



# **Norma Técnica 2020**

## **Programa Familias - Seguridades y Oportunidades**

**Diciembre 2019**

# Contenido

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES .....	5
1.    Programas de Acompañamiento.....	5
2.    Transferencias Monetarias.....	7
CAPITULO II: COBERTURA.....	9
1.    Reporte de Disponibilidad Comunal .....	9
2.    Plan de Cobertura Comunal Anual .....	9
3.    Plan de Cobertura Regional Anual .....	12
CAPITULO III: ACOMPAÑAMIENTO A LA TRAYECTORIA EJE .....	13
1.    Etapa de Ingreso al Programa .....	13
1.1. Asignación de Familias .....	14
1.2. Familias Seleccionadas en Nóminas anteriores .....	16
1.3. Acciones del Ingreso al Programa .....	17
1.4. Firma de la Carta de Compromiso.....	28
1.5. Diagnóstico de la familia .....	28
1.6. Determinación del/la Receptor/a de Bonos y Transferencias Monetarias.....	29
1.7. Elaboración del Plan de Intervención.....	29
1.8. Plazo del ingreso de las familias.....	30
1.9. Integrantes incorporados en otra composición familiar.....	30
1.10.Registro y Almacenamiento de la Información de las Familias.....	31
1.11.Asignación de cohorte.....	31
2.    Etapa Seguimiento .....	32
3.    Etapa de Evaluación .....	33
CAPITULO IV: ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL .....	33
1.    Postergacion inicio del Acompañamiento.....	33
2.    Realización de las Sesiones .....	34
2.1. Elementos Operativos para la realización de las sesiones.....	35
2.2. Situaciones de excepcionalidad para la asistencia a sesiones grupales y/o comunitarias. ....	36
3.    Registro y Almacenamiento de la Información de las Familias.....	38
4.    Asignación de Familias .....	39
5.    Reasignación de Familias durante el Acompañamiento .....	39

6.	Traslado de domicilio de la familia.....	40
6.1.	Procedimiento específico de traslado:.....	40
7.	Actualización de composición familiar.....	45
8.	Postergación de la Intervención.....	47
9.	Suspensión de la participación de la familia .....	48
10.	Confirmación de Participación en Acompañamiento Sociolaboral.....	49
11.	Modificación del Plan de Intervención.....	49
12.	Egreso Anticipado del Acompañamiento Integral Sociolaboral.....	50
12.1.	Pasos para la gestión del egreso anticipado. ....	50
12.2.	Registro de egreso exitoso en sistema informático. ....	51
12.3.	Consideraciones generales.....	51
12.4.	Termino ASL anticipado por abandono .....	51
13.	Término por Renuncia Voluntaria .....	51
14.	Término por Incumplimiento .....	52
15.	Cambios de Estado .....	54
15.1.	Cambios de Estado con activación o cese de Transferencias Monetarias.....	54
15.2.	Cambios de Estado sin activación o cese de Transferencias Monetarias .....	56

## PRESENTACIÓN

El presente documento ha sido elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia para describir las normas generales de implementación que permitan el correcto funcionamiento del Programa Familias, respecto a las familias ingresadas a partir del año 2017, 2018, 2019 y 2020.

Para efectos de la normativa, este documento regirá para todas las familias ingresadas en los años anteriormente mencionados.

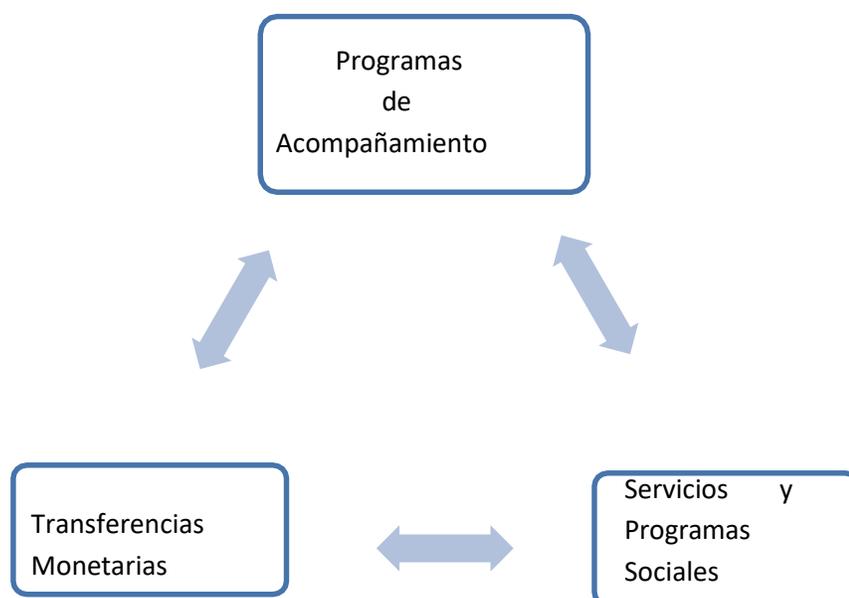
Para cumplir este objeto, en sus distintos capítulos, se entregan los lineamientos respecto de los procedimientos técnicos y operativos, que deben ser desarrollados, estableciendo el marco de acción entre los actores institucionales comprometidos en el proceso de administración, ejecución, coordinación y supervisión de este Programa, a saber, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en adelante “el Ministerio”, sus Secretarías Regionales Ministeriales, en adelante “SEREMI”, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, en adelante “FOSIS”, sus Direcciones Regionales, y los ejecutores locales, en adelante los “Ejecutores”, los que podrán ser municipalidades, otras entidades públicas o directamente el FOSIS.

## CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES

El Programa Familias forma parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades y fue creado por la Ley N°20.595. Está dirigido a la atención de las personas y familias en situación de pobreza extrema, lo que comprende acciones y prestaciones destinadas a promover su acceso a mejores condiciones de vida.

Lo anterior, se estructura en los siguientes componentes:

Fig. Componentes Programa Familias – Ley N°20.595



### 1. Programas de Acompañamiento

Este primer componente se refiere a los procesos de intervención de las familias y personas participantes, y considera la acción de tres Programas de acompañamiento:

- Acompañamiento a la Trayectoria Eje
- Acompañamiento Psicosocial
- Acompañamiento Sociolaboral

En conjunto, el objetivo de los Acompañamientos es fortalecer las habilidades y desarrollar competencias que favorezcan la inclusión y desenvolvimiento autónomo de los y las participantes del Programa (personas y familias), con el propósito de alcanzar adecuadas condiciones de vida y logros básicos de bienestar. Para efectos del Programa, las condiciones de bienestar que se espera

que las familias alcancen en distintas dimensiones, se expresan en la Matriz de Bienestar, que da soporte y dirección a la metodología de intervención.

En lo específico, el **Acompañamiento a la Trayectoria Eje** tiene por objeto el acompañamiento a las familias durante toda su trayectoria en el Programa. Conforme a la ley, esta modalidad contempla “la realización de un diagnóstico, la elaboración de un Plan de Intervención, el seguimiento de la participación y evaluación”. Respecto de su implementación, este acompañamiento ha sido encargado al FOSIS, quien podrá ejecutarlo en forma directa, a través de la contratación o disposición de personas naturales, o a través de la firma de convenios para transferir las funciones del Programa, mediante convenios de colaboración o de transferencias de recursos.

El diagnóstico puede ser realizado por un **Apoyo Familiar** en aquellos casos donde el FOSIS realice un Convenio con un ejecutor, o por un profesional que forma parte del equipo regional de FOSIS denominado **Gestor Familiar**. Este último deberá además, realizar el seguimiento a la trayectoria de la familia y finalmente, una evaluación final de su participación en el Programa.

Por su parte, los programas de **Acompañamiento Psicosocial y Acompañamiento Sociolaboral** se podrán ejecutar a través de una estrategia metodológica integrada, denominada “**Acompañamiento Integral**”, abordando cuatro niveles de intervención:

1. Individual: a través de visitas domiciliarias,
2. Familiar: a través de visitas domiciliarias,
3. Grupal, a través de sesiones de trabajo grupal,
4. Sociocomunitario, a través de sesiones de trabajo comunitario.

La implementación de los Programas de Acompañamiento Eje, Psicosocial y Sociolaboral han sido encargados al FOSIS, institución que podrá ejecutarlos en forma directa, a través de la contratación o disposición de personas naturales, o a través de la firma de convenios de colaboración o transferencia de recursos con otras instituciones.

A nivel local, los acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral son ejecutados por las Municipalidades, lugar donde se constituye una Unidad de Intervención Familiar (UIF), que congrega a un grupo de profesionales responsables de la implementación de la metodología establecida en el Programa y, por tanto, de la relación directa con cada familia participante. A FOSIS le corresponde entregar asistencia técnica a la UIF a partir de las orientaciones normativas, metodológicas y operativas emanadas desde el Ministerio.

Los profesionales que componen la UIF son contratados<sup>1</sup> por cada Ejecutor según lo establecido en la Ley 20.595, y les corresponde realizar dos funciones, cada una de ellas de dedicación exclusiva o bien, según lo estimado por el Jefe/a de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF), ambas funciones podrán ser desarrolladas por un mismo profesional. La asignación de roles que debe realizar el JUIF, depende del número de dotaciones de que dispone y de la carga laboral de la comuna.

---

<sup>1</sup> Los profesionales contratados pueden ser funcionarios de la Municipalidad a los que se les asigna el rol de Apoyo Familiar o Gestor Sociocomunitario, o bien, personas que se incorporan a la UIF a partir de un concurso público específico para el Programa Familias.

Los roles a las que se hace referencia están asociadas a las siguientes funciones:

**a. Apoyo Familiar Integral:** acompaña y apoya a la familia a través de sesiones familiares e individuales. En casos en donde se genere convenios EJE para el diagnóstico, el apoyo también deberá realizar esta sesión.

**b. Gestor/a Sociocomunitario/a:** acompaña y apoya a la familia a través de sesiones grupales y comunitarias, y mediante un trabajo con organizaciones comunitarias, servicios representados en el territorio, entre otros. quienes ejecutan los niveles de intervención grupal y comunitario.

## 2. Transferencias Monetarias

Este componente complementa los procesos descritos anteriormente, otorgando una base económica a las familias y personas participantes del Programa, orientada a favorecer su participación en el mismo. Este apoyo económico perdura durante el proceso de intervención, y está compuesto por un monto fijo asignado para cada familia participante denominado “Bono de Protección” (distribuido en 24 cuotas), así como por otros Bonos y Transferencias Monetarias que se entregan de acuerdo con las características de la composición familiar y al cumplimiento de compromisos asumidos por sus integrantes.

La implementación de este componente es responsabilidad del Ministerio quien, para llevar a cabo su labor, cuenta con la colaboración del Instituto de Previsión Social y del Banco Estado.

El Ministerio es el responsable de coordinar las acciones de las distintas instituciones públicas y privadas que interactúan en los territorios para favorecer el desarrollo de las personas y familias en situación de extrema pobreza, pobreza y vulnerabilidad. Este componente se implementa a través de las Secretarías regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia, presentes en cada región del país.

Para realizar el registro de la intervención realizada con las familias desde el componente de Acompañamiento, el Ministerio pone a disposición de los ejecutores, tanto en el nivel comunal como regional, un sistema de registro a través de una plataforma informática, denominado “Sistema de Registro Programa Familias”, en adelante, “el Sistema” donde se consignan los datos del receptor o receptora del bono predeterminando la modalidad de pago bancarizada para el receptor o la receptora asignada.

El Bono de Protección es el único aporte monetario garantizado para todas las familias participantes del Subsistema Seguridades y Oportunidades. Éste, junto con otras transferencias monetarias que podría recibir la familia si cumple con los requisitos para ello, será pagado mediante transferencia electrónica en una Cuenta Rut del Banco del Estado.

Si durante la participación en el Programa, la familia desea cambiar la modalidad de pago a una que sea exclusivamente de pago presencial (sólo retiro de dinero por caja), deberá acudir de manera personal a la Oficina de Subsidios de la Municipalidad de su comuna o a una Oficina Chile Atiende para realizar el cambio de forma de pago.



Es importante que él o la profesional que entregue esta indicación a la familia, le explique que, en caso de optar al cambio de modalidad de pago, a modalidad presencial, todas las transferencias recibidas desde el Estado (SUF, pensión básica solidaria, estipendio, etc.) serán pagadas de la misma forma, no siendo posible recibir las transferencias monetarias a través de modalidades diferenciadas.

## **CAPITULO II: COBERTURA**

Se entenderá por cobertura el número de familias que año a año ingresan al programa. La cobertura asignada es definida por el Ministerio a nivel nacional, regional y comunal, y es comunicada al FOSIS, quien informa a las municipalidades, o a los ejecutores locales que corresponda. En función de esta cobertura comunal los ejecutores del Programa Eje y de los Programas de Acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral organizan el contacto de familias, su ingreso al programa y su posterior intervención.

A continuación, se describen los procesos asociados a la planificación de la cobertura asignada por el Ministerio para cada región y comuna:

### **1. Reporte de Disponibilidad Comunal**

El Reporte de Disponibilidad de Carga es el instrumento que indica la cantidad de familias y personas que el profesional apoyo familiar integral tiene y tendrá a su cargo en el año en curso. Debe ser elaborado por los o las Jefes o Jefas de Unidad de Intervención Familiar (JUIF), en conjunto con las y los Apoyos Familiares Integrales y Gestores Sociocomunitarios, contando con la asistencia técnica del o la Apoyo Provincial respectivo.

La elaboración de este Reporte deberá ser realizada considerando:

El número total de familias y personas que cada profesional de la Unidad de Intervención Familiar (UIF) tiene a su cargo, independiente de la cohorte a la que pertenezca y en la etapa de la intervención en la que se encuentre.

Como recomendación, se podrá realizar el cálculo considerando, para cada familia, el número de sesiones pendientes para culminar el proceso de intervención.

El Reporte de Disponibilidad deberá archivararse; quedando una copia en la Carpeta Comunal del o la Apoyo Provincial y otra copia en la carpeta comunal en la UIF. Este Reporte se utilizará para la construcción del Plan de Cobertura Comunal Anual. El mismo, deberá también ser almacenado en formato digital y estar disponible para su envío a solicitud del Nivel Central de FOSIS y/o MDS.

### **2. Plan de Cobertura Comunal Anual**

El **Plan de Cobertura Comunal Anual** es el instrumento que establece el número de familias a incorporar al Programa, por mes, durante el año de vigencia de la cobertura asignada para cada comuna.

Este plan debe ser elaborado por la JUIF y el Apoyo Provincial, cuando el Diagnóstico Eje lo realiza la comuna, de lo contrario deberá realizarlo el Gestor Familiar y el Apoyo Provincial, cuando lo realiza directamente el FOSIS.

Para generar el Plan de cada comuna se debe considerar:

1. Los datos de la cobertura comunal asignada por el Ministerio
2. El Reporte de Disponibilidad de Carga,
3. Variables geográficas y/o estacionales que podrían afectar el contacto.
4. Variables previsible y excepcionales que faciliten u obstaculicen el contacto en algún período o sector, tales como ausencias prolongadas de apoyos familiares y dificultades temporales de movilización, entre otras.

Lo anterior, con el fin de programar el ingreso mensual de familias en los meses de implementación del año calendario. El resultado se registra en el instrumento “Plan de Cobertura Comunal Anual”, el que debe ser sancionado y firmado por el o la JUIF y el o la Apoyo Provincial.

Las consideraciones de otros criterios deberán ser justificados y descritos en el mismo Plan de Cobertura Anual; y no podrán afectar el cumplimiento del convenio suscrito entre el FOSIS y el ejecutor. Con todo, se deberá planificar la totalidad de la cobertura asignada.

El Plan de Cobertura Comunal Anual, podrá ser actualizado durante el año, de ser requerido. Estas modificaciones o adecuaciones seguirán el mismo procedimiento inicial de su elaboración y sanción.

Atendiendo a las dinámicas territoriales, las que por diversas circunstancias pueden afectar la planificación inicial del Plan de Cobertura, es fundamental que el FOSIS, a través del Apoyo Provincial Asignado, y la Municipalidad, a través de su JUIF, hagan un seguimiento permanente del cumplimiento de este, a fin de salvaguardar el que efectivamente se ingrese el número total de familias establecidas para la comuna y región<sup>1</sup>.

Si durante el proceso de seguimiento, revisión y/o análisis del cumplimiento de la cobertura planificada y asignada, se detecta alguna situación o inconsistencia en una o más comunas, la cual sea lo suficientemente grave para justificar la realización de una solicitud de **aumento o rebaja** de cobertura comunal, y habiendo evaluado o sancionado, por el ejecutor, FOSIS o la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, que no es posible corregir la situación en una re-planificación de la cobertura a abordar durante los meses que faltan para terminar el año calendario, se puede realizar dicha solicitud siguiendo los siguientes pasos:

N°	Acción	Actor Responsable	Verificador
1	Determinar el motivo que genera la solicitud por parte del Ejecutor o el FOSIS. Por ejemplo, falta de familias elegibles en la comuna luego de realizar el contacto, o las visitas necesarias para que las familias se consideren Inubicables, a todas las familias presentes en la Nómina de Familias Elegibles para la comuna, con el avance de la cobertura y el número de familias pendientes para cubrir el 100%.	JUIF o Encargado Regional	a) Oficio de la Municipalidad b) Acta de Mesa Técnica c) Oficio de FOSIS
2	Análisis del impacto de la modificación de la cobertura comunal/es en la cobertura de la región.	Municipalidad y FOSIS	d) Oficio de la Municipalidad e) Acta de Mesa Técnica f) Oficio FOSIS
3	Detener las asignaciones a los profesionales encargados de contactar a las familias, en aquellas comunas en que se solicite rebaja de cobertura, en caso de que el motivo de la solicitud sea alguna situación extraordinaria distinta a la falta de familias elegibles en la comuna.	Municipalidad y/o FOSIS	N/A
4	Generar propuesta o solicitud de rebaja de cobertura comunal a la Municipalidad o al FOSIS / SEREMI de DSF.	Municipalidad y/o FOSIS	g) Oficio de la Municipalidad h) Acta de Mesa Técnica i) Oficio FOSIS
5	Generar propuesta de aumento de cobertura para comuna/s de la región que asume/n cobertura disponible a la SEREMI de DSF.	Municipalidad y/o FOSIS	j) Oficio de la Municipalidad k) Acta de Mesa Técnica l) Oficio FOSIS
6	La SEREMI de Desarrollo Social sanciona la propuesta, en caso de acuerdo de las partes, a través de un Oficio dirigido al Jefe de División de Promoción y Protección Social, deberá informar las modificaciones realizadas y acordadas en Mesa Técnica Regional, adjuntando los respaldos de los acuerdos comunales que validen los cambios realizados a la cobertura.	SEREMI	m) Memorándum de sanción de modificaciones a MDSF, con copia a FOSIS regional.
7	En los casos que solo se acuerde la rebajar cobertura en alguna/s comuna/s y no se cuente con una propuesta regional para aumentar cobertura en otra/s comuna/s de la propia región, el Equipo regional, con anterioridad de realizar el paso descrito en el punto anterior, debe solicitar al Equipo Central del FOSIS, la solicitud de derivación de coberturas a la comuna de otra región.	FOSIS regional	n) Correo electrónico de solicitud.
8	El Equipo Central del Programa del FOSIS deberá gestionar con el Encargado Regional de otra región la asignación de coberturas en la medida que exista interés de parte de alguna UIF expresada en la solicitud de cobertura (por acta de Asistencia	FOSIS Central	o) Correo electrónico de gestión y respuesta.

	Técnica, acta de Mesa Técnica comunal o regional u oficio del Alcalde o Alcaldesa).		
9	Una vez obtenida la aceptación de la cobertura por la región que aumenta la cobertura en una/s comuna/s el Equipo Central informa a ambas contrapartes regionales para generar la oficialización de la solicitud a la SEMERI de DS para que realicen las acciones descritas en el punto 6 de este procedimiento.	FOSIS Central	p) Correo electrónico comunicando la sanción de los acuerdos.
10	Una vez que el Jefe de División de Promoción y Protección Social sancione las modificaciones responderá por Oficio a las SEREMIS, con copia al Equipo Central del FOSIS, y modificará los reportes oficiales de cobertura asignada a las comunas y su avance.	División de Promoción y Protección Social	q) Oficio a SEREMI y actualización del reporte de avance de cobertura del mes correspondiente.
<b>El plazo máximo para informar respecto a modificaciones de la cobertura comunales será hasta el primer día hábil de noviembre de cada año.</b>			

Inmediatamente después de recibir la sanción de las modificaciones por parte del Jefe de División, se deben actualizar, a su vez, los planes de cobertura de las comunas afectadas por los cambios, siguiendo los pasos descritos a continuación para la construcción y ajuste de los Planes de cobertura.

El Plan de cobertura anual, deberá ser ingresado al Sistema de Registro SSO que el MDS dispone para tal fin, sea a través de la digitación de datos y/o ingreso de documentos digitales al Sistema. A su vez, el registro de las actualizaciones del Plan de cobertura comunal se hará efectivo una vez aprobados y documentados los cambios por la instancia correspondiente.

### 3. Plan de Cobertura Regional Anual

El Plan de Cobertura Regional Anual es la compilación de los Planes de Cobertura Comunales Anuales realizados por el equipo regional del FOSIS y los ejecutores.

Este Plan deberá ser elaborado por los Encargados Regionales de Programa en el FOSIS y debe ser remitido al Encargado del Programa en la SEREMI (*15 días posteriores a la información oficial de la publicación de la nómina de familias elegibles*); quien podrá realizar observaciones o consultas a las instancias involucradas en el proceso de elaboración de los planes comunales, en caso de ser requerido. El Plan de Cobertura Regional Anual, en su versión final, será sancionado por los respectivos Encargados o Encargadas Regionales del Programa, quienes, para este efecto, lo suscriben en dos copias, una para cada parte, debiendo ésta quedar archivada, en forma física y digital, en cada institución.

Las modificaciones que eventualmente puedan sufrir los Planes de Cobertura Comunal Anual en el transcurso del año afectan la actualización de los Planes de Cobertura Regional Anual.

Para efectos de conocer la Cobertura Comunal Anual efectiva después de estos ajustes, al final del

año, el Ministerio prepara un reporte que sistematiza y consolida los cambios que pudieran haber tenido lugar.

### CAPITULO III: ACOMPAÑAMIENTO A LA TRAYECTORIA EJE

El Acompañamiento a la Trayectoria Eje vela por el cumplimiento de los acuerdos y objetivos establecidos en la Carta de Compromiso y en el Plan de Intervención, por lo que las acciones que se lleven a cabo durante este acompañamiento se desarrollan a lo largo de todo el período de intervención y se organizan en las siguientes etapas:

Fig. Etapas Acompañamiento a la Trayectoria Eje



A continuación, se describen los procedimientos asociados a cada una de las etapas de Eje:

#### 1. Etapa de Ingreso al Programa

La primera etapa tiene por objetivo disponer de una instancia de presentación, reconocimiento y entrega de información entre el profesional del programa y la familia, a través del diálogo de las y los actores involucrados en el proceso, favoreciendo la integración de los derechos y compromisos asociados a la participación en el Programa, estableciendo un encuadre de trabajo.

Para desarrollar esta tarea el FOSIS, como responsable de la implementación del Programa Acompañamiento Eje, podrá contratar profesionales denominados Gestores Familiares, quienes se integran a la estructura orgánica del servicio.

El FOSIS también puede celebrar convenios con las Municipalidades, o los ejecutores locales que corresponda, para la implementación del Programa de Acompañamiento Eje, celebrándose

convenios específicos con este fin<sup>2</sup> con el Ejecutor, siempre que exista disponibilidad presupuestaria para ello, ya sea con cargo a la asignación presupuestaria transferida por el FOSIS o a los aportes propios del ejecutor.

Según lo anterior, la etapa de ingreso al Programa podrá ser implementada en las siguientes modalidades:

- a) Implementación directa del FOSIS, a través de Gestores Familiares ubicados en las direcciones regionales de la institución.
- b) Implementación a través de los Apoyos Familiares Integrales, lo cual considera transferencia de recursos desde el FOSIS a la Municipalidad, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria con que cuente.
- c) Implementación por parte de otros Ejecutores (Gobernaciones u otros), con recursos propios de la institución ejecutora o por transferencia de recursos desde FOSIS mediante un convenio.

### **1.1. Asignación de Familias**

La asignación de familias consiste en la distribución de la cobertura comprometida para el mes calendario. Dicha distribución se debe realizar según la cobertura mensual determinada para el mes en cursos según el Plan de Coberturas.

El plazo de la asignación de familias deberá ser dentro de los primeros 5 días del mes y será realizada por el apoyo provincial o JUIF según corresponda.

Debe ajustarse estrictamente a las orientaciones que el Ministerio emita para este efecto, respetando el orden en que se presentan las familias en la nómina de familias elegibles, según la prelación emitida por el MDS, hasta cumplir la cobertura asignada a cada comuna, siendo posible considerar criterios de distribución territorial para la organización del trabajo grupal y comunitario, siempre y cuando la distribución asegure, que todas las familias que tienen un orden de prelación igual o menor al número de familias asignadas a la comuna sean visitadas y, en caso de poder contactarlas, sean invitadas a participar en el transcurso del año calendario. Por ningún motivo se podrá dejar de contactar a una familia que se encuentre dentro de la cobertura comunal asignada.

Para la organización del trabajo con familias a nivel grupal y comunitario, será posible asignar familias de acuerdo a los siguientes criterios:

#### **Comunas con cobertura anual igual o menor a 100 familias:**

Se autoriza que el proceso de asignación de familias se realice con el 100% de las primeras familias

---

<sup>2</sup> Oficio 1891 del 31 de Julio del 2017 del MDS.

preladas de acuerdo con la cobertura comunal.

No se puede asignar familias que se encuentren sobre el 100% de la cobertura comunal anual, a menos que se generen cupos a partir del registro de Familias Inubicables, No Participa y familias unipersonales compuesta por niños o niñas institucionalizados que no deben ser asignados. Esta se puede llevar a cabo una vez que se identifica o registra una familia en dichos estados y se requiere reemplazar este cupo de la nómina.

### **Comunas con cobertura anual mayor a 100 familias**

Se autoriza el proceso de asignación de familias dentro del primer 50% de familias de la nómina y una vez terminada la asignación de este grupo se autoriza a efectuar la asignación con el segundo 50% de las familias de la nómina.

No se puede asignar familias que se encuentren sobre el primer 50% de la cobertura comunal anual, a menos que se generen cupos a partir del registro de Familias Inubicables, No Participa y familias unipersonales compuestas por niños o niñas institucionalizados que no deben ser asignados. Esta situación se puede llevar a cabo sólo cuando la comuna ha terminado de asignar el primer 50% de familias de su cobertura y por lo tanto, se encuentra asignando el segundo grupo de familias (entre el 51% y el 100% de la cobertura de la nómina).

El ingreso de las familias al Programa se realizará de acuerdo con el Plan de Cobertura Comunal aprobado. Para esto, Apoyo Provincial o JUIF (en el caso en que la comuna realice la etapa de ingreso al Programa) administra y asigna la cobertura mensual a cada Gestor o Gestora Familiar (o al Apoyo Familiar, cuando el ejecutor local asuma el ingreso de las familias), una vez que recibe de parte del Ministerio la Nómina de Familias Elegibles.

La responsabilidad del proceso de Asignación de Familias le corresponde al Encargado o Encargada Regional del FOSIS, y la asignación es ejecutada por el o la apoyo provincial del FOSIS (o por el JUIF, cuando el ejecutor asume esta etapa).

En el caso que la cobertura de la comuna se cumpla al llegar a un número de prelación compartido por más de una familia, el encargado de realizar la asignación deberá verificar las composiciones familiares del total de familias que estén en esta situación y asignar según los siguientes criterios:

- a. **Jefatura femenina Adulta Mayor** con el mayor número de personas dependientes: Adultos mayores y menores de 18 años. En caso de empate se debe respetar el orden en que se presentan en la nómina.
- b. **Jefatura femenina** con el mayor número de personas dependientes: Adultos mayores y menores de 18 años. En caso de empate se debe respetar el orden en que se presentan en la nómina.
- c. **Jefatura masculina Adulto Mayor** con el mayor número de personas dependientes: Adultos mayores y menores de 18 años. En caso de empate se debe respetar el orden en que se presentan en la nómina.

- d. **Jefatura masculina** con el mayor número de personas dependientes: Adultos mayores y menores de 18 años. En caso de empate se debe respetar el orden en que se presentan en la nómina.

## 1.2. Familias seleccionadas en nominas anteriores

### a. Familias que tienen Estados Anteriores “No Participa” y “Término Anticipado”:

Las familias que se encuentran en estos dos estados corresponden a familias que durante coberturas anteriores fueron contactadas por un Profesional del Programa y decidieron no participar en el Programa o aceptaron participar, pero avanzada la intervención, se gestionó un término anticipado de su participación (independiente el motivo). La Ley 20.595 no señala impedimento para que esas familias vuelvan a ser contactadas para ser invitadas a participar cuando se vuelva a iniciar un proceso de convocatoria, por tanto, no corresponde su exclusión.

Ante estos casos:

**Si la familia registra estado No Participa:** el Profesional a cargo la contactará por teléfono y le consultará si en esta ocasión tiene interés en participar.

**Si la familia acepta participar:** se debe realizar la sesión 1 de contacto inicial y diagnóstico de la familia.

**Si la familia opta por no participar:** se debe realizar la sesión 1 del contacto inicial en sistema, seleccionando la opción Rechaza Participación, adjuntando la ficha de registro de la sesión Eje, la cual, además, deberá quedar archivada en una carpeta que estará en posesión de FOSIS regional.

**Si la familia registra estado No Participa, y el Profesional a cargo no logra contactarla por teléfono:** el Profesional a cargo deberá visitarla e invitarla a participar. Se deberán seguir las indicaciones de la letra a. frente a la decisión de la familia de aceptar o no aceptar participar del Programa.

**Si la familia registra estado Término (estado que se refiere a Renuncia Voluntaria o Incumplimiento):** el Profesional a cargo la contactará por teléfono y le consultará si en esta ocasión tiene interés en participar asumiendo los compromisos y responsabilidades que con lleva el programa.

**Si la familia acepta participar:** se debe realizar la sesión 1 de contacto inicial y diagnóstico de la familia.

**Si la familia opta por no participar:** se debe realizar la sesión 1 del contacto inicial en sistema, seleccionando la opción Rechaza Participación, adjuntando la ficha de registro de la sesión Eje, la cual, además, deberá quedar archivada en una carpeta que estará en posesión de FOSIS regional.

Si la familia registra estado Término (estado que se refiere a Renuncia Voluntaria o Incumplimiento)

y el Profesional a cargo no logra contactarla por teléfono, éste deberá visitar e invitar a participar a la familia. Se deberán seguir las indicaciones de la letra c. frente a la decisión de la familia de aceptar o no aceptar participar del Programa.

#### **b. Familias que en años anteriores fueron Inubicables:**

La Ley 20.595 no indica impedimento para que las familias que no fueron ubicadas para ser invitadas a participar vuelvan a ser incluidas en Nómina cuando se inicia un nuevo proceso de cobertura, por tanto, no corresponde su exclusión.

Si bien se consultan diversas fuentes administrativas para poder contar con la mayor información posible de los domicilios de las familias potenciales, puede que aún existan familias en que estos datos siguen siendo insuficientes. Ante estos casos, la indicación es que el Profesional a cargo indague en la Municipalidad una dirección más completa o actualizada, donde se encuentre habitando el Jefe o la Jefa de Hogar de la familia registrada en la nómina.

Es importante que se consulte por escrito al o la JUIF u otro encargado de una Unidad municipal, y que éste responda también por escrito o por correo electrónico, de manera tal que quede copia de la respuesta en una carpeta que estará en posesión de FOSIS regional.

Sólo si se obtiene información suficiente para identificar un domicilio y efectuar la invitación a una familia, el Profesional a cargo realizará la visita inicial y seguirá el protocolo descrito en esta Norma Técnica, antes de consignar el estado definitivo de las familias.

Si después de realizadas estas gestiones no se encuentra la información suficiente (calle, número o referencia para el contacto), el Profesional a cargo deberá consignar a la familia como inubicable en el Sistema, seleccionando esta opción en el Contacto Inicial, y adjuntando la documentación que dé cuenta de las gestiones realizadas para lograr ubicar a la familia (en un solo documento PDF).

### **1.3. Acciones del Ingreso al Programa**

El proceso de Ingreso de familias cuenta con las siguientes acciones:

- a. Contacto con la familia e invitación a participar
- b. Firma de la Carta de Compromiso
- c. Diagnóstico de la familia
- d. Determinación del o la Receptora o Receptor de Bonos y Transferencias Monetarias
- e. Elaboración del Plan de Intervención

#### **1. Contacto con la familia e invitación a participar**

Esta acción consiste en dos pasos:

Primero, el o la profesional a cargo tomará contacto con las familias que se le asignaron, les informará que han sido seleccionadas para participar del Programa y que se requiere coordinar la realización de una visita al domicilio, para explicar con detenimiento las características de éste. Éste primer contacto debe prepararse y realizarse telefónicamente con la familia, de ser posible y existiendo los medios.

Se debe verificar su domicilio, formas de acceso y otros números de teléfonos de contacto para concretar la visita en terreno y efectuar la invitación a participar en el programa.

Si al momento de contactar telefónicamente a la o al representante de la familia, este o esta informa que vive en otra comuna o que está pasando una temporada fuera de la comuna en que fue focalizada y no sabe cuándo regresará, se le debe informar que:

- Debe acercarse a la Municipalidad de su nuevo domicilio para actualizar su RSH o
- En caso de regresar a la comuna de origen, se comuniquen con su UIF para verificar si se puede ingresar al programa en esa fecha. Si existe la posibilidad de ingreso, la JUIF deberá solicitar un cambio de Estado en Sistema, según procedimiento establecido para ello.

En estos casos la familia debe ser ingresada el Sistema como Inubicable.

Si no es posible realizar el contacto telefónico, el o la profesional a cargo deberá realizar gestiones para obtener mayores antecedentes que complementen la información de domicilio que se registra en la Nómina de Familias Elegibles, con el fin de contar con datos actualizados del domicilio de la familia; luego de lo cual deberá realizar la visita al domicilio para generar el primer contacto con la familia en forma presencial

En casos excepcionales, tales como situaciones personales complejas o en caso de excepción o catástrofes, tanto esta visita como el proceso de intervención pueden no tener lugar en el domicilio de la familia. En estos casos fundados, el/la profesional a cargo puede llevar a cabo esta visita y diagnóstico en otras locaciones, privilegiando instalaciones municipales o comunitarias (Juntas de Vecinos, Centros Comunitarios, colegios, entre otros). Esta situación debe ser autorizada por el AP o el JUIF y debe quedar registrada en la **Ficha de Registro de Sesiones EJE** junto el lugar donde se ha realizado la actividad.

Si la familia confirma su domicilio en la comuna en que fue focalizada, el o la profesional a cargo llevará a cabo todas las acciones que permitan establecer el contacto con las familias asignadas. Realizadas éstas, concurrirá a la visita domiciliaria respectiva, la que puede o no resultar exitosa, lo que deberá enmarcarse en alguna de las siguientes situaciones:

## **2. La familia no se encuentra en el domicilio**

Si la familia no se encuentra en el domicilio, se deberá consultar con vecinos y vecinas si la familia vive actualmente allí, indagando los posibles horarios y los días en que generalmente se encuentra. También se deberá consultar con instituciones públicas (escuelas, centros de salud, entre otros), en la búsqueda de nuevos antecedentes que permitan contactar a la familia.

Si la familia vive ahí, pero no se encuentra en el domicilio en el momento de la visita, el profesional a cargo deberá dejar una **notificación aviso de visita**, indicando sus datos para facilitar el contacto de la familia, junto con la/s fecha/s y hora/s proyectada/s para la realización de una segunda visita, procurando realizarla en un horario distinto para optimizar la oportunidad de contacto.

De no encontrarla en esta segunda visita se debe dejar una segunda notificación y se debe programar una tercera visita.

De no encontrarla en la tercera visita, se debe dejar la Carta de Aviso de Familia Inubicable y se procede a efectuar dicho registro en el sistema.

Si en cualquiera de las visitas se confirma que la familia efectivamente no vive allí, se debe registrar la familia como inubicable, y en el caso en que exista algún familiar viviendo en el domicilio se deberá dejar la **carta de aviso de familia inubicable**.

### **3. La familia ha cambiado de domicilio**

Si en una de las tres visitas se confirma que la familia no vive en dicho domicilio, pero se averigua un nuevo domicilio dentro de la misma comuna, el profesional a cargo deberá acudir a dicho domicilio para extender la invitación a participar, actualizando su dirección en la carpeta de la familia y en el Sistema. Adicionalmente se debe sugerir a la familia actualizar su domicilio en la municipalidad, más específicamente en la Unidad de Registro Social de Hogares.

En el caso de que la familia se haya cambiado a otra comuna **no es posible** extender la invitación a formar parte del Programa y se debe registrar como **“Familia Inubicable”**, tanto en la documentación de la carpeta familiar, como en el Sistema de registro que corresponda.

### **4. La familia es contactada y visitada**

Si la familia es encontrada en cualquiera de las tres visitas se le debe presentar el Programa e invitarla a participar en él. Para ello, se debe explicar las características del Programa y sus componentes de Acompañamientos, Transferencias Monetarias, Servicios y Programas Sociales, así como también los deberes y derechos relacionados a su participación, de modo que ésta pueda tomar una decisión informada acerca de su participación. Durante la invitación, se pueden presentar las siguientes situaciones:

- a) **La familia está indecisa de participar.** Si la familia está indecisa respecto a su participación en el Programa, es posible coordinar una nueva fecha de encuentro. Si la indecisión persiste en el segundo encuentro, se debe realizar una tercera y última visita, registrándose la decisión de la familia como “Acepta Participar” o “No Acepta Participar”, según corresponda. **En términos de plazo, la primera invitación y las nuevas visitas (2) deberían generarse durante el mismo mes.** En casos excepcionales, previo visto bueno del JUIF o del AP, dependiendo de quién ejecuta el contacto de la familia, se podrá pasar al mes siguiente.

En caso de no contar con una respuesta de la familia en este plazo, se le debe informar que perderá su derecho a participar, por lo menos por el año calendario vigente, pudiendo venir nuevamente en nómina los años siguientes. Situación que no se puede asegurar.

- b) **Si la familia no logra tomar una decisión y no está dispuesta a firmar algún documento**, se deja registro de la o las visitas y las razones planteadas por la familia en la **Ficha de Registro de Sesiones EJE**, la que debe ser firmada por el profesional a cargo, quien, además, debe ingresar el estado al Sistema de registro como **“No Acepta Participación”**.
- c) **La familia invitada no acepta participar**. Si la familia decide no participar del Programa, el profesional a cargo debe solicitar al Jefe o Jefa de Familia, o a su pareja, completar y firmar la **Declaración Voluntaria de No Participación**. Con la firma de este documento, la familia expresa su voluntad informada de no participar. Se debe dejar una copia de esta declaración a la familia y la otra debe archivarse en la carpeta física de la familia, registrándola posteriormente en el Sistema como **“No Acepta Participación”**.
- d) Si la Familia decide no participar y se niega a firmar la Declaración Voluntaria de No Participación, el profesional a cargo debe tomar registro de lo ocurrido en la **Ficha de Registro de Sesiones**, para luego registrar a la familia en el Sistema como **“No Acepta Participación”**. A su vez, debe poner en conocimiento de esta situación al o la Apoyo Provincial o al JUIF, si corresponde, quien deberá visar el registro de esta visita, de manera que quede evidencia de la gestión realizada.
- e) **Familia acepta participar**. Si la familia decide participar, debe **Firmar la Carta de Compromiso** y se continúa con la etapa de diagnóstico.

El registro en el Sistema de la situación de la familia en esta Etapa, se debe realizar durante el mismo mes en que se obtiene el estado definitivo.

## **5. Casos especiales al momento del contacto inicial**

### **a) Adultos Mayores Institucionalizados**

Si se detecta una familia que corresponde a un hogar unipersonal compuesto por una persona mayor que vive en un hogar, residencia o centro de personas mayores, ésta no debe ser invitada a participar, consignando a la familia en el sistema como: Inubicable - Otro motivo, y registrando en el cuadro de comentarios **“No pertenece al perfil del programa por ser familia unipersonal cuyo único integrante es adulto mayor que está institucionalizado”**. Además, deberá subir a la plataforma el instrumento de registro de la sesión como documento adjunto, el cual deberá contar con una descripción de la situación.

### **b) Menores Adultos Institucionalizados**

Si se detecta una familia que corresponde a un hogar unipersonal compuesto por una

persona menor adulta que vive en una residencia de SENAME, ésta no debe ser invitada a participar, consignando a la familia en el sistema como: **Inubicable - Otro motivo**, y registrando en el cuadro de comentarios “No pertenece al perfil del programa por ser familia unipersonal cuyo único integrante es menor adulto que está institucionalizado”. Además, deberá subir a la plataforma el instrumento de registro de la sesión como documento adjunto, el cual deberá contar con una descripción de la situación.

#### c) **Familia en Situación de Calle**

Si se detecta que la persona perteneciente a una familia unipersonal, o la familia en su totalidad, ya no vive en el domicilio de la nómina y se encuentra en situación de calle, se debe seguir el siguiente protocolo:

Averiguar mayores antecedentes con los vecinos: hace cuánto tiempo ya no vive en el domicilio, motivos de la decisión, lugar(es) en donde es posible ubicar a la persona o familia. Si la persona no es hallada, una vez agotada las posibilidades de encontrarla, se debe registrar como Inubicable.

Si es posible identificar el punto calle donde esta persona o familia es localizable, se deberá comunicar esta información a la oficina municipal del Registro Social de Hogares, toda vez que desde el año 2017, estas oficinas se encuentran levantando periódicamente información para el Registro de Personas en Situación de Calle.

Comunicar a la SEREMI de MDS que se ha identificado una persona en situación de calle y su localización, para que ésta evalúe su incorporación en el Programa Calle, según cupos regionales y período de intervención.

Si la persona es hallada y ésta informa que ya participa en el programa Calle, se debe registrar como **Inubicable - Otro motivo**, registrando en el cuadro de comentarios “La persona se encuentra participando en el Programa Calle”. Además, se deberá subir a la plataforma el instrumento de registro de la sesión como documento adjunto, el cual deberá contar con una descripción de la situación.

En cualquier caso, una familia o persona en situación de calle no es susceptible de participar del Programa Familias, pues no cumple con el perfil de este, por lo cual, en ningún caso deberá ser invitada a participar y se consignará siempre en sistema **Inubicable – Otro Motivo**, y en la descripción del motivo se deberá señalar que “la persona o familia no cumple con el perfil del programa por encontrarse en situación de calle”. Además, se deberá subir a la plataforma el instrumento de registro de la sesión como documento adjunto, el cual deberá contar con una descripción de la situación.

#### d) **Familia unipersonal cuyo integrante se encuentra privado/a de libertad:**

Si se detecta una familia unipersonal compuesta por una persona privada de libertad, se

deberá procurar averiguar el tiempo de permanencia en esta situación. Si la persona saldrá en libertad durante el año en curso, se sugiere visitarlo en una fecha posterior a su egreso del centro penitenciario. Si la persona no obtendrá la libertad durante el año de vigencia de la nómina o no fuese posible obtener información al respecto, no se debe hacer la invitación a participar, consignando en el sistema como: **Inubicable - Otro motivo**, y registrando en el cuadro de comentarios “No pertenece al perfil del programa por ser familia unipersonal cuyo único integrante está privado de libertad”. Además, se deberá subir a la plataforma el instrumento de registro de la sesión como documento adjunto, el cual deberá contar con una descripción de la situación.

Para los casos en que el equipo comunal decida esperar a extender la invitación a participar hasta la fecha de obtención de libertad de la persona, es importante resguardar que el ingreso al programa se realice en el marco de la cobertura del mismo año.

**e) Familia unipersonal o cuyo jefe de hogar se encuentra incapacitado para interlocutar y tomar decisiones básicas en el marco del Acompañamiento:**

La interlocución se define como “La capacidad básica de razonamiento para mantener una comunicación con otro, sea ésta verbal o no verbal”.

En este entendido, podemos identificar los siguientes tipos de situaciones:

Si se detecta una familia unipersonal compuesta por una persona que se encuentra incapacitada para ser sujeto del acompañamiento integral, no se debe invitar a participar, consignando en el sistema como: **Inubicable - Otro motivo**, y registrando en el cuadro de comentarios “No pertenece al perfil del programa por ser familia unipersonal cuyo integrante está incapacitado para participar del proceso de acompañamiento porque presenta... (indicar el motivo).” Además, se deberá completar el instrumento de registro de la sesión con una descripción de la situación.

Para tomar esta decisión, se debe contar con un certificado emitido por un profesional del área de la salud, que, a lo menos, tenga 6 meses de vigencia. En este certificado se debe acreditar la condición específica de incapacidad que le impide a la persona interlocutar y tomar decisiones básicas. De no existir diagnóstico o certificación médica de la salud, se debe generar las acciones con los profesionales idóneos del área de la salud, que constate o respalden dicha determinación.

Ambos documentos (instrumento de registro de la sesión y certificado médico) deberán ser escaneados y creados como un solo documento que se adjunte en el Sistema.

Esta medida no se debe aplicar, por ningún motivo, a familias unipersonales cuyo integrante presenta una situación de discapacidad a nivel sensorial: auditivo, visual, etc. Este tipo de casos deben ser intervenidos a través de estrategias diferenciadas (haciendo uso de un mediador o intérprete, ajustando parámetros de intervención y flexibilizando el uso de materiales),

acordados y definidos en conjunto con el Apoyo Técnico Regional.

Si durante el Acompañamiento, y una vez que se han implementado estrategias diferenciadas para efectuarlo, se diagnostica que no es posible continuar con la intervención, se debe evaluar el caso en conjunto con el Apoyo Técnico para proceder a poner **Término a la participación por Intervención No factible**. Para esta decisión, se debe igualmente contar con un certificado médico o psicológico que avale la toma de decisiones, el cual debe ser archivado en la carpeta familiar y adjunto en Sistema. De no existir diagnóstico o certificación médica de la salud, se debe generar las acciones con los profesionales idóneos del área de la salud, que constaten o respalden dicha determinación.

Si en una familia el jefe de hogar se encuentra incapacitado para interlocutar, pero existe en el domicilio al menos un integrante mayor de edad o menor adulto (12 años si es mujer y 14 si es hombre), que pertenece a la composición familiar consignada en la nómina, esta familia debe ser contactada e invitada a participar. Será este adulto o menor adulto quien representará a la familia en el Programa.

**f) Consumo Problemático de Alcohol y Drogas.**

En aquellos casos en que al realizar la primera visita no se encuentre un interlocutor válido, pues la persona(s) que se encuentra en el domicilio está(n) en manifiesto estado de ebriedad, o bajo la influencia de alguna droga ilícita, se deberá dejar notificación de la visita y la fecha en que se realizará una próxima visita al domicilio, registrando en el Sistema **“Sesión No Exitosa”**, y poniendo en **Motivo: Familia Involuntariamente No Disponible**. Corresponderá subir la copia de la notificación que consigna la fecha de la próxima visita como documento adjunto, y llenando el campo de **Observaciones** explicando la situación que origina la imposibilidad de realizar la sesión.

Ante esta situación, el profesional deberá ir a una segunda visita y de no poder desarrollarla por el mismo motivo, deberá realizar el mismo procedimiento descrito para la primera visita. Si la situación implica riesgo para el/la profesional, no debe ir tres veces. Se debe pensar en estrategia diferenciado, como por ejemplo citar a municipio o asistir acompañados.

Al realizar la tercera visita y habiendo dejado en las dos primeras la notificación de la fecha y hora de la próxima visita, si el profesional se vuelve a encontrar con una(s) persona(s) en estado de consumo de alcohol y/o drogas, entonces se procederá a ingresar la información en la ficha de registro sesión, detallando la situación, y posteriormente se deberá nuevamente seleccionar en el Sistema la opción de **“Sesión No Exitosa”**, adjuntando dicha ficha con las gestiones realizadas para lograr realizar el Diagnóstico a la familia (en un solo documento PDF).

**g) Familia cuya composición familiar coincide con el perfil de usuario del Programa Vínculos:**

El perfil de un usuario Vínculos es un hogar unipersonal de una persona mayor o un hogar bipersonal en que la composición familiar es de una persona mayor y un otro, sin consideración de su edad ni relación de parentesco. A lo anterior, se agrega la condición de pobreza acreditada

de conformidad al instrumento de focalización vigente.

La condición de pobreza extrema es una situación particular de la condición de pobreza (alguien que es pobre extremo, es también pobre) por lo que, dado que la construcción de la nómina de potenciales beneficiarios de los programas no se realiza simultáneamente, es posible que una persona/familia aparezca en ambas nóminas, de Familias y Vínculos, sin haber podido evitarse administrativamente la duplicidad.

#### **h. Detección de un hogar Vínculos durante la etapa de contacto inicial:**

**Se evita la duplicidad de participación.** Para este efecto, si en la visita de contacto se detecta que la composición familiar coincide con los perfiles anteriores, se debe consultar a la familia si fue contactada e invitada a participar del programa Vínculos, y frente a una respuesta afirmativa, verificar que ha firmado el documento de compromiso que indica su participación en este programa.

Si cuentan con este respaldo de participación, no se les invita a participar del Programa Familias, explicándole que ya es parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades. Se ingresa a Sistema como **Inubicable - Otro motivo**, registrando en el cuadro de comentarios “No pertenece al perfil del programa por ser familia unipersonal que participa actualmente del Programa Vínculos”

Si no existen medios de verificación, pero se tienen dudas respecto a la participación de la familia en el programa Vínculos, se debe postergar la invitación a participar al Programa Familias, informándoles que se harán algunas consultas para definir cuál es el programa que le corresponde, y en los próximos días se les informará su situación. Para verificar esta información, se debe consultar con la o el encargado(a) comunal del programa Vínculos en la municipalidad, si este hogar fue invitado a dicho programa y, en función de la respuesta, se deberá aplicar algunas de las siguientes acciones:

- **La familia SÍ participa:** Se vuelva a contactar para comunicar que no es posible invitarla a participar del Programa Familias porque ya es participante del Subsistema a través de éste. Se ingresa a Sistema como **Inubicable - Otro motivo**, y registrando en el cuadro de comentarios “No pertenece al perfil del programa por ser familia unipersonal que participa actualmente del Programa Vínculos”
- **La familia NO participa:** Se debe visitar nuevamente para efectuar la invitación a participar del Programa Familias.

#### **i. Integrante de la Familia se encuentra participando en Programa Vínculos:**

Se entenderá por fase inicial de acompañamiento los meses que están destinados al levantamiento de la línea de base y construcción del Plan (Plan Familiar de Desarrollo, en el caso de Familias, y Plan de Desarrollo, en el caso de Vínculos), previo a su implementación.

Si no fue posible detectar una duplicidad de participación en el proceso de contacto de cobertura,

se deben seguir las siguientes indicaciones:

### **Familia Unipersonal o Bipersonal:**

Si la familia es unipersonal con un integrante adulto mayor, o bipersonal, conformada por dos personas mayores, la intervención más idónea para él, ella o ellos corresponde a la del Programa Vínculos, por lo cual se deberá explicar que lo más pertinente es que continúen con este programa, dando así término a su participación en el Programa Familias. Paralelamente, este término se consignará en el Sistema accediendo a la pestaña **Gestión Familias/ Administrar Excepciones**, señalando como causal: “Por intervención no factible” y adjuntando la documentación necesaria en PDF que acredite la situación descrita.

Si la familia es bipersonal, conformada por una persona adulta mayor y otra, NO adulta mayor, la intervención más idónea para él, ella o ellos corresponde a la del Programa Familias, por lo cual corresponde informar la situación al o la encargado(a) del Programa Vínculos para que éste a su vez, indique al Monitor o Monitora de acompañamiento que explique a las personas que continuarán en el Programa Familias y de término a la participación en Vínculos en la plataforma de Grupos Vulnerables.

En ambos casos, para regularizar los aspectos referidos a las transferencias monetarias del Subsistema, lo anterior debe ser comunicado por el Jefe o Jefa de la Unidad de Intervención Familiar al Apoyo Provincial FOSIS, quien deberá comunicarlo a su contraparte en la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social. Este último deberá realizar las gestiones que correspondan al interior de la SEREMI para que se regularice el pago de las transferencias monetarias por el programa que se ha establecido a partir de las indicaciones contenidas en este documento.

#### **j. Una familia extendida que ha ingresado al programa, y tiene dentro de su composición familiar a una persona adulta mayor que aparece participando en Vínculos:**

Una primera observación es que el Programa Vínculos está focalizado en personas mayores que viven solos o con una persona, y está orientado a la creación de relaciones vinculares de éste con sus pares, como una forma de contribuir al envejecimiento activo. Por esto, si el adulto mayor se encuentra participando de Vínculos es porque al momento de su ingreso al programa no era parte de un hogar extenso, al menos en la información reportada en el instrumento de focalización utilizado por el Ministerio de Desarrollo Social (RSH). Del mismo modo, este adulto mayor no debiese aparecer en la composición del hogar de la nómina de potenciales beneficiarios del programa Familias, puesto que, si hubiera sido parte de este hogar extenso, no habría podido ser seleccionado para Vínculos. La única explicación para esta situación es que el hogar extenso haya actualizado su información en el Registro Social de Hogares en una fecha posterior a la que el programa Vínculos construyó su nómina.

De lo anterior, si una situación como la descrita en el enunciado tiene lugar, esto se debe a que la composición del hogar que figura en el instrumento de focalización (RSH) y que se registra en la

nómina, muchas veces no coincide con la composición familiar que la familia declara al profesional al momento del contacto.

Ocurriendo lo anterior, la orientación es no incorporar al adulto mayor en la composición de la familia en el programa, y si se hubiera incorporado, cambiar esta situación dejándolo **No Vigente por salida de la Familia** para el Programa Familias. En conclusión, en un mismo domicilio estarán residiendo dos hogares: uno, unipersonal o bipersonal donde hay un adulto mayor que recibe la atención del programa Vínculos, y otro, que reconoce una familia que estará siendo intervenida por el Programa Familias. En la situación descrita, los programas actúan de manera independiente, por lo que no se produce sobre intervención. De todos modos, siempre será beneficiosos para los involucrados, que ambos programas se coordinen ante temas particulares que afecten al /los adultos mayores que se encuentran cercanos a una familia en intervención.

**k. Familia cuya composición familiar coincide con el perfil de usuario del Programa Abriendo Caminos:**

El perfil del Programa Abriendo Caminos es un grupo familiar compuesto por una persona adulta quien ejerce el rol de cuidador o cuidadora principal de niños, niñas y adolescentes (NNA) que tienen un adulto significativo privado de libertad. La relación de la persona privada de libertad (PPL) con los NNA sujeto de intervención por el Programa Abriendo Caminos, no necesariamente corresponde a una relación filial (padre o madre), la significancia de este adulto para los NNA se determina en función de ciertos criterios que se hacen operativos a partir de la respuesta afirmativa para 3 de las siguientes 5 preguntas:

¿El o la PPL ejercía como él o la sostenedor(a) material de los NNA, mediante la generación de los ingresos que permitían cubrir sus necesidades?

¿El o la PPL participaba de la crianza de los NNA brindando los cuidados domésticos, de acuerdo a sus edades?

¿El NNA mantiene o mantenía contacto con él o la PPL?

¿El NNA se ha visto socioemocionalmente afectado por el proceso de privación de libertad de este adulto significativo?

¿El NNA vivía con el o la PPL, antes de su detención?

Cabe señalar que los sujetos de la intervención del Programa Abriendo Caminos son los NNA con su cuidador o cuidadora principal, por lo que durante la intervención no se identifica a otras personas que puedan ser parte de la composición del hogar en el que residan (temporal o permanentemente) los NNA. Este cuidador o cuidadora principal no necesariamente tiene una relación de parentesco con los NNA.

Finalmente, a diferencia de programas como Familias o Vínculos, en que el proceso de identificación y selección de participantes se lleva a cabo a partir de la construcción centralizada de una nómina de potenciales beneficiarios, en el caso del Programa Abriendo Caminos, la invitación a participar del programa a potenciales beneficiarios se lleva a cabo a partir de información provista por Gendarmería de Chile (listados de personas privadas de libertad que tienen hijos e hijas) y de la

detección directa por parte de profesionales de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, de perfiles de usuarios en los centros penales.

Si bien la condición de pobreza extrema es una situación de vulnerabilidad no excluyente de la situación de privación de libertad de un adulto y los consecuentes efectos sobre NNA que estuvieran vinculados a ésta; para el proceso de construcción de nómina del Programa Familias se excluyen usuarios activos en otros programas del Subsistema para evitar la sobreintervención sobre los participantes. No obstante, la distinta temporalidad en la ejecución de los programas lleva a que, en algunos casos, no pueda evitarse que un mismo grupo familiar sea identificado como usuario potencial de estos dos programas.

#### **L. Detección de participantes de Abriendo Caminos durante la etapa de contacto inicial**

Si la familia está constituida por otros integrantes adultos, además del cuidador principal y los NNA, no existe impedimento para invitar a la familia a participar en el Programa Familias, toda vez que las vulnerabilidades que atienden ambos programas son específicas y no excluyentes. Sin embargo, en este caso, se debe indicar a la familia que sólo recibirá el Bono de Protección Social asociado al primer programa al que haya ingresado.

En caso de que la familia esté constituida sólo por un jefe de hogar adulto, que cumpla el rol de cuidador principal de NNA que forman parte del Programa Abriendo Caminos, y que puede o no tener otros niños, niñas y adolescentes en su composición familiar, a objeto de evitar la sobreintervención respecto de esta persona, la orientación técnica es no invitar a la familia a participar del programa Familias. Detectar esta situación requiere que al momento de visitar a la familia, el profesional observe y confirme la presencia solo de un adulto con NNA a su cargo, y de ser así, deberá preguntar si se encuentran participando del Programa Abriendo Caminos. Para esta situación:

- Si se confirma que la familia **NO participa** en el Programa Caminos, se debe extender la invitación a participar al Programa Familias.
- Si se confirma que la familia **Participa** en el Programa Caminos, no se debe extender la invitación a participar al Programa Familias. Se ingresa al Sistema como **Inubicable - Otro motivo**, registrando en el cuadro de comentarios “Familia Participa de Programa Abriendo Caminos y cuenta con solo un adulto responsable en el grupo familiar.”

#### **m. Duplicidad de participación en Programa Familias y Programa Abriendo Caminos**

Cuando una familia se encuentra participando en el Programa Familias y el Programa Abriendo Caminos identifica que en dicho grupo familiar se encuentran NNA que requieren la intervención especializada que brinda el programa, en razón del interés superior del niño y el cumplimiento de los convenios internacionales suscritos por el Estado de Chile sobre la materia, es posible que tanto el cuidador(a) de dichos NNA como ellos, sean incorporados al Programa Abriendo Caminos. Entendiendo que se trata de una situación de excepción, la orientación es que los equipos ejecutores se coordinen para adecuar las metodologías (Estrategias diferenciadas para fortalecer procesos de

acompañamiento), a fin de evitar la duplicación de acciones y la sobreintervención en el grupo familiar. Lo fundamental, es facilitar la implementación de los acompañamientos que recibe la familia para apoyar su proceso de superación de pobreza extrema y la intervención especializada que propenden a la mitigación de los efectos psicosociales que produce en los NNA la separación forzosa de un adulto significativo.

En relación con el pago del bono de protección, no pueden existir duplicidades, por tanto, el grupo familiar percibe sólo el bono de protección asociado al programa al que ingresa primero como usuario activo.

#### **1.4. Firma de la Carta de Compromiso**

La Carta de Compromiso es un instrumento técnico que contiene las condiciones de la participación, se explicitan los derechos y compromisos de las familias, se entrega información general acerca de los servicios y programas sociales a las que podría acceder y las causales de suspensión y término de su participación. Es fundamental considerar que, la familia tiene derecho a decidir libremente si desea participar en el Programa, por lo tanto, la firma de la Carta de Compromiso sólo ocurre cuando la familia ha tomado la decisión autónoma de participar.

La Carta de Compromiso debe ser firmada por el profesional a cargo y el o la representante de la Familia.

El o la representante familiar debe ser elegido por la familia, entre algunas de las siguientes personas mayores de edad:

1. La mujer, jefa de familia o pareja del jefe de familia,
2. La mujer que desempeña la función de dueña de casa, o
3. Por el hombre jefe de familia.

En el caso que la familia esté integrada sólo por menores adultos<sup>3</sup>, éstos serán plenamente capaces de ser “representante Familiar”.

#### **1.5. Diagnóstico de la familia**

El Diagnóstico Familiar corresponde al proceso de levantamiento de información y antecedentes de la familia y sus integrantes, tales como: los datos de contacto, composición del grupo familiar y su caracterización, o su validación, según corresponda.

Este diagnóstico se construye a partir de la información provista por el Ministerio en función de los registros administrativos contenidos en el Registro de Información Social, y su objetivo es determinar la composición del grupo familiar que participará del Programa y sus principales características, junto con determinar el tipo de trayectoria que se trabajará durante la intervención.

---

<sup>3</sup> Mujeres entre 12 y 18 años. Hombres entre 14 y 18 años.

## 1.6. Determinación del/la Receptor/a de Bonos y Transferencias Monetarias

La determinación del receptor o la receptora de Bonos y Transferencias monetarias se establece considerando el siguiente orden de prelación<sup>4</sup>:

1. La madre de los hijos e hijas menores o inválidos o de los que pudieren causar el Subsidio Familiar de la Ley N° 18.020.
2. La mujer mayor de edad, jefa de familia o pareja del jefe de familia.
3. La mujer mayor de edad que desempeña la función de dueña de casa.
4. Sólo en los casos de familias participantes donde no exista ninguna mujer que cumpla con las condiciones establecidas en los números anteriores, la transferencia monetaria base, la transferencia monetaria condicionada y el Bono de Protección podrán ser pagados al hombre jefe de familia, que sea mayor de edad. En caso de que éste no pueda o no exista, los señalados beneficios podrán ser pagados a cualquier miembro de la familia de sexo femenino mayor de edad, y en caso de que ésta no pueda o no exista, a cualquier miembro de la familia de sexo masculino, mayor de edad.
5. En caso de que no sea aplicable ninguna de las anteriores, la transferencia podrá ser pagada a la persona mayor de edad que tenga a su cuidado a un menor de edad.

En caso de que la familia usuaria esté integrada sólo por menores adultos, éstos y éstas serán plenamente capaces de percibir el pago, previa aplicación de las reglas de prelación antes indicadas. El Profesional deberá marcar en el Plan de Intervención dicha información, la cual después también se deberá registrar en la Etapa de Ingreso en el Sistema.

## 1.7. Elaboración del Plan de Intervención

El **Plan de Intervención** es el documento que establece acuerdos y compromisos relacionados con la participación de la familia en el Programa. Es elaborado por el profesional a cargo en base a la información provista por el diagnóstico, para ser presentado y propuesto a la familia, quien puede observarlo y lo debe firmar para manifestar su conformidad. Este documento debe ser firmado por el o la representante de la familia o, en ausencia de éste, por quien determine la misma.

Conforme está establecido reglamentariamente, el Plan de Intervención contempla el tipo de acompañamiento al que accede la familia, la fecha de inicio del acompañamiento, la duración de su participación en el Programa, e información sobre las transferencias monetarias, así como las demás acciones y prestaciones a las que la familia puede tener acceso<sup>5</sup>.

Con relación al tipo de Acompañamiento al que accede la familia, el Plan de Intervención considera dos posibles trayectorias de participación: el Acompañamiento Psicosocial o el Acompañamiento

---

<sup>4</sup> Decreto N°30, art. 34.

<sup>5</sup> Decreto N°30, art. 34

Psicosocial y Sociolaboral, el que se definirá en función de las características de la composición familiar, esto es, la presencia o ausencia de integrantes en edad de trabajar, así como también, de las condiciones en que se encuentren sus integrantes para participar de un acompañamiento con énfasis en el área sociolaboral. Si la familia no cuenta con integrantes en edad y/o en condiciones para trabajar, accederá al Acompañamiento Psicosocial, y si la familia cuenta con integrantes mayores de edad en condiciones de trabajar, accederá al Acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral.

Según señala el artículo N°6, de la ley 20.595: “las acciones y prestaciones de este Subsistema sólo resultarán aplicables a aquellos usuarios que acepten dicho plan. En caso contrario, la persona o familia perderá la calidad de usuario del Subsistema y no le serán aplicables las acciones y prestaciones del mismo”.

### **1.8. Plazo del ingreso de las familias**

El ingreso de las familias a la primera etapa del Programa debe realizarse dentro del 1 mes de la asignación al profesional a cargo. Este plazo podrá ampliarse justificadamente hasta 2 meses más, dentro del año calendario, y sólo se podrá hacer uso de esta extensión en el caso de situaciones tales como: hospitalización, traslado temporal de comuna, factores climáticos o de aislamiento, otros, como, por ejemplo, catástrofes.

Para todos los casos de ampliación de plazo de contacto, el Apoyo Provincial o JUIF, deben autorizar la acción a través de un correo electrónico (el cual se debe imprimir y adjuntar a la carpeta EJE), no pudiendo, en ningún caso sobrepasar el plazo del año calendario.

En lo específico, los plazos son:

1. El o la Apoyo Provincial/JUIF debe realizar la asignación durante los primeros 5 días hábiles del mes, según el Plan de Cobertura Comunal.
2. A más tardar, el penúltimo día hábil del mismo mes calendario, el profesional a cargo debe contar con el registro de la información de las familias en el Sistema.

El o la Apoyo Provincial del FOSIS (o el JUIF si corresponde) debe monitorear el cumplimiento de los plazos antes señalados y acordar acciones cuando, por razones de fuerza mayor, no se ha podido cumplir con los plazos.

### **1.9. Integrantes incorporados en otra composición familiar**

En el caso que la familia ingresada al Programa cuente con nuevas o nuevos integrantes y, al momento del registro en Sistema, se identifica que alguno o alguna de estos forma parte de otro grupo familiar incorporado en la base de datos del Programa en algún estado activo (Diagnosticada, Suspendida o En Evaluación), el profesional a cargo deberá ingresar la composición familiar de esta nueva familia sin considerar al integrante que se encuentra vigente en otra familia; posponiendo su registro en el Sistema, luego de haber realizado o gestionado que dicha persona pase a estado “No

**Vigente**” en la primera familia a la que pertenecía. Para realizar esta acción, el profesional a cargo de la familia debe comunicarse con su Apoyo Provincial, quien realizará la gestión directamente con la JUIF de la comuna de origen o con el profesional del FOSIS que corresponda para que coordine la gestión en sistema.

#### **1.10. Registro y Almacenamiento de la Información de las Familias**

El registro de información de las familias diagnosticadas debe realizarse en carpetas físicas y en el Sistema de Registro que el Ministerio determine para la operación del Programa, garantizando el manejo confidencial de dicha información. Será responsabilidad del profesional a cargo el registro físico de la información.

Las Carpetas de Registro Familiar de Diagnóstico Eje se deben almacenar en cajas o separadores según el siguiente orden:

- Año y mes de Diagnóstico
- Número de cohorte
- Comuna, provincia y Región
- Nombre profesional a cargo
- Nombre de Familia
- Identificador visible

El Apoyo Provincial y Jefe/a de Unidad de Intervención Familia deberá monitorear el registro de manera periódica, al menos mensualmente. Para esto debe observar que las familias asignadas en el Sistema de registro a cada profesional tengan un estado registrado y un registro físico que lo respalde. Para realizar esta tarea puede revisar una muestra representativa de la cobertura comunal (de acuerdo al documento de orientaciones para la supervisión y monitoreo) de las familias asignadas a los profesionales, en el periodo observado, en los territorios a su cargo.

La Carta de Compromiso y el Plan de Intervención deben ser archivados en la carpeta de la familia y escaneados para ser subidos al Sistema cuando este lo solicite en la Etapa de Contacto Inicial. Para los equipos que realicen la función de diagnóstico, estos tendrán la obligación de enviar las carpetas y respaldos del proceso, los 5 primeros días del mes siguiente, a sus contrapartes de FOSIS Regional, incluyendo diagnósticos efectuados por los apoyos familiares y los respaldos tanto de familias inubicables como no participa

#### **1.11. Asignación de cohorte**

La cohorte corresponde al número correlativo asociado al mes y año de ingreso de las familias al Programa, el que se genera automáticamente por el sistema de registro, y se asocia a la fecha (mes y año) de ingreso del Plan de Intervención.

Para el año **2017** las cohortes de ingreso son:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59

Para el año **2018** las cohortes de ingreso son:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71

Para el año **2019** las cohortes de ingreso son:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83

Para el año **2020** las cohortes de ingreso son:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95

## 2. Etapa Seguimiento

Tiene como propósito velar por la adecuada y oportuna implementación del proceso de Acompañamiento Integral que brinda el Programa, con el objetivo de que se ajuste a lo comprometido en el Plan de Intervención.

Esta etapa comienza a implementarse una vez que se ha firmado el Plan de Intervención y se ha registrado en el sistema de registro. **Se mantiene durante todo el periodo de intervención**, y se realiza a través del monitoreo de ámbitos programáticos, a través del sistema informático, definidos por el Ministerio, en la Guía Metodológica N° 21, la cual es susceptible de ser modificada en caso de estimar mejoras en el proceso de seguimiento

Se denomina “Ámbito” a aquella acción que se identifica como clave y fundamental para llevar a cabo los compromisos establecidos en el Plan de Intervención de la familia. Estos ámbitos son monitoreados para resguardar que las acciones clave del proceso de intervención se desarrollen en los plazos definidos.

Para desarrollar esta tarea, se definirán plazos de monitoreo que deberá desarrollar el Gestor Familiar, o el profesional a cargo, según orientaciones entregadas por el FOSIS Central. El propósito es verificar el cumplimiento o identificar oportunamente el nivel de incumplimiento de los Hitos, es generar alertas para que el Apoyo Provincial o el Apoyo Técnico realicen acciones correctivas de mejora en el registro de las acciones realizadas o para que puedan identificar nudos críticos que se presenten en la intervención.

### 3. Etapa de Evaluación

La Evaluación es la última etapa del Acompañamiento a la Trayectoria Eje y tiene por objetivo que las familias evalúen el proceso de intervención en el que participaron con el apoyo de un profesional a cargo.

Se entenderá por desempeño de la familia la realización de las acciones comprometidas en su Plan Familiar de Desarrollo, teniendo en consideración las dificultades o barreras que presenta al momento de ingresar al Programa o que existieron durante el proceso de acompañamiento. Por su parte, se entenderá por logros de la familia, al cambio en su estado de bienestar entre el momento de ingreso al Programa y el egreso de éste, en función de los indicadores que varían desde el estado “A trabajar” al estado “Logrado”.

La Etapa de Evaluación se abordará a través de trabajo administrativo realizado por el Gestor familiar o el profesional asignado para esta tarea, estableciendo como plazo un período de 60 días hábiles después del término de la etapa de Cierre del Acompañamiento.

Para el desarrollo de esta etapa el profesional responsable deberá realizar las siguientes acciones:

- Revisar íntegramente el contenido de la *“Guía Metodológica N°22, Etapa Evaluación a la Trayectoria Eje”*, donde se encuentran los conceptos y definiciones técnicas consideradas para el desarrollo de esta etapa.
- Extraer el informe que provee el Sistema de Registro del Programa después de finalizada la Etapa de Cierre y encontrándose la familia en estado “En evaluación”. Luego, debe firmar dicho informe, escanearlo y, posteriormente, incorporarlo en el sistema, dejando el archivo físico en la carpeta de la familia. De este modo, se constituye en un Informe de Evaluación que contempla tres ámbitos: Nivel de cumplimiento del Plan Familiar de Desarrollo; Estado de Bienestar de la Familia y Síntesis del proceso de la familia.

Una vez ingresado el Informe de Evaluación en la plataforma del programa, la familia quedará consignada en estado “Finalizada”.

## CAPITULO IV: ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL

El Acompañamiento Integral se inicia, en forma regular, al mes siguiente de la suscripción del Plan de Intervención.

### 1. Postergación Inicio del Acompañamiento.

Excepcionalmente, se puede postergar el inicio del Acompañamiento Integral por los siguientes motivos:

1. **Necesidades de la familia:** La familia solicita justificadamente aplazamiento en el inicio del Acompañamiento Integral mediante el Formulario para la Gestión y Derivación, que podrá

ser firmado durante la etapa de Ingreso o durante la primera sesión de la etapa Construcción del Plan familiar de Desarrollo.

2. **Factores imprevistos:** Por imprevistos que afectan la organización del equipo, alterando la capacidad de atención de carga evaluada previamente en la asignación.

Esta autorización de aplazamiento del inicio de la intervención tiene un máximo de tres meses (calendario) desde la suscripción del Plan de Intervención y no involucra suspensión de la misma.

Por ejemplo, si el Plan de Intervención fue firmado en diciembre, la familia debe comenzar su acompañamiento durante el mes de enero, pero, en caso de presentar una solicitud familiar o una situación emergente, en forma excepcional podrá iniciar, como máximo, su acompañamiento integral durante el mes de marzo del año siguiente.

Cuando la postergación es adoptada por los motivos del punto 2, se debe informar a la familia de esta decisión indicando posible fecha de visita. Esta acción debe ser realizada mediante una carta firmada por el Jefe de Unidad de Intervención Familiar, donde explique los motivos y proponga la nueva fecha de inicio del acompañamiento.

Para todo evento, esta situación conlleva el reforzamiento, por parte del profesional a cargo de realizar el Formulario para la Gestión y Derivación con la familia o quien entregue la carta enviada por la JUIF a la familia, sobre los plazos y requisitos para el cumplimiento de las condicionantes de los bonos de Control del Niño Sano o de Asistencia Escolar, en los casos de existir niños en la composición familiar.

En ambas situaciones, se debe gestionar un cambio de cohorte de acuerdo a la cantidad de meses de postergación, para no afectar el tiempo de duración de la intervención. Esta gestión, debe ser realizada por el Apoyo Provincial, de acuerdo a la información contenida en el formulario para la gestión y derivación, el cual debe ser aprobado por el profesional.

## 2. Realización de las Sesiones

El Acompañamiento Integral se realiza a través de sesiones de Acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral; estas pueden ser a través de la modalidad individual, familiar, grupal o comunitaria, de acuerdo a la trayectoria de la familia. El lugar de realización de las sesiones dependerá de la finalidad de la misma, por lo cual se espera que las sesiones individuales y familiares sean realizadas en el domicilio de la familia, preferentemente, y las sesiones grupales y comunitarias sean realizadas en dependencias públicas, gestionadas por el o la profesional a cargo y/o por la(s) familia(s), según forma de trabajo acordada.

En el caso que sea necesario realizar una sesión individual o familiar en un lugar diferente al domicilio de la familia, es importante considerar que dicho espacio se gestiona como una excepcionalidad, y que no debe significar un gasto financiero extra de movilización para los y las integrantes de la familia, resguardando su derecho a la confidencialidad y comodidad en el desarrollo de las sesiones. Adicionalmente, se debe procurar, al igual que en las sesiones regulares, la asistencia de la mayor cantidad de integrantes a la sesión.

En estos casos excepcionales, producidas por situaciones personales complejas o en caso de excepción o catástrofes, y al igual que en la etapa de Diagnóstico del Eje, el/la profesional a cargo debe privilegiar instalaciones municipales o comunitarias (Juntas de Vecinos, Centros Comunitarios, colegios, entre otros) y debe gestionar la validación de la medida por el JUIF, con el conocimiento del AP, dejando registro de esta en la Ficha de Registro de Sesiones junto el lugar donde se realizarán las sesiones.

Durante el proceso de acompañamiento, las y los profesionales deben adecuar sus tiempos de visita conforme a la disponibilidad horaria de los y las integrantes de la familia, y al cumplimiento de la metodología del Acompañamiento Integral, considerando los fines de semana inclusive, si fuera necesario. En el caso de las familias con poca disponibilidad de tiempo, debido al cumplimiento de una jornada laboral, las sesiones no deben realizarse en estos horarios, si éstas significan un entorpecimiento al desempeño laboral, a menos que la propia familia o su integrante así lo soliciten (en acuerdo con su empleador).

Las sesiones de trabajo deben ser previamente acordadas con la familia y no deben ser fijadas unilateralmente por el o la profesional. Solo en casos excepcionales y totalmente justificados podrán ser efectuadas sin una previa planificación, siempre y cuando la familia acepte voluntariamente dicha realización.

## 2.1 Elementos Operativos para la realización de las sesiones

Sesiones	Definición
<b>Familiar</b>	Sesión de trabajo con el grupo familiar, realizada en la vivienda en donde ésta habita.
<b>Individual</b>	Sesión de trabajo con una persona que integra el grupo familiar, realizada en un lugar acordado con la persona.
<b>Grupal</b>	Sesiones de trabajo con familias y personas que participan en el Programa, con un mínimo de 10 integrantes y un máximo de 25 y que es realizada en infraestructura pública y/o de organizaciones comunitarias asociadas a una Unidad Vecinal.

<p><b>Comunitaria</b></p>	<p>Sesiones de trabajo con familias y personas que participan en el Programa, con vecinos y otros actores, con un mínimo de 20 integrantes y un máximo de 50 y que es realizada en infraestructura pública y/o de organizaciones comunitarias asociadas a una Unidad Vecinal.</p>
---------------------------	---

## 2.2 Situaciones de excepcionalidad para la asistencia a sesiones grupales y/o comunitarias.

Es posible que durante el proceso de acompañamiento a las familias se presenten **situaciones excepcionales** para los cuales la participación en instancias grupales o comunitarias se torne difícil. Algunas situaciones como, por ejemplo:

- a. Acceso al lugar de las sesiones grupales o comunitarias por características territoriales, por ejemplo, variables geográficas y/o estacionales que podrían afectar el desplazamiento a las actividades.
- b. Ausencia de infraestructura adecuada en el territorio o Unidad Vecinal.
- c. Situaciones de carácter temporal o permanente de dependencia de algunos integrantes de la familia para acceder a la actividades grupales o comunitarias.
- d. Situación de salud temporal o permanente de algún integrante de la familia o el representante.
- e. Actividad laboral cuyos horarios son incompatibles con la realización de la sesión
- f. Familia participa en sesiones grupales o comunitarias de otro Programa Social. (Esta alternativa, debe ser sancionada en mesa técnica y visada por los AP o ATE respectivos, dado que las sesiones deben cumplir con las definiciones metodológicas del programa y responder a las dimensiones de bienestar)

Para cada una de estas situaciones, es importante considerar que no necesariamente es una condición permanente, y debe ser analizada con la particularidad de cada caso, en conjunto con el equipo de asistencia técnica de FOSIS, pues hay casos de familias que basta con excepcionar solo una sesión grupal y/o comunitaria y asistir al resto de los encuentros definidos en la ruta metodológica.

Esta determinación, debe ser analizada en conjunto y fundamentada adecuadamente, con el diagnóstico de cada caso, dejando por escrito los acuerdos y plazos para la estrategia de apoyo y vinculación en el acta de supervisión del Apoyo Provincial y/o Apoyo Técnico y en la Ficha de Registro de Sesión Individual/ Familiar del Apoyo Familiar contenido en la carpeta del Apoyo Familiar.

Se requiere poner especial atención en situaciones donde el representante de una familia unipersonal o biparental sea un adulto mayor o personas que presente algún nivel de dependencia que afecte su movilidad o posibilidad de desplazamiento y/o especialmente que se encuentre postrado, que impida su asistencia a las sesiones grupales o comunitarias.

Durante el proceso de acompañamiento la familia podría no asistir a una o varias sesiones grupales

o comunitarias debido a una decisión personal que no constituya una imposibilidad. En este caso, solo se podrá considerar una excepcionalidad cuando la familia se encuentre en la etapa de cierre.

Para todas las familias que presentan una **situación de excepción** por lo cual no sea posible que el representante familiar y/o un integrante de la familia participe de las sesiones grupales y/o comunitarias se deberá implementar una sesión de trabajo de modalidad familiar y/o individual, según corresponda la trayectoria de la familia en el programa.

Por tanto, para dar continuidad al proceso de acompañamiento de la familia en el programa, se requiere que los contenidos vistos en la sesión grupal y/o comunitaria sean incorporados en el proceso de intervención a través, de una sesión familiar y/o individual, la que tendrá por objetivo, abordar las temáticas relacionadas al Plan Familiar y Laboral de la familia, y su vinculación con el territorio y servicios asociados, reconocimiento de recursos, aprendizajes, etc.

Además de compartir las experiencias y los resultados obtenidos de la sesión grupal o comunitaria a la que el representante de la familia no pudo asistir, dado el motivo de excepción.

Para facilitar la implementación de los contenidos de las sesiones grupales y/o comunitarias de las familias excepcionadas, a través, de una sesión familia y/o individual (distinta a las regulares) se deben considerar las orientaciones metodológicas consignadas en el Documento ***Orientaciones para Familias excepcionadas de Sesiones Grupales y/o Comunitarias***<sup>6</sup>

Todas las sesiones realizadas en los domicilios de los participantes y que correspondan a excepciones de sesiones grupales y comunitarias, deben ser registradas por los Apoyos Familiares en una ficha de sesiones individual/familiar, donde deberá consignarse la razón de la excepcionalidad a partir de las siguientes categorías:

- a. Dificultad de acceso al lugar de realización de la sesión.
- b. Ausencia de infraestructura adecuada en el territorio que impide realizar una sesión de tipo grupal/comunitaria.
- c. Situación de dependencia de algún integrante de la familia.
- d. Situación de salud de algún integrante de la familia.
- e. Situación vinculada a temas laborales.
- f. Participación en sesiones grupales de otro Programa Social.
- g. Decisión personal (solo etapa de cierre)

Luego de este proceso, se debe entregar una copia al gestor comunitario o profesional correspondiente, para que este adjunte a sus registros, dando cuenta de la transferencia de los contenidos a los participantes que no pudieron asistir por excepciones, pues debe ser este último quien registre la información en el sistema (Sólo para los que desempeñen la función exclusiva de gestión sociocomunitaria).

---

<sup>6</sup> FOSIS- MDS. 2019

### 3. Registro y Almacenamiento de la Información de las Familias

La información de las familias y personas debe almacenarse en la Carpeta de Registro Familiar y en el Sistema de Registro, provisto por el MDS para tal efecto, por las y los profesionales que ejecutan el acompañamiento integral, garantizando la confidencialidad de dicha información.

Las carpetas de cada familia deben ser almacenadas organizadamente en las dependencias de la Unidad de Intervención Familiar, y podrán extraerlas previamente con motivo de la realización de una sesión para el registro de la misma. El o la profesional responsable de la carpeta familiar es el o la Apoyo Familiar Integral (Apoyo Familiar y/o Gestor Sociocomunitario).

Para facilitar su identificación, cada carpeta debe tener registrada toda la información requerida en su portada, la cual se indica a continuación:

- ID familia
- Nombre de familia
- Representante de la Familia.
- Contacto de la Familia.
- Dirección de la Familia.
- Año y mes de Diagnóstico.
- Año y mes de inicio del Acompañamiento Integral.
- Número de cohorte
- Comuna
- Provincia
- Región
- Nombre profesionales a cargo
- Jefe o Jefa Unidad de Intervención Familiar
- Nombre Apoyo Provincial.

Excepcionalmente, y con la autorización por escrito de la JUIF, un Apoyo Familiar integral podrá mantener las carpetas de las familias activas a su cargo en un lugar distinto de las dependencias de la Municipalidad o, en caso que corresponda, en la dirección de la UIF que informe el Ejecutor local, solo en la medida que existan razones de fuerza mayor, como puede ser la pérdida total o parcial de la infraestructura por incendio, inundación u otros; o por motivos de inseguridad del lugar de almacenamiento. La autorización señalada, debe consignar el número de carpetas, la individualización de las familias cuyos registros están en las carpetas, las fechas en que se realizará la supervisión de los registros y el motivo que la produce.

Es muy importante, que la JUIF informe por escrito al AP, quien deberá velar por el cumplimiento de lo señalado en este punto.

#### 4 . Asignación de Familias

La asignación de familias consiste en la distribución de las familias diagnosticadas en el mes calendario anterior y que deben iniciar su acompañamiento integral entre las y los profesionales de la Unidad de Intervención Familiar. Para esto, el o la JUIF administra y asigna las familias a cada profesional de la Unidad, considerando el Plan de Cobertura Comunal Anual y las variables de distribución territorial, para la organización de los niveles de intervención grupal y comunitaria. Para este proceso, se debe considerar que las funciones de gestión sociocomunitaria, también son parte de las tareas y acciones que los y las profesionales deben realizar en el marco de la intervención grupal y comunitaria.

Para la asignación de familias a AF Y GSC, se establece como plazo de inicio, los 5 primeros días del mes calendario. En aquellos casos que la comuna ejecute la tarea diagnóstico EJE el proceso de asignación de familia a los tres perfiles GF/ AF/ GSC deberá desarrollarlo al momento de asignar las familias para su contacto inicial.

#### 5 . Reasignación de Familias durante el Acompañamiento

La reasignación corresponde al cambio de asignación de una familia de un o una profesional a otro u otra. Este acto es realizado por el o la JUIF a través del Sistema.

En el caso de reasignación durante el Acompañamiento, las causales que la justifican son:

1. La familia solicita justificadamente el cambio.
2. El o la profesional dejó sus funciones en la Unidad de Intervención Familiar.
3. El o la profesional se encuentra inhabilitado, por situación de salud, u otra situación, para efectuar el acompañamiento.
4. El o la profesional solicita el cambio debido a dificultades graves en la generación o mantención del vínculo con la familia que impiden el correcto desarrollo de la intervención.
5. El o la JUIF tiene argumentos técnicos para realizar el cambio, informando al o la profesional las causas de la decisión.
6. Los casos cuya reasignación correspondan a los motivos 1, 2 y 3, se deben registrar necesariamente en el Formulario para la Gestión y Derivación y archivarse en la carpeta familiar.
7. La familia es **trasladada** desde otra comuna por lo que él o la JUIF de destino debe realizar la reasignación de los o las 3 profesionales (Gestor o Gestora Familiar, Apoyo Familiar y Gestor o Gestora Sociocomunitario) seleccionando el cuadro en sistema que señala: *“Buscar sólo familias con cambio de territorialidad. Considere que con esta opción podrá asignar gestores a la territorialidad futura.”*, La situación anterior implica asignación de gestores para procesos de seguimiento, lo cual dependerá si las comunas realizan diagnóstico o no.

## **6. Traslado de domicilio de la familia**

Las y los Apoyos Familiares Integrales deben informar a la familia, durante todo el proceso de acompañamiento, la importancia de comunicar oportunamente un eventual cambio de domicilio, ya sea dentro o fuera de la comuna. Se les debe explicar que cuando esto ocurre el Programa puede seguir acompañándolos en casi todas las comunas de Chile, a excepción de las comunas donde el Programa no se ejecuta.

Adicionalmente, se le debe informar que, en caso de ocurrir un traslado a otra comuna, deben acercarse a la municipalidad del nuevo domicilio para solicitar la continuidad en el Programa.

Como marco de los procesos de traslado de familias entre regiones:

La responsabilidad del seguimiento de su realización será del Encargado o Encargada Regional de la región de origen; para lo cual deberá gestionar oportunamente todas las acciones asociadas: envío de la documentación familiar, verificación del traslado a través del sistema de registro, archivo de los respaldos del envío de la documentación de las familias a la región de destino y finalmente, monitoreo del término exitoso del traslado.

### **6.1 Procedimiento específico de traslado:**

1. Cada Encargado o Encargada Regional debe realizar el envío de las carpetas de las familias que se cambian de comuna, al menos, una vez al mes a la región o regiones de destino.
2. Cada Encargado o Encargada Regional, junto con sus Apoyos Provinciales, deben verificar 1 vez por semana, que los traslados de carácter intrarregional se realicen regularmente.
3. Cada Encargado o Encargada Regional debe promover y gestionar los siguientes pasos y acciones para garantizar que todos los traslados tengan un resultado exitoso:
  - a) Detección oportuna del traslado de la familia al domicilio y comuna de destino.
  - b) Envío de la documentación de la familia y activación del traslado por sistema a la comuna y región de destino.
  - c) Reanudación de la intervención de parte de la Unidad de Intervención y Apoyo Familiar de destino.

El detalle de los pasos a seguir, son:

#### **1. Detección oportuna del traslado de la Familia al domicilio y comuna de destino:**

Para que ocurra la detección oportuna de un traslado, el o la Apoyo Familiar debe orientar a la familia respecto a los procesos de cambios de domicilio y estar atento cuando éste se produzca, para iniciar oportunamente el traslado administrativo. Este monitoreo de parte del o la Apoyo

Familiar, cobra mayor relevancia cuando las sesiones se han distanciado en el tiempo, producto de la frecuencia de la intervención propuesta por la metodología.

Si bien, la confirmación del cambio de domicilio es de responsabilidad de la familia, el o la Apoyo Familiar de origen es el responsable de orientar a la familia respecto al proceso, detectar oportunamente el cambio de domicilio e iniciar el proceso de traslado administrativo, para garantizar la continuidad del acompañamiento y de los otros componentes del Subsistema.

Por lo tanto, ante la notificación de un traslado, el o la Apoyo Familiar debe:

- ✓ Averiguar la fecha proyectada para el traslado y monitorear su ocurrencia.
- ✓ Averiguar la nueva dirección y comuna (recopilando antecedentes para facilitar su ubicación).
- ✓ Actualizar los números telefónicos del grupo familiar y/o algún número de teléfono de recado, en caso de no existir números propios.
- ✓ Orientar a la familia, que una vez realizado el traslado, se debe acercar al equipo del programa en la nueva municipalidad para gestionar su continuidad de la intervención.
- ✓ Registrar la fecha efectiva en que se concreta el traslado para iniciar inmediatamente el proceso de traslado administrativo.

En tanto, en la comuna de destino, los integrantes de la Unidad de Intervención Familiar deben estar atentos a la existencia de familias trasladadas que lleguen a su municipalidad o unidad informando que pertenecen al Programa Familias y que requieren continuidad en el acompañamiento.

Es muy probable que esta situación ocurra previo a que se concrete el traslado de la carpeta familiar y del sistema. Por esta razón, es necesario que la Unidad de Intervención Familiar de destino pida a la familia solicitante la siguiente información para favorecer la continuidad del traslado, en los casos que corresponda:

- ✓ Los datos de identificación de los integrantes de la familia, con el fin de verificar su calidad de usuario activo.
- ✓ Los números de teléfonos de los integrantes de la familia para informar los resultados de las gestiones asociadas al traslado y agendar una visita para reanudar la intervención, en los casos que corresponda.
- ✓ Los datos de domicilio de la familia para favorecer el contacto en caso que aplique la continuidad de la intervención.

Ante esta situación, la Unidad de Intervención Familiar de destino informará a su Apoyo Provincial,

de modo que éste, junto a su Encargado o Encargada Regional, pueda consultar y monitorear el traslado administrativo desde la comuna o región de origen.

## **2. Envío de la documentación de la familia y activación del traslado por sistema a la comuna y región de destino.**

Una vez confirmado el traslado de la familia se debe iniciar el envío oportuno de la documentación física correspondiente al proceso de acompañamiento de la familia trasladada. Para ello:

- a) El o la Apoyo Familiar de la comuna de origen debe entregar al o la JUIF la Carpeta Familiar con todos los documentos y registros correspondientes a las sesiones ya realizadas en el proceso de acompañamiento. Adicionalmente, debe completar y entregar el “Formulario para la Gestión y Derivación” y la “Notificación de Traslado de la Familia” (se adjuntan ambas Fichas). **Plazo: 5 días.**
- ✓ Orientar a la familia, que una vez realizado el traslado, se debe acercar al equipo del programa en la nueva municipalidad para gestionar su continuidad de la intervención.
  - ✓ Registrar la fecha efectiva en que se concreta el traslado para iniciar inmediatamente el proceso de traslado administrativo.

En tanto, en la comuna de destino, los integrantes de la Unidad de Intervención Familiar deben estar atentos a la existencia de familias trasladadas que lleguen a su municipalidad o unidad informando que pertenecen al Programa Familias y que requieren continuidad en el acompañamiento.

Es muy probable que esta situación ocurra previo a que se concrete el traslado de la carpeta familiar y del sistema. Por esta razón, es necesario que la Unidad de Intervención Familiar de destino pida a la familia solicitante la siguiente información para favorecer la continuidad del traslado, en los casos que corresponda:

- ✓ Los datos de identificación de los integrantes de la familia, con el fin de verificar su calidad de usuario activo.
- ✓ Los números de teléfonos de los integrantes de la familia para informar los resultados de las gestiones asociadas al traslado y agendar una visita para reanudar la intervención, en los casos que corresponda.
- ✓ Los datos de domicilio de la familia para favorecer el contacto en caso que aplique la continuidad de la intervención.

Ante esta situación, la Unidad de Intervención Familiar de destino informará a su Apoyo Provincial, de modo que éste, junto a su Encargado o Encargada Regional, pueda consultar y monitorear el traslado administrativo desde la comuna o región de origen.

- b) El o la Jefe o Jefa de Unidad de Intervención Familiar de la comuna de origen, debe revisar la Carpeta Familiar y los formularios asociados (“Formulario para la Gestión y Derivación” y la “Notificación de Traslado de la Familia”) y una vez que ha verificado el número y la calidad de los registros y documentos, debe enviarlos físicamente al o la Apoyo Provincial, acompañándolos de un correo electrónico o de un oficio en el que se informe el traslado de la familia, los datos de contacto de ésta y la nueva dirección, comuna y región. **Plazo: 5 días.**
  
- c) El o la Apoyo Provincial de origen debe revisar la calidad de los documentos y la coherencia con los datos ingresados al sistema de registro, verificando también la presencia y calidad de los Formularios de “Gestión para la Derivación” y “Notificación de Traslado de la Familia”. Además, debe solicitar al Gestor Familiar que corresponda la carpeta Eje de la familia. Una vez hecha la revisión y recopilación de todos los antecedentes debe derivarlos a su Encargado o Encargada Regional para proceder con el traslado. Si detecta inconsistencia entre el registro de la carpeta y el registro en el sistema deberá comunicarse con él o la Apoyo Familiar para completar la información y asegurar la calidad de la documentación. **Plazo: 3 días**
  
- d) El o la Apoyo Provincial de origen, debe activar el traslado de la familia en el Sistema de registro de acuerdo a las orientaciones contenidas en el Manual del Sistema. Para ello, deberá seleccionar el tipo de traslado (regional - a otra comuna - dentro de la comuna) en el Menú de Administración de Familia/Gestión de Familia/Traslado de familia e ingresar la información requerida completando todos los campos y guardando dicho registro. Es importante que, al momento del registro del traslado, en el recuadro correspondiente, señale el nombre de la persona de destino con quien se realizó la coordinación (Encargado/a Regional o Apoyo Provincial, según sea el tipo de traslado).
  
- e) El o la Encargado o Encargada Regional, debe revisar los antecedentes y de acuerdo al tipo de traslado deberá realizar o propiciar la realización de las siguientes gestiones:

Si el traslado es dentro de la misma región:

- a) El o la Encargado o Encargada Regional enviará un correo electrónico al o la Apoyo Provincial de destino informando el traslado de la familia, y hará entrega de toda la documentación del traslado: Carpeta Eje, Carpeta de Acompañamiento y los Formularios “Para la Gestión y Derivación” y la “Notificación de Traslado de la Familia”. **Plazo: 3 días.**
  
- b) El o la Apoyo Provincial enviará un correo al o la JUJIF de destino, con copia a su Encargado o Encargada Regional, comunicando y especificando los antecedentes del traslado. A través de la copia de este correo electrónico o de un Oficio le enviará físicamente la/s carpeta/s de APS/ASL, el “Formulario para la Gestión y Derivación” y la “Notificación de Traslado de la

Familia” **Plazo: 3 días.**

- c) El o la Apoyo Provincial de destino recibirá una alerta en su panel que indica la familia en traslado y por lo tanto está en condiciones de reasignar la familia a un Gestor o Gestora Familiar, ingresando al menú Administración Nómina/Reasignar Familias y marcando la casilla solo con cambio de territorialidad. Además de seleccionar el nuevo gestor de la lista de Gestores o Gestoras Familiares desplegada, deberá registrar el motivo u observaciones asociadas a la reasignación. Paralelamente, le entregará la carpeta Eje y la copia de los Formularios “Para la Gestión y Derivación” y la “Notificación de Traslado de la Familia” para que se haga cargo de los procesos de seguimiento y evaluación de la familia. **Plazo: dentro de los mismos 3 días del numeral anterior.**
  
- d) El o la Apoyo Provincial verificará con la Unidad de Intervención Familiar de destino la recepción de las carpetas de APS/ASL. **Plazo: 5 días posterior al envío físico.**

Si el traslado se realiza a otra región:

- a) El o la Encargado o Encargada Regional de Origen deberá comunicarse con el Encargado Regional de destino informándole la situación de traslado y los datos básicos de la familia.
- b) El o la Encargado o Encargada Regional enviará por Formulario Gestión y Derivación notificando el traslado de la familia al o la Encargado o Encargada Regional de la región de destino. Al mismo tiempo, enviará las carpetas físicas (APS/ASL/ Eje) de la familia, junto con el Formulario Gestión y derivación impreso
- c) El o la Encargado o Encargada Regional de destino deberá realizar y verificar las acciones i, ii, iii y iv ya descritas para los casos de traslado dentro de la misma región.

Para favorecer el seguimiento, tanto el o la JUJIF como él o la Apoyo Provincial de origen y de destino, deberán tener un registro de los traslados entrantes y salientes, en el mecanismo de control que la región establezca (archivo Excel o Word).

El o la Encargado o Encargada Regional, deberá verificar mensualmente que los traslados iniciados el mes anterior se encuentren concluidos o se encuentren en proceso de cierre y que los nuevos traslados se realicen dentro de los 30 días siguientes

### **3. Reanudación de la intervención de parte de la Unidad de intervención y Apoyo Familiar de destino.**

La reanudación de la intervención se debe realizar, toda vez que él o la JUIF ha recibido los antecedentes de traslado de una familia tanto físicamente como por sistema y se ha tomado contacto con la familia.

Si él o la JUIF ha recibido la solicitud de continuidad de la intervención de parte de la familia, pero aún no cuenta con la activación del traslado por sistema o con la documentación de acompañamiento correspondiente, deberá gestionar con su Apoyo Provincial el monitoreo y envío de ésta.

El traslado por sistema se ha concretado cuando en el panel del o la JUIF de la comuna de destino aparece una alerta que indica la familia en traslado entrante, en virtud de la cual, la o él JUIF de destino debe reasignar la familia a un o una Apoyo Familiar y a un Gestor Sociocomunitario en el sistema que corresponda, siguiendo las orientaciones del manual de sistemas.

Si él o la JUIF cuenta con el traslado por sistema y además ha recibido la carpeta familiar, deberá entregarla al o la Apoyo Familiar asignado solicitando la reanudación de la intervención. **Plazo: 3 días.**

Los o las profesionales asignados deberán analizar los antecedentes de intervención en que se encuentra la familia y deberán comunicarse con ésta para agendar y realizar una sesión de trabajo. **Plazo: 10 días**

Independiente de la sesión en que se encuentre la familia según los registros proporcionados, el nuevo o nueva Apoyo Familiar deberá hacer una síntesis de la intervención en forma conjunta con la familia, reforzando los aspectos de comprensión del proceso, del plan Familiar y de la importancia de los compromisos para alcanzar mejores condiciones de bienestar. Si detecta debilidades en la intervención deberá realizar una o más sesiones de reforzamiento.

Si la familia está siendo intervenida con la metodología SSOO, se deberá revisar la matriz de bienestar y actualizar los respectivos registros, efectuar una síntesis para favorecer la comprensión del proceso llevado hasta ahora, actualizar el o los planes y reforzar el cumplimiento de compromisos y gestión de acciones para avanzar a mejores condiciones de bienestar familiar.

### **7. Actualización de composición familiar**

Corresponde al o la Apoyo Familiar Integral realizar el registro de las actualizaciones de la composición familiar que puedan producirse en la familia durante el proceso de acompañamiento,

esto es, aumento o disminución de algún o alguna integrante en el grupo familiar.

Los cambios de composición familiar se producen en las siguientes situaciones:

1. Aumento de la composición familiar por la incorporación de nuevos integrantes que pasan a tener la categoría de integrante “Vigente”.
2. Disminución de la composición familiar por abandono o fallecimiento de uno o más integrantes, que pasan a tener la categoría de integrante “No Vigente”.

Este cambio debe registrarse en la carpeta de la familia y en el Sistema de registro como integrante “Vigente” o “No Vigente”, respectivamente, a objeto de mantener actualizado el grupo familiar en los registros oficiales del Programa y así todos sus integrantes puedan acceder a los beneficios a los que tienen derecho.

Es muy importante que él o la Apoyo Familiar integral actualice los integrantes de la familia para no generar diferencias entre los registros y la realidad de la familia, toda vez que puede llevar a un menoscabo de los derechos de las personas o un error de inclusión en programas y servicios sociales que le resulten en el perjuicio de otro grupo familiar.

Este punto es especialmente sensible, cuando una persona fallecida se mantiene como vigente en un grupo familiar. Situación que es regularmente revisada por los organismos a cargo de auditar las acciones del Programa. Lo que, en los casos en que esta persona es el representante de las familias para la recepción de los Bonos y transferencias, porque mientras no se produzca su reemplazo, la familia deja de recibir las cuotas que le corresponden; pudiendo llegar a perder su beneficio por este motivo.

En el caso que la persona que deja el grupo familiar corresponde al Jefe o Jefa de Familia, se debe elegir a otro u otra integrante para que ocupe dicho rol, el que debe ser mayor de edad o menor adulto.

En el caso en que la actualización de la composición familiar implique la conformación de dos (o más) nuevas familias, el proceso de intervención, bonos, transferencias monetarias, prestaciones y servicios asociados, continúan con:

1. Si no existen niñas, niños y/o adolescentes y/o personas dependientes, la participación en el Programa permanece con:
  - I. La mujer Jefa de Familia o la cónyuge/pareja del Jefe de Familia (mayor de edad o menor adulta en caso que existan más personas en la familia).
  - II. La mujer que desempeña la función de dueña de casa (mayor de edad o menor adulta en el caso en que existan más personas en la familia).
  - III. El hombre Jefe de familia (mayor de edad o menor adulto en caso que existan más personas en la familia).
2. Si en el grupo familiar que se separa hay niñas, niños y/o adolescentes y/o personas

dependientes, la participación en el Programa continúa con la parte del grupo familiar donde permanezcan las niñas, niños y/o adolescentes y/o personas dependientes, bajo el cuidado de algún integrante de la familia mayor de edad o menor adulto (en el caso en que no haya mayor de edad). En caso de que esta situación implique un cambio de domicilio se debe realizar el procedimiento de traslado.

3. Si el grupo familiar se separa y ambas partes se responsabilizan de niñas, niños y/o adolescentes y/o personas dependientes, la participación en el Programa continúa con la parte del grupo familiar donde permanezca el mayor número de niñas, niños y/o adolescentes y/o personas dependientes. En caso de que esta situación implique un cambio de domicilio se debe realizar el procedimiento de traslado.
4. En caso de que ambos grupos familiares tengan el mismo número de personas dependientes económicamente, la intervención continúa con el grupo familiar que tenga personas con discapacidad. Si se mantiene el empate, luego de esta consideración, se debe continuar con el grupo cuya jefatura de hogar sea femenina.
5. En los casos en los que existe disolución del grupo familiar, se aplica la causal de término anticipado por "Intervención no Factible".

Por otra parte, si al realizar la actualización del Grupo Familiar, se encuentra que el nuevo integrante está vigente en otro Grupo Familiar, este debe ser ingresado. Si esta persona se encuentra vigente en otro grupo familiar, se debe posponer su ingreso hasta que la JUIF gestione con él o la Apoyo Familiar correspondiente o con él o la Apoyo Provincial, en caso de corresponder a un grupo familiar de otra comuna, la regularización de su estado en el grupo familiar de origen.

Esta gestión debe ser realizada mediante correo electrónico y debe quedar resuelta en el plazo de 30 días corridos desde el aviso del o la AF a su JUIF.

Esta situación se podrá presentar durante toda la intervención de la familia.

## **8. Postergación de la Intervención**

Durante la intervención podrían presentarse situaciones que impliquen la imposibilidad de atención a las familias por un periodo determinado, afectando la continuidad del Programa en los tiempos programados. Estas situaciones podrían ser:

1. Por parte de la o el JUIF a causa de inexistencia de profesional a cargo (por desvinculación, licencia prolongada, proceso de concurso público, u otro por factor de fuerza mayor).
2. Por dificultad prolongada en el acceso al domicilio de la familia.
3. Por catástrofe.
4. Por razones de fuerza mayor (situaciones especiales de temporalidad, episodios climáticos que dificulten acceso, otros determinados en acuerdo entre el o la JUIF y equipo regional FOSIS).
5. Por solicitud de la familia por traslado temporal, enfermedad de algún integrante, inicio de algún proyecto que imposibilite la coordinación de sesiones y otros relacionados.

Para cada uno de estos casos, la JUIF deberá analizar si dentro de los marcos regulares de la

intervención es posible ajustar el calendario de visitas, reorganizando la frecuencia de las sesiones, en caso contrario deberá autorizar la ampliación de la intervención por igual periodo al tiempo de postergación.

En los casos en que sea previsible la reanudación de la intervención, el o la Apoyo Familiar Integral debe acordar con la familia la fecha aproximada de continuidad del proceso. Luego solicita el cambio de cohorte al o la JUIF, mediante el **Formulario para la Gestión y Derivación**, quien a su vez debe determinar de manera conjunta con el o la Apoyo Provincial la pertinencia de la solicitud.

En caso de ser aprobada, se cambia la cohorte de ingreso aumentándola en el número de meses necesarios para que la familia pueda recibir los meses de intervención comprometidos en el Plan de Intervención. Es decir, la cantidad de cohortes a ampliar debe ser exactamente igual al número de meses en que la familia estuvo sin intervención.

Es importante señalar que el cambio de cohorte no significa un cambio en la fecha de ingreso de la familia al Programa, por lo que esta modificación no afecta la cobertura efectiva, aunque el cambio de cohorte implique pasar de un año a otro.

La postergación de la intervención se puede solicitar con un plazo máximo de hasta tres meses (90 días entre una visita y la siguiente), luego de lo cual, la familia puede solicitar suspender su participación en el Programa, con la consecuente suspensión de los componentes prestaciones y servicios sociales y transferencias monetarias.

## **9. Suspensión de la participación de la familia**

Una familia puede solicitar la suspensión de su participación en el Acompañamiento siempre y cuando cuente con una causa justificada que le impida temporalmente participar en el programa. Se entiende como causa justificada:

1. Caso fortuito o fuerza mayor.
2. Cambio de residencia.
3. Imposibilidad material de participar.
4. Accidentes o enfermedades que impidan el desplazamiento autónomo.

La suspensión puede solicitarse por un período máximo de 12 meses, contados desde la fecha de solicitud de la familia.

Durante este periodo, las familias se encuentran eximidas del cumplimiento de las obligaciones asumidas mediante la firma de la Carta de Compromiso, suspendiéndose, también las acciones y prestaciones, así como las transferencias monetarias, bonos y subsidios a los cuales tuviera acceso. El procedimiento de la suspensión se indica a continuación:

1. La familia solicita la suspensión a través del **Formulario de Solicitud de Suspensión de Participación** y lo entrega al o la Apoyo Familiar Integral.
2. El o la Apoyo Familiar Integral registra el requerimiento en el Formulario para la Gestión y

Derivación.

3. Ambos documentos son visados por el o la JUIF y enviados al o la Apoyo Provincial, para su visación y registro en el Sistema.

La reanudación del acompañamiento debe ser registrado por el o la Apoyo Familiar Integral en el Sistema. Con el término del periodo de suspensión y el cambio del estado de la familia en el Sistema, se reanudan las obligaciones y beneficios del programa.

## **10. Confirmación de Participación en Acompañamiento Sociolaboral**

Durante la realización de la Etapa Construcción de Planes de Desarrollo, la familia debe confirmar a las y/o los participantes que iniciarán la participación en el Acompañamiento Sociolaboral (ASL), para aquellas que poseen doble trayectoria en su Plan de Intervención (APS+ASL). Cada familia puede confirmar hasta dos integrantes como máximo al ASL, los cuales deben ser confirmados entre la sesión 1 y 5 de esta etapa. La confirmación es realizada por el o la Apoyo Familiar Integral, quien deja registro en la carpeta familiar y en el Sistema.

El sistema de registro no permite avanzar a la siguiente etapa, si no se encuentra confirmado el o la integrante ASL.

La confirmación de los integrantes de la familia que participaran en el ASL es obligatoria para todas las familias. Salvo presentarse un requerimiento justificado por parte del representante de la familia o los integrantes que lo representen, con los consiguientes respaldos médicos o legales, todas las familias con doble trayectoria deberán realizar la confirmación para continuar con el Acompañamiento Integral.

La validación de la solicitud de no confirmación debe contar con el Visto Bueno del AF, la JUIF y el AP del FOSIS.

De no existir el respaldo de la solicitud de no confirmación, la familia no podrá avanzar con su proceso de intervención, siendo de responsabilidad del Apoyo Familiar iniciar un proceso de Término por incumplimiento o de solicitud de apoyo de la JUIF para lograr el cumplimiento del compromiso por parte de la familia.

## **11. Modificación del Plan de Intervención**

La modificación al Plan de Intervención solo permite agregar o eliminar la trayectoria sociolaboral (ASL). Este Plan puede ser modificado durante el proceso de intervención, a solicitud de la familia, según:

1. **Familia solicita agregar trayectoria sociolaboral:** La solicitud puede realizarla a través del **Formulario para la Gestión y Derivación** siempre y cuando cuente con un o una integrante mayor de edad y en condiciones para trabajar. El plazo límite para agregar trayectoria laboral corresponde a la quinta sesión de la etapa de Construcción de Planes Familiares de Desarrollo.
2. **Familia solicita eliminar trayectoria sociolaboral:** La solicitud la puede realizar durante el

proceso de intervención y debe quedar registrada a través del Formulario para la Gestión y Derivación y se presenta en los casos en que la familia ya no cuenta con integrantes que puedan seguir participando, lo cual es analizado y visado por el o la AF, la JUIF y por el Apoyo Provincial.

Además, la solicitud debe contar con respaldos médicos o legales que fundamenten la solicitud, los que podrán ser gestionados con el apoyo del AF o la JUIF.

Si el cambio de trayectoria se justifica, ésta no se considera un incumplimiento a los compromisos establecidos en el Plan de Intervención.

La autorización de estas modificaciones debe quedar registrada en el Formulario para la Gestión y Derivación y en el Sistema de Registro SSOO. Se debe realizar la firma de un nuevo Plan de Intervención que establezca la trayectoria definida por la familia, el cual también debe ser registrado en el sistema, subiéndolo el documento escaneado a la plataforma, junto con el Plan original.

## **12. Egreso Anticipado del Acompañamiento Integral Sociolaboral**

Cuando la familia ha elegido un acompañamiento de doble trayectoria, es decir Acompañamiento Integral Psicosocial – Sociolaboral, y el o la (o los y las) integrantes que participan de las actividades sociolaborales logran los objetivos planteados en el Plan Familiar de Desarrollo y en la Ley 20.595, antes de los plazos establecidos para el acompañamiento (24 meses), es posible llevar a cabo un egreso anticipado del acompañamiento Sociolaboral.

El cumplimiento de los objetivos del Acompañamiento Socio laboral se verifica a través de las siguientes condiciones:

- a) Aumento de las condiciones de empleabilidad de él o los participantes del acompañamiento.
- b) Aumento de su capacidad de generación de ingresos.
- c) Aumento de los ingresos monetarios autónomos del grupo familiar, por sobre la línea de la indigencia, durante 6 meses consecutivos.

El análisis del cumplimiento de estas condiciones se realizará a través de la revisión de documentos tales como liquidaciones, boletas de honorarios, contratos, etc. de todos los integrantes a objeto de determinar el cumplimiento de los objetivos. No se consideran los subsidios, bonos ni transferencias monetarias.

### **12.1 Pasos para la gestión del egreso anticipado.**

- a) El egreso anticipado debe ser solicitado por la familia (o participante) a su Apoyo familiar integral mediante el documento Solicitud de Egreso Anticipado.
- b) El o la Apoyo Familiar Integral envía los antecedentes al o la JUIF para su evaluación.
- c) Si la documentación cumple los requisitos establecidos (condiciones descritas anteriormente), el o la JUIF deriva la solicitud al o la Apoyo Provincial y/o Asistente Técnico

FOSIS, para que registre en el Sistema de Registro el “Egreso Anticipado”.

- d) El o la Apoyo Familiar Integral debe entregar el respaldo de la aprobación a la familia, dejando una copia en la carpeta.

## **12.2 Registro de egreso exitoso en sistema informático.**

- a) Para concluir con el proceso de egreso anticipado en el Sistema de Registro de Sesiones (Plataforma Informática), se debe procesar la información del participante en el sistema, así como de los respaldos que avalan dicha solicitud.

## **12.3 Consideraciones generales.**

- a) Además de los aspectos y verificadores que dan fe del cumplimiento de los ingresos autónomos por parte de la familia, se debe resguardar los otros dos ejes del acompañamiento, que dice relación con los recursos (Condiciones de empleabilidad y capacidad generadora de ingreso), según lo que establece la ley.
- b) Se debe tener especial atención con la fase y tiempo transcurrido de la intervención, pues para efectos de la gestión del Subsistema, y de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 11 y el inciso segundo del artículo 14 de la Ley 20.565, la duración mínima del Programa de Acompañamiento Sociolaboral será de 12 meses y su duración máxima de 24 meses.
- c) Para efecto de la obtención de Bonos, Subsidios o el ingreso a algún programa o proyecto relacionados con la participación activa de la familia o el integrante en el ASL, el MDS entenderá que este requisito se mantiene como cumplido mientras la familia se mantenga activa en el APS y el Eje, situación que será validada con la Unidad de Transferencias Monetarias del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

## **12.4 Término (ASL) anticipado por abandono**

En el caso de familias que tengan dos integrantes participando en el acompañamiento sociolaboral, existe la posibilidad que uno de ellos abandone la intervención, sin necesidad de modificar la trayectoria.

Para esos casos, se considera como “termino anticipado por abandono”, los casos que, habiendo iniciado el proceso de acompañamiento, no lo finalicen por diferentes motivos.

**Familia solicita término del segundo participante ASL:** La solicitud la puede realizar durante el proceso de intervención y debe quedar registrada a través del Formulario para la Gestión y Derivación y se debe gestionar siempre que se mantenga un representante en la trayectoria, lo cual es analizado y visado por el o la AF, el o la JUIF y por el o la Apoyo Provincial.

Si esta solicitud es aprobada, se debe ejecutar el término respectivo en el sistema de registro informático, consignando en la categoría dispuesto para ello.

## **13 . Término por Renuncia Voluntaria**

Si alguna familia desea poner término a su participación en el Programa, debe realizar una Renuncia

Voluntaria. Para esto, el Jefe o Jefa de Familia debe entregar al o la Apoyo Familiar Integral un Formulario de Término de la Participación (**El Plazo de registro de excepciones en el sistema, es 15 días desde la sanción en mesa técnica**), que debe contar con el consentimiento de todos y todas los y las integrantes adultos de la familia, expresado mediante la firma del representante de la familia. Para llevar a cabo un Término por Renuncia Voluntaria:

1. El o la representante familiar presenta el Formulario de Término de la Participación al o la Apoyo Familiar Integral.
2. El o la Apoyo Familiar Integral presenta la solicitud de la familia al o la JUIF, donde explica los motivos que alude la familia para solicitar la Renuncia Voluntaria, como también su análisis respecto al proceso de intervención familiar.
3. El o la JUIF revisa los antecedentes en Mesa Técnica Comunal donde se analizará el caso, prestando especial atención en las familias que se encuentren en las situaciones siguientes, para generar estrategias diferenciadas de acompañamiento cuando corresponda:
  - Que presente situaciones de violencia intrafamiliar.
  - Que presente consumo problemático de alcohol y/o drogas.
  - Otra situación de gravedad identificada en el análisis de la situación familiar.
4. Posteriormente, el o la Apoyo Provincial o Apoyo Técnico sancionan en conjunto si corresponde aceptar la Renuncia Voluntaria.
5. En caso de ser acogida la Renuncia Voluntaria de la Familia, el o la Apoyo Provincial informa mediante un correo electrónico, junto con una copia del Formulario de Solicitud firmado por la familia, al Gestor o la Gestora Familiar, quien debe registrar en el Sistema el Término de la Participación por Renuncia Voluntaria.

El Ministerio toma conocimiento de las renunciaciones voluntarias efectuadas a través del Registro en Sistema, lo que permite dar término a los bonos y transferencias monetarias y servicios y prestaciones sociales.

Se debe dejar copia de la Renuncia Voluntaria y del Formulario para la Gestión y Derivación en la carpeta familiar de Acompañamiento a la Trayectoria Eje y Acompañamiento Integral.

#### **14 . Término por Incumplimiento**

El Término por Incumplimiento es solicitado al o la JUIF por las y/o los profesionales del Programa, cuando la familia o persona no ha cumplido con, al menos, 3 compromisos o acuerdos adoptados por escrito y voluntariamente (seguidos o durante el proceso de intervención), en relación a la participación o asistencia a las sesiones y a los procesos de gestión asociados a la intervención.

Para ser considerado incumplimiento, el compromiso o acuerdo incumplido debe depender de las acciones de la familia o participante, y no de factores externos. En el caso de la existencia de personas con problemas de salud, movilidad reducida u otra problemática que sea previamente justificada, no será considerado un incumplimiento la no asistencia a actividades grupales y comunitarias. Las sesiones no realizadas deben ser regularizadas con posterioridad, es decir, se realizarán en una nueva fecha. En caso de que la situación de la familia persista en el tiempo, se

deberá evaluar la factibilidad de realizar las sesiones de manera excepcionada. (Según orientaciones para familias excepcionadas de sesiones grupales y/o comunitarias)

Si la familia no asiste a sesiones grupales y/o comunitarias por una decisión personal que no constituya una imposibilidad real, se considerará como incumplimiento. Si bien la decisión personal podrá ser motivo de excepcionalidad en etapa de cierre, esto deberá ser justificado a través de un documento firmado por la familia donde se expondrán los motivos de la inasistencia; este documento deberá ser presentado en Mesa Técnica para su discusión. En los casos en que esta inasistencia sea un tercer incumplimiento durante el proceso de acompañamiento, podrá ser causal de Término por incumplimiento de acuerdo a lo expresado en esta Norma Técnica.

En los casos en que el incumplimiento se produzca por factores propios de la implementación, no se considera un incumplimiento, debiendo el o la profesional resolver la situación para posibilitar su cumplimiento por parte de los participantes (por ejemplo, los horarios de las sesiones, que deberán ajustarse en función de las posibilidades de los participantes), especialmente en las sesiones grupales y comunitarias. Igualmente, no se considera incumplimiento cuando una familia no cumple acuerdos adoptados en el marco de las siguientes situaciones:

- Violencia intrafamiliar.
- Consumo problemático de alcohol y/o drogas.
- Otra situación de gravedad identificada en el análisis de la situación familiar.
- Temas laborales.

Si una familia presenta 3 incumplimientos, el o la profesional expone la situación al o la JUIF, quien revisa los antecedentes y evalúa medidas alternativas para dar continuidad a la intervención. En caso contrario, el o la JUIF presenta la solicitud de Término por Incumplimiento en la siguiente Mesa Técnica Comunal para su validación.

Una vez que la Mesa Técnica ha validado el Término por Incumplimiento, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. El o la Apoyo Familiar Integral entrega un Aviso de Término por Incumplimiento en el domicilio de la familia.
2. Transcurridos 15 días hábiles desde la entrega del Aviso de Término por Incumplimiento, sin que la familia se presente en la Unidad de Intervención Familiar, el o la Apoyo Familiar Integral solicita al o la JUIF el Término mediante el Formulario para la Gestión y Derivación.
3. El o la JUIF deriva la solicitud al o la Apoyo Provincial quien entrega los antecedentes al Gestor o Gestora Familiar para su revisión y registro en el Sistema.
4. Si la familia se presenta en la Unidad de Intervención Familiar dentro de los 15 días hábiles posteriores al Aviso de Término por Incumplimiento, y reestablece su compromiso de participación, se debe reanudar la intervención en la medida que la familia no incurra en un nuevo incumplimiento a los compromisos. La JUIF informará inmediatamente al AF, al GF y AP del FOSIS para dejar sin efecto la gestión de Término, manteniéndose la familia activa en el Programa y continuando su intervención.

El Ministerio toma conocimiento de los Términos por Incumplimiento efectuados a través del registro en el Sistema, lo que tiene como consecuencia para la familia la pérdida de su calidad de “Usuaría/o” en el Subsistema. El plazo para ejecutar esta acción en el sistema de registro es de 15 días a partir de la sanción en mesa técnica comunal.

## **15. Cambios de Estado**

Al registrar a una familia en el Sistema de Registro SSOO, el/la profesional debe preocuparse que la información corresponda a la situación real de la familia respecto a su proceso de intervención. Ante un error de ingreso de información que genere un “estado” en el Sistema diferente al que le corresponde efectivamente a la familia, se debe solicitar el cambio de estado, en particular, cuando el estado que se solicita modificar impacta en la activación o cese de las transferencias monetarias, la gestión se debe realizar a la brevedad.

### **15.1 Cambios de Estado con activación o cese de Transferencias Monetarias**

Se entiende por cambio de estado con activación o cese de TTMM cuando producto del registro erróneo de información se genera un estado en el Sistema que lleva a la activación de las transferencias monetarias sin que esto corresponda, o se termine con el pago de las transferencias monetarias sin que esto corresponda.

En estas situaciones se encuentran las familias cuyo estado real o efectivo corresponde a: Asignada, Diagnosticada, En Diagnóstico, En Acompañamiento, Terminada, Finalizada, Egresada, Inubicable o No Participa, y en el Sistema se registró con un estado contrario; por ejemplo:

- a) Una familia en estado Terminada se registró como Diagnosticada, por tanto, se activaron sus TTMM en forma errónea y corresponde que éstas se desactiven en forma urgente.
- b) Una familia en estado En Acompañamiento se registró como Término, por tanto, cesaron sus TTMM en forma errónea y corresponde se le activen en forma urgente.

El procedimiento de solicitud de cambio de estado con activación o cese de TTMM, requiere un Informe de la Familia de las siguientes características:

- Emitido por el profesional a cargo de la intervención (Gestor Familiar o Apoyo Familiar, dependiendo de la etapa en que se encuentre la familia) que contenga un resumen del proceso de acompañamiento de la familia, que describa la situación que origina el error en el estado de la familia que exprese claramente la solicitud de cambio de estado.
- Dicho informe debe contar con la visación del Jefe/a de la Unidad de Intervención Familiar y/o Encargado/a Regional del Programa Familias del FOSIS, dependiendo del profesional que elabore el informe, con lo que se toma conocimiento de la situación y se valida la solicitud de cambio de estado.

Una vez construido el Informe de la Familia:

1. El/la profesional debe completar el instrumento Planilla Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM, preocupándose de registrar todos los datos solicitados.
2. El/la profesional debe enviar por correo electrónico la Planilla Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM al/la Jefe/a de Unidad de Intervención Familiar (JUIF).
3. El/la JUIF debe hacer un consolidado con las solicitudes de cambios de estado de su equipo comunal.
4. El/la JUIF debe enviar por correo electrónico el Consolidado Comunal Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM a su contraparte Apoyo Provincial.
5. El/la Apoyo Provincial debe consolidar las solicitudes de cambios de estado de las comunas a su cargo.
6. El/la Apoyo Provincial debe enviar por correo electrónico el Consolidado Provincial Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM a su contraparte regional de FOSIS.
7. El/la Encargado/a Regional del Programa Familias FOSIS debe realizar el consolidado regional de las solicitudes de cambios de estado de su región en una planilla que denominará Consolidado Regional Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM.
8. El/la Encargado/a Regional Programa Familias FOSIS debe solicitar, mediante Oficio a la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, los cambios de estado. Deberá enviar copia de este Oficio al Encargado Nacional del Programa Familias en el FOSIS.

En este Oficio se debe adjuntar:

- a. El Consolidado Regional Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM
- b. Los Informes de la Familia de cada familia a la que se le debe realizar un cambio de estado. El/la Encargado/a Regional del Programa Familias de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia solicita, a través de correo electrónico, los cambios de estado al/la Encargado/a Nacional del Programa Familias del MDS, adjuntando al correo: a. Copia de Oficio enviado por FOSIS en formato PDF.
- c. Consolidado Regional Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM
- d. Informes de la Familia de cada familia a quien se le debe realizar un cambio de estado.

Plazos:

- Encargado/a Regional Programa Familias del FOSIS envía Oficio a su contraparte de la SEREMI de Desarrollo Social dentro de los primeros 05 días hábiles del mes.
- Encargado/a Regional Programa Familias de la SEREMI de Desarrollo Social solicita a nivel central del MDS (Encargada/o Nacional del Programa Familias) los cambios de estado mediante correo electrónico, acompañando todos los antecedentes indicados en este procedimiento, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del Oficio de parte de FOSIS regional.
- Nivel central MDSF realiza los cambios de estado solicitados. Dentro de 60 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del correo electrónico emitido por la SEREMI de Desarrollo Social con la solicitud de cambios de estado.

## **15.2 Cambios de Estado sin activación o cese de Transferencias Monetarias**

Para aquellas solicitudes de cambios de estado que no tengan impacto en las Transferencias monetarias, estas deberán ser consolidadas semanalmente por el apoyo provincial de FOSIS, quien enviara la planilla con las solicitudes a su contraparte de FOSIS nacional, quien enviara al equipo nacional del Programa Familias el día viernes de cada semana, vía correo electrónico.

A partir de la notificación del día viernes de la planilla con cambios de estado al MDS por parte de FOSIS, se establece un plazo de 15 días, para dar respuesta sobre los cambios ejecutados por parte del MDS a FOSIS.