacios para la investigación y producción académica para lograr una visión interdisciplinaria con proyección hacia la promoción social.<sup>5</sup>

---

## ¿Cuáles son los pasos y acciones generales para implementar un centro de escucha o zona de orientación?

### I. Paso uno: Alistamiento. Incluye las siguientes acciones:

- a) Identificar la situación a intervenir y los usuarios de los centros de escucha o zona de orientación.
- b) Informar y sensibilizar a la comunidad y líderes de opinión formales y no formales con el fin posicionar la estrategia Zona de Orientación o Centro de Escucha y así lograr apoyo institucional y comunitario que brinde unas mínimas condiciones para su implementación.

---

<sup>5</sup> Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, OPS. Lineamientos para zonas de orientación universitaria. ZOU. Bogotá D.C. 2012.

c) Establecer acuerdos de trabajo con los líderes locales y actores involucrados asegurando que participen en el desarrollo de esta estrategia desde la planeación hasta la evaluación.

d) Conformación del equipo de trabajo. Incluye los procesos de inducción, capacitación y fortalecimiento de competencias en los equipos de facilitadores.

**II. Paso dos: Construcción del proyecto de intervención:** Comprende el diagnóstico comunitario <sup>6</sup> y el establecimiento de objetivos, metas, indicadores, acciones, recursos (espacios físicos, talento humano, logística, herramientas, etc.), roles, tareas y compromisos de cada actor involucrado y de los equipos de trabajo (institucionales o comunitarios) para operar la Zona de orientación o el Centro de Escucha. Estas acciones se realizarán de manera conjunta con todos los actores involucrados.

**III. Paso tres: Identificación y consolidación de la red operativa:** La intervención implica un trabajo articulado de un grupo interdisciplinario que operará a modo de red, compuesto por profesionales, gestores o líderes comunitarios formales o informales, agentes de cambio en Rehabilitación Basada en Comunidad RBC y actores institucionales, con una visión integral del ser humano y con competencias para implementar acciones integradoras que sean coherentes con las necesidades, expectativas, historias de vida, experiencias, intereses y recursos de las comunidades y los diferentes grupos poblacionales.

Integrar personas de los diferentes grupos poblacionales quienes compartirán espacios físicos (cercanos a donde ocurren las situaciones que afectan la salud y el bienestar), recursos, saberes, necesidades y respuestas. En este paso es importante incluir acciones de educación de los equipos de trabajo institucionales y comunitarios a fin de generar o fortalecer la capacidad de los mismos.

---

<sup>6</sup> El diagnóstico posibilita identificar las representaciones sociales de los líderes de la comunidad, comprender el sentido que le dan a los problemas, las historias de vida, las formas que han considerado para solucionarlos y las experiencias relevantes para iniciar los procesos. Teniendo este conocimiento previo se puede construir, desde el equipo operativo y en compañía de los líderes clave, la estrategia que ayudará a fortalecer el trabajo de la zona de orientación. Para el desarrollo de este diagnóstico se trabajará con el Sistema de Diagnóstico Estratégico (SiDiEs) que aporta el Modelo ECO2, que se ajustará a las particularidades de cada comunidad.

**IV. Paso cuatro: Implementación:** las Zonas de Orientación y Centros de escucha pueden funcionar en espacios físicos<sup>7</sup> (comunitarios o institucionales) o relacionales, sin embargo, en algunas ocasiones se requiere contar con determinados espacios físicos y horarios de atención, de manera que toda la comunidad sepa a dónde y cuándo acudir. La implementación comienza por el desarrollo de acciones de movilización de redes institucionales y comunitarias para la incidencia política pública que visibilice los servicios e intervenciones de las Zonas de Orientación y los Centros de Escucha.

Las Zonas de Orientación y Centros de escucha ofrecerán servicios de: educación y comunicación para la salud<sup>8</sup>, información en salud<sup>9</sup>, escucha activa, mediación, asesoría, orientación, canalización, creación de redes sociales y otras actividades necesarias para la atención de base comunitaria. A continuación se describen de manera general cada una de ellas<sup>10</sup>

1. **Escucha activa**<sup>11</sup>: La escucha activa es una forma de disponerse a atender y a comprender a quién requiere ser escuchado. Exige, de quién lo hace, un esfuerzo por comprender las dificultades del otro desde la forma en que percibe su realidad. Pero también apoyarle para que logre identificar las posibilidades y los recursos que tiene para poder superarlas. Requiere darle

<sup>7</sup> Los Centros de escucha pueden ser en **espacios fijos** donde puede acudir la población regularmente, pues tendrán continuidad en el mismo lugar y hora semanalmente, o ser **itinerantes o móviles** para poblaciones particulares como habitante de la calle y LGBT (en algunos casos).

<sup>8</sup> Ver documento “Orientaciones para el desarrollo de la Información en salud en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC”. Disponible en el Repositorio Institucional Digital Externo RID del Ministerio de Salud y Protección Social.

<sup>9</sup> Mediante estrategias lúdicas, pedagógicas y comunicativas que propicien el libre desarrollo de la personalidad, la autonomía, la vida, la vida digna, la no violencia basada en el género o en la identidad de género y todo tipo de discriminación, entre otros aspectos priorizados por la Entidad Territorial y la comunidad. Ver documento “Orientaciones para el desarrollo de la Información en salud en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC”. Disponible en el Repositorio Institucional Digital Externo RID del Ministerio de Salud y Protección Social.

<sup>10</sup> Descripción tomada del documento: **Elementos necesarios para definir los Centros de Escucha Comunitarios** del Ministerio de Salud y Protección Social; Organización Panamericana de la Salud; Corporación para la construcción de sentido humano social y comunitario – Consentidos. Elaborado por Irene Serrano Parra. Bogotá: 2013

<sup>11</sup> Se toma como referente el Módulo de Estrategias de Intervención Comunitaria del Centro de Formación. Corporación Viviendo, Cali, 2010.

tiempo a la persona para expresarse y manifestar interés por lo que cuenta: la persona debe sentirse en confianza y respetada, debe poder relajar las tensiones, los miedos y las inseguridades, provocados por la situación de sufrimiento.

2. **La Acogida:** Es una actitud y una acción que permite establecer el primer contacto, enganche, consolidación de la relación y que tiene que ver con todas las relaciones que se construyen con las personas, no solamente con las personas con problemas.
3. **La Mediación:** La mediación comunitaria es una operación de interconexión entre actores en conflicto en la cual el mediador tiene como finalidad la flexibilización de las posiciones y la construcción de espacios mentales (ideas) en los cuales los actores en conflicto puedan encontrarse. La mediación comunitaria es una de las maneras de orientar la escucha, de darle sentido. En situaciones emergentes con un alto índice de conflictualidad (en las cuales el contexto de daño es elevado), es la posición mediadora la que enmarca la escucha.
4. **La Organización:** Esta función se refiere al conjunto de acciones que permitan dar respuesta a las demandas y necesidades de las personas con los recursos directos o indirectos con que cuenta o ha construido la red operativa de la comunidad. Permite:
  - a) Analizar las demandas o peticiones que recibe
  - b) Buscar en la comunidad a personas o instituciones que puedan atender dichas demandas,
  - c) Tomar contacto directamente con estos profesionales o instituciones
  - d) Construir un pacto o un protocolo de interconexión y operativo (definir y acordar las formas de ayuda, las interconexiones con el centro de escucha, los criterios económicos, deontológico etc.)
  - e) Mantener un contacto directo y personal con cada nodo, restablecer las interconexiones cuando estas se rompen, construir nuevas, entre otras.
5. **La Orientación:** Es una función que busca la creación de una relación de confianza que permita el ayudar a la persona a entender el sentido de lo que le está sucediendo, buscar los recursos necesarios para satisfacer la demanda y acompañar a la persona y al grupo. Es promover una relación de confianza basada en la realidad y en la imparcialidad de la ayuda que nosotros podemos dar.
6. **El Acompañamiento:** El acompañamiento es una función compleja constituida por el entretendido de tres factores: la búsqueda de los recursos (necesarios para responder a la demanda) , la formación (de los actores

de los servicios) , el acompañamiento de la persona a los servicios. El acompañamiento implica también un trabajo de seguimiento. El acompañamiento simbólicamente, y a veces realmente, implica mantener el contacto, apoyar para que la persona siga en el proceso; reconfortar... hacer ver que la escucha se lleva a cabo en todo el proceso. La escucha tiene como tarea mantener las relaciones, las interconexiones, trabajar para que la persona, en la medida de lo posible y si lo quiere, pueda permanecer en el entretejido de la red. Esta es una medida concreta y eficaz para contener y en algunos casos anular los efectos negativos de la deserción, de la interrupción de los procesos.

7. **La Capacitación:** Esta función permite la generación de conocimientos, capacidades o competencias de los miembros del equipos y la red operativa para el manejo de situaciones de emergencia o de alto nivel de conflicto o sufrimiento. También integra las acciones que permitan que las personas incrementen conocimiento que les ayuden a reducir daños y riesgos, a prevenir situaciones, desarrollar habilidades y competencias para el trabajo, la ocupación y el mejoramiento de las relaciones en la comunidad.
8. **La Canalización y la derivación de las personas:** Esta función se relaciona con el acercamiento que construimos entre la red de servicios y las demandas de las personas. Esta canalización depende de las demandas de las personas. Estas pueden ser por ejemplo hacia los servicios de salud, educación, bienestar social, entre muchas otras.
9. **Desarrollo de estrategias comunitarias como los grupos de apoyo o ayuda mutua:** Estos grupos de apoyo constituyen una atención grupal especializada que desarrolla una persona entrenada para el manejo de esta alternativa de atención. Están compuestos de personas que comparten un problema o situación, que se reúnen para hablar del tema o problema, para compartir experiencias o respuestas al mismo y para plantearse propuestas para superarlo y conseguir cambios sociales y/o personales. En estos grupos se da apoyo emocional y relacional además de educar frente al problema a las situaciones que se generan.

- V. **Paso cinco: Seguimiento, evaluación y sistematización:** De forma periódica y de acuerdo a lo establecido en la planeación del proyecto, los actores involucrados, realizarán de forma participativa ejercicios de reflexión y análisis de la información disponible y la percepción del desarrollo de la intervención lo que permitirá identificar avances, transformaciones,

oportunidades de mejora en los diversos ámbitos donde interactúa la zona de orientación o el Centro de escucha, lo que quedará reflejado en la sistematización de la experiencia. Incluye el seguimiento de casos canalizados.

---

## ¿A través de qué espacios se puede promover la escucha y la generación de respuestas comunitarias?

De acuerdo a las diferentes situaciones, necesidades, oportunidades y capacidades territoriales, se podrán construir o fortalecer los siguientes espacios para la escucha y generación de respuestas comunitarias:

- 1. Centros de escucha comunitario.** Estrategia de trabajo comunitario que impulsa la escucha activa. Es un servicio de fácil acceso, entendido como una modalidad organizada de respuesta a necesidades o demandas de la comunidad que facilita la escucha inmediata, la orientación, el acompañamiento y la canalización.
- 2. Zonas de orientación escolar (ZOE).** Una Zona de Orientación Escolar es un espacio relacional y en ocasiones físico en donde se establecen servicios de acogida; escucha activa; acompañamiento; asesoría terapéutica; grupos de apoyo o ayuda mutua; educación a los miembros de la comunidad educativa con el propósito de reducir la exclusión social, la deserción escolar, mejorar la calidad de vida de los actores que la integran y prevenir situaciones de vulnerabilidad; mediación y canalización a servicios sociales y de salud.

Integra en su funcionamiento a diversos actores pertenecientes a la comunidad educativa, a las redes institucionales y los miembros de la comunidad local que la rodea. Se fundamenta en la formación e investigación en la acción, la participación social y los derechos humanos.<sup>12</sup> (Ver documento Modelo Zonas de Orientación Escolar ZOE del Ministerio de Salud y Protección Social)

- 3. Zonas de orientación universitaria (ZOU):** Espacios ubicados en las instituciones educativas universitarias, donde se ofrecen servicios de

---

<sup>12</sup> Ministerio de la Protección Social; UNODC; Corporación Viviendo. Modelo zonas de orientación escolar (ZOE). Bogotá D.C.: (2009).

orientación, escucha activa, acompañamiento y canalización hacia los servicios sociales y de salud, así mismo se generan procesos de educación a los miembros de la comunidad educativa con el propósito de desarrollar conocimientos, actitudes y prácticas de inclusión social que promuevan estilos de vida saludables, prevención, mitigación y auto-regulación del consumo de SPA y otras situaciones de salud prevalentes o priorizadas, para transformar las representaciones sociales y mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria. (Ver documento de lineamientos para zonas de orientación universitaria ZOU del Ministerio de Salud y Protección Social)

Estas zonas involucran actores pertenecientes a la comunidad educativa, a las redes institucionales y los miembros de la comunidad local que la rodea.

- 4. Zonas de Orientación Laboral (ZOL):** Espacios en los lugares de trabajo informal donde se ofrecen servicios de orientación, escucha activa, acompañamiento y canalización hacia los servicios sociales y de salud; así mismo se generan procesos de formación y capacitación a los trabajadores y trabajadoras en temas relacionados con la promoción de estilos de vida saludables, prevención, mitigación y control de situaciones de salud socialmente relevantes que permitan transformar las representaciones sociales y mejorar la calidad de vida.
- 5. Líneas telefónicas:** Orientadas a promover la escucha, atención y resolución de problemáticas frente al consumo de psicoactivos, abuso sexual, maltrato infantil, discriminación social, entre otras.

**Nota:** Teniendo en cuenta lo anterior, se pueden establecer centros de escucha y zonas de orientación para la promoción de la salud y la atención e inclusión social de personas con diferentes condiciones o situaciones de salud; para lo cual, la Entidad Territorial deberá realizar la respectiva adaptación y adecuación de la experiencia alcanzada con las Zonas de Orientación Escolar, Zonas de Orientación Universitaria y centros de escucha descritos previamente o experiencias particulares de otras entidades territoriales.

Estas intervenciones se desarrollarán en Alianza con los otros sectores e instituciones públicas y privadas, organizaciones comunitarias y demás actores involucrados, a fin de que en el desarrollo de dichas intervenciones converjan recursos, acciones y experiencias propias de cada uno.

---

## Lecciones de la experiencia<sup>13</sup>

A continuación se presentan algunas lecciones aprendidas de la implementación de los Centros de Escucha por parte de Entidades Territoriales:

### Generales

- a) No anticipar las demandas o las peticiones.
- b) No hacer por el otro lo que el otro puede hacer por sí mismo.
- c) Dar respuesta a problemas o necesidades inmediatas es un excelente objetivo en una situación de real emergencia; pero, se transforma en obstáculo cuando la persona depende pasivamente de estas respuestas.

### Sobre la definición de objetivos

- d) Para definir los objetivos es necesario haber casi concluida la fase de diagnóstico comunitario en particular la construcción del mapa de riesgos y recursos.

### Sobre el lugar

- e) Fundamental haber sensibilizado a los líderes de opinión formales e informales en la comunidad por medio de acciones específicas incluidas en la fase de diagnóstico comunitario.
- f) Es esencial tener el acuerdo de los líderes locales asegurando que entiendan el sentido de la acción que se hace y que se evalúe con ellos su proceso.
- g) Si un centro de escucha no se encuentra cerca de la zona de riesgo tiene la tendencia a transformarse en “servicio cerrado”, el elemento que le garantiza apertura a la comunidad es estar en la comunidad.

### Sobre la estructura

- h) Tener toda la estructura equipada en el momento de su apertura puede ser eficiente en términos de resultados pero no favorece ese proceso de construcción colectiva que es el elemento de mayor impacto.

---

<sup>13</sup> Tomado de: Secretaría Distrital de Salud. Guía operativa Empoderamiento comunitario para la inclusión social en salud. Plan de Intervenciones Colectivas - ámbito comunitario. Bogotá D.C. 2011.

- i) Es útil fortalecer las alianzas con la red de recursos comunitario (RRC) para que algunos insumos y parte del equipamiento resulten de la contribución comunitaria.

### **Sobre el horario**

- j) es más oportuno iniciar con tiempos cortos (dos horas al día) experimentando por un lado el impacto que el servicio tiene en la comunidad y la capacidad de manejo de los operadores
- k) el centro de escucha no substituye el trabajo de calle; el trabajo de calle refuerza el centro de escucha y lo acompaña.
- l) es útil definir los tiempos de apertura con la participación de los beneficiarios finales y la opinión de líderes de la comunidad local

---

### **Relación con el POS**

Para la adecuada implementación de esta estrategia, se requiere contar con una red de servicios previamente definida que posibilite la canalización efectiva a los servicios sociales y de salud que garantice la atención de las necesidades y problemas que se identifiquen en las personas o los grupos de la comunidad usuarios de las zonas de orientación o centros de escucha.

Eventualmente si, en el marco de esta actividad se identifican personas que deban ser dirigidas a servicios sociales o de salud se aplicará lo definido en el documento de orientaciones para el desarrollo de la canalización en el marco del PIC.

---

### **Documentos que se pueden consultar en relación con el tema:**

1. Ministerio de Salud y Protección Social; Organización Panamericana de la Salud; Corporación para la construcción de sentido humano social y comunitario – Consentidos. Elementos necesarios para definir los Centros de Escucha Comunitarios. Bogotá: Agosto 2013.
2. Ministerio de la Protección Social; UNODC. [Centro de escucha y acogida comunitaria](#).
3. Ministerio de la Protección Social; UNODC. [Modelo zonas de orientación escolar \(ZOE\)](#) Republica de Colombia. 2009.

4. Corporación Viviendo; Raiss Colombia; Ministerio de la Protección Social; UNODC. Proceso piloto de las Zonas de Orientación Escolar (ZOE)- [La experiencia de cinco instituciones Educativas](#). 2011
5. Ministerio de Salud y Protección social; OPS. [Lineamientos para zonas de orientación universitaria](#). 2012.
6. Secretaria Distrital de Salud de Bogotá. [Ficha técnica Centros de Escucha](#). En: Lineamientos Plan de Intervenciones Colectivas 2012.
7. Ministerio de Salud y Protección Social. [Resolución 518 de 2015](#).
8. Ministerio de Salud y Protección Social. [Módulos de formación para implementación de Centros de Escucha y Zonas de Orientación escolar dirigidos a la prevención y mitigación del consumo de SPA](#). 2013

Documento elaborado por:

Maria Stella Vargas Higuera  
César Castiblanco Montañez  
Patricia Caro Jimenez