



**ORIENTACIONES TÉCNICAS PRIMER PROCESO DE
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE APOYOS FAMILIARES
INTEGRALES (APOYO FAMILIAR / GESTORES
SOCIOCOMUNITARIOS) DEL PROGRAMA FAMILIAS,
SEGURIDADES Y OPORTUNIDADES 2020**

Mayo 2020

I. ANTECEDENTES

El Artículo N° 38 del Título VI, del Decreto N° 34 que Aprueba Reglamento para la Aplicación de la Ley N° 20.595, que crea el Subsistema de Protección y Promoción Social “Seguridades y Oportunidades”, establece que: “el organismo público contratante realizará una evaluación semestral a los profesionales o técnicos contratados” que se desempeñen en la implementación del Programa de Acompañamiento Familiar Integral.

En este marco, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (en adelante el FOSIS) junto con las diversas municipalidades y ejecutores locales del país realizarán el proceso de “Evaluación de Desempeño” de las y los Apoyos Familiares Integrales (Apoyos Familiares/Gestores Sociocomunitarios) del Programa Familias del Subsistema Seguridades y Oportunidades, correspondiente al primer semestre del año 2020, con el fin de evaluar la labor realizada en la ejecución de sus funciones, según los factores establecidos en el Reglamento de la Ley 20.595.

II. INDICACIONES GENERALES:

1. Para realizar el proceso de evaluación, los siguientes perfiles de cargo deben tener acceso al Sistema de Evaluación de Apoyos Familiares (SISAF), disponible en sisaf.fosis.cl:

- a) Apoyos Familiares/Gestores Sociocomunitarios que sean evaluables para este proceso
- b) Jefes de Unidad de Intervención Familiar (en adelante JUIF) vigentes o sus reemplazos
- c) Apoyos Provinciales del Programa Familias
- d) Encargados Regionales del Programa Familias
- e) ¿Apoyos Administrativos del Programa Familias?

2. De forma excepcional y debido a la emergencia sanitaria que enfrenta nuestro país desde el mes de marzo de 2020, que ha impedido realizar regularmente la función de acompañamiento presencial a los Apoyos Familiares y Gestores Sociocomunitarios a las familias a su cargo, es que, para este proceso de evaluación, se medirá el trabajo realizado por los profesionales hasta el **29 de febrero del 2020**. Por lo tanto, solo por este periodo, se evaluarán 4 meses de gestión (desde noviembre de 2019 a febrero de 2020). Lo anterior por no existir suficientes elementos para evaluar homológicamente, a nivel nacional, los criterios de evaluación en las distintas comunas del país en los meses de marzo y abril, por la diversidad de circunstancias en que se encuentran cada una. Es en este contexto que solo serán evaluados los Apoyos Familiares/Gestores Sociocomunitarios activos en sus funciones al momento de la evaluación y que hayan ingresado al Programa Familias hasta el 31 de diciembre 2019.

3. No serán incluidos en este proceso los Apoyos Familiares Integrales que:

- a. Hayan iniciado sus labores con fecha posterior al 31 de diciembre 2019.
- b. A la fecha de la evaluación no se encuentren activos, es decir, que hayan sido desvinculados o hayan renunciado voluntariamente al Programa.
- c. Dentro del periodo de evaluación, tengan 90 o más días de ausencia laboral justificada, continuas o discontinuas; como, por ejemplo, licencias médicas prolongadas, las cuales podrán ser contabilizadas desde el 01 de noviembre del 2019 a la fecha de la evaluación. Para acreditar esta situación, los profesionales serán registrados en el Sistema de Evaluación como “no evaluables”, según la información provista por el JUIF de la comuna.

4. El/la JUIF es el responsable de realizar el proceso de evaluación a los profesionales y técnicos que componen la Unidad de Intervención Familiar de la comuna (en adelante UIF), con la asistencia técnica del Apoyo Provincial del FOSIS que corresponda.

5. En aquellas comunas en las cuales el Jefe de Unidad se encuentre con permiso o licencia médica durante el proceso de evaluación, le corresponderá evaluar -en primera instancia- a aquella persona que lo reemplaza y que fue nombrado por Decreto Alcaldicio para cumplir dichas funciones. En caso de que no exista un reemplazante con decreto, le corresponderá evaluar al jefe directo del JUIF.

6. El Encargado/a Regional (¿o el Apoyo Administrativo del Programa?) **deberá crear en el Sistema de Evaluación** el perfil del JUIF subrogante para este proceso.

7. Cuando exista un nuevo JUIF (que no haya realizado con anterioridad el proceso de evaluación o no tenga el conocimiento suficiente del desempeño de los profesionales de la Unidad por llevar en el cargo menos de 1 mes) deberá realizar el proceso de evaluación con la información provista por el Apoyo Provincial respectivo, a través de informes de monitoreo y actas de supervisión que éste le provea mediante correo electrónico (en caso de permanecer en estado de emergencia).

8. Para el desarrollo de la Evaluación, el JUIF:

- a. Visualizará en la plataforma los Apoyos Familiares / Gestores Sociocomunitarios que les corresponde evaluar.
- b. Podrá utilizar la información de la autoevaluación de AF/GSc como un complemento y referencia que facilite el análisis de la evaluación.
- c. Deberá ingresar las notas correspondientes a cada subfactor de evaluación.
- d. En caso de que un profesional no realice su autoevaluación en los plazos señalados, puede solicitar al Encargado Regional que deshabilite la autoevaluación para continuar con el proceso.
- e. No se podrá imprimir la evaluación si el profesional evaluado no acepta o apela a la evaluación realizada por el JUIF.
- f. En caso de expirar el plazo de una etapa de evaluación según el calendario informado, el Sistema automáticamente bloqueará el acceso a dicha etapa/s.

Nota: En caso de que el JUIF requiera corregir la evaluación de un profesional por error de digitación en el registro de las calificaciones, el Apoyo Provincial debe enviar las notas correctas a la Encargada del proceso, Paula Ampuero, a su correo paula.ampuero@fosis.gob.cl con copia al Encargado Regional del Programa de la región.

9. En caso de que el Profesional requiera apelar a su evaluación, deberá realizarlo desde su perfil, luego de que el Jefe de Unidad lo evalúe, con fecha límite el 18 de junio. Es importante enfatizar que el sistema no permitirá registrar apelaciones fuera de plazo.

10. Una vez aceptada la evaluación por parte del profesional o registrada la sanción de apelación por parte del Encargado Regional se activará la función "Imprimir evaluación".

Cada JUIF deberá: descargar y guardar en archivo digital y luego imprimir tres originales del documento de evaluación de los AFs evaluados (uno para la UIF, otra para el AF y el tercero para el Equipo Regional) y proceder a la firma del instrumento por las partes correspondientes.

Debido al estado de emergencia en que se encuentra el país, es posible que algunos JUIF no tengan acceso a imprimir los documentos de evaluación en las fechas indicadas en el calendario. Para estos casos el Sistema permite realizar la impresión de estos una vez finalizado el proceso, desde los perfiles **de Encargado Regional y Administrador Nacional**, ya que la información queda guardada como historial de evaluaciones.

11. El proceso de evaluación se desarrollará según el siguiente calendario:

N°	ETAPA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	FECHA	RESPONSABLE
0	Informar calendario y orientaciones a Jefes de Unidad y Apoyos Familiares Integrales	18 al 22 de mayo	Apoyo provincial
1	Autoevaluación	25 mayo al 12 de junio	Apoyo Familiar Integral-Gestor Sociocomunitario
2	Evaluación del Jefe de Unidad	25 de mayo al 16 de junio	Jefe de Unidad
3	Proceso de Apelación	25 de mayo al 18 de junio	Apoyo Familiar Integral-Gestor Sociocomunitario
4	Revisión de Apelación	25 de mayo al 23 de junio	Equipo Regional
5	Impresión, Sanción y firma de instrumentos	24 al 25 de junio	Jefe de unidad y Encargado Regional
6	Notificación de resultados	26 al 30 de junio	Jefe de Unidad y Equipo Regional
7	Almacenamiento de la información	30 de junio	Equipo Regional

12. Ponderaciones de cada uno de los Subfactores que deben ser evaluados por el/la JUIF, son:

FACTOR	SUBFACTOR	Descriptor	PORCENTAJE SUB FACTOR
Competencias Personales	1.Trabajo en equipo.	Reconoce en sí mismo y los demás integrantes de su equipo, las fortalezas y debilidades que les permitirán desarrollar una tarea de forma exitosa, comprometiéndose individualmente en acciones vinculadas al logro de los objetivos planteados.	10%
	2. Actitud de servicio.	Capacidad para identificar, comprender e internalizar la misión de la organización y el programa, logrando plasmar cotidianamente, los valores y énfasis que la institución promueve	5%
	3. Aprendizaje y disposición al cambio.	Capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del usuario o de los requerimientos del trabajo en sí	5%

	4. Comunicación efectiva.	Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y dinámica efectiva de reuniones. Capacidad de comunicar por escrito y verbalmente con concisión y claridad.	5%
	5. Capacitación y Formación	Refiere al acceso, desarrollo de acciones y búsqueda permanente, que permitan la incorporación de nuevas herramientas técnicas para intervención de familias en contextos vulnerables o temáticas afines.	10%
	6. Orientación a resultados	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización y la definición del programa.	5%
FACTOR	SUBFACTOR		PORCENTAJE SUB FACTOR
Capacidad de gestión	7. Conoce y aplica los enfoques técnicos que están a la base de la intervención.	Refiere a la capacidad del/la profesional debe utilizar, comprender y adaptar herramientas, lenguaje, acciones, bajo los enfoques técnicos descritos de acuerdo al proceso y características de las familias, con el fin de optimizar desarrollo y resultados del acompañamiento.	10%
	8. Generación de Vínculo.	Mantiene una relación constante y fluida con las familias y sus integrantes facilitando y promoviendo permanentemente el desarrollo, la autonomía y seguridad de ellas y sus integrantes.	10%

	9. Conocimiento y manejo de instrumentos técnicos y metodológicos para la intervención	Conoce y aplica correctamente los instrumentos metodológicos del programa de acuerdo a la metodología vigente, además es capaz de incorporar y/o adapta instrumentos que aportan al objetivo del programa para familias que lo requieren de acuerdo a sus características.	10%
FACTOR	SUBFACTOR		PORCENTAJE SUB FACTOR
Rendimiento	10. Registro de información en las carpetas de las familias y/o carpeta de intervención grupal y comunitaria	El profesional mantiene un adecuado registro con sus respectivos instrumentos y contenidos, de acuerdo a la etapa y sesiones que las familias deben estar según su fecha de ingreso al programa, logrando una regularidad en el proceso de acompañamiento.	15%
	11. Registro de información en sistema informático.	El profesional mantiene un adecuado registro con sus respectivos instrumentos y contenidos, de acuerdo con la etapa y sesiones que las familias deben estar según su fecha de ingreso al programa, logrando una regularidad en el proceso de acompañamiento.	15%

13. Los rangos de evaluación serán los siguientes:

Nota 1	No cumple: El evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.
Nota 2	Ocasionalmente cumple: El evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.
Nota 3	Cumple insatisfactoriamente: El evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.
Nota 4	Cumple: El evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes
Nota 5	Siempre cumple y aporta: El evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.

14. Consideraciones técnicas del proceso:

- a) Los Equipos Regionales del Programa son responsables de proveer el documento de Orientaciones y la calendarización del proceso a las JUIFs, los Apoyos Familiares y Gestores Sociocomunitarios.
- b) Es responsabilidad de los Jefes de Unidad y de los Apoyos Familiares Integrales realizar las etapas del proceso dentro de las fechas indicadas, en el Sistema de Evaluación.
- c) No se podrán tramitar, apelaciones o cambio de notas, fuera del plazo señalado en el calendario para el cierre y entrega de informe final del proceso.
- d) Es importante reforzar que las personas que obtengan notas iguales o inferiores a 3.0, no podrán continuar desarrollando la función de Apoyo Familiar Integral (Apoyo Familiar/Gestor Sociocomunitario) y deberán hacer entrega de los instrumentos de registro al JUIF en formato físico y digital de las familias a su cargo al día.

III. OBJETIVOS Y RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE APOYOS FAMILIARES INTEGRALES DEL PROGRAMA FAMILIAS SEGURIDADES Y OPORTUNIDADES.

En el Reglamento N° 34 de la Ley N° 20.595, señala que se debe realizar evaluaciones semestrales del desempeño de los Apoyos Familiares, que permita medir sus competencias en los siguientes ámbitos:

- **Competencias Personales:** Aptitudes y habilidades personales vinculadas con el cumplimiento de las funciones.
- **Capacidad de Gestión:** Capacidad para aplicar la metodología de intervención e incorporar herramientas que potencien la intervención cuando corresponda.
- **Rendimiento:** Tareas o acciones asociadas al trabajo desarrollado y el resultado de él.

El análisis sobre el desempeño deberá basarse en criterios técnicos y en la observación constante de la gestión de cada profesional y se realiza basado en insumos que faciliten la conversación y discusión de los aspectos centrales, observables y verificables de su intervención por parte del JUIF, como jefatura de Unidad de Intervención Familiar y del Apoyo Provincial, quien asiste técnicamente a la Unidad de Intervención y sus integrantes.

En el caso que algún profesional repruebe la evaluación (**obteniendo un puntaje igual o inferior a 3.0 puntos**), se deberá proceder a poner término a su contrato de trabajo, quedando por lo tanto deshabilitado de sus funciones como Apoyo Familiar o Gestor Sociocomunitario, siendo responsabilidad de la institución contratante (FOSIS, Municipalidad u otro) ejecutar la medida de término de contrato o desvinculación de la función, según lo señalado en el Anexo N° 1 del Convenio de Transferencia o Colaboración del presente año.

IV. ETAPAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación es de responsabilidad institucional (Municipalidad, FOSIS y otros, cuando corresponda) por ende, de cada JUIF y Encargado(a) Regional. Correspondiéndoles su realización y asistencia técnica, respectivamente.

El presente proceso cuenta con 7 etapas, las que se detallan a continuación:

1. Etapa de Autoevaluación.

Esta etapa es responsabilidad del Apoyo Familiar y/o Gestor Sociocomunitario y tiene como objetivo que el profesional o técnico cuente con una instancia para evaluar su propia gestión.

Si el profesional no realiza su autoevaluación en el periodo indicado el JUIF debe solicitar al Encargado Regional la liberación de ésta.

Se espera que la autoevaluación sea realizada por todos los Apoyos Familiares y/o Gestores Sociocomunitarios. Esta evaluación no tiene incidencia en la nota final, sin embargo, es un reflejo de la opinión de cada profesional sobre su desempeño, siendo un insumo y referencia para el análisis y la reflexión de la evaluación que realice el JUIF.

2. Etapa de Evaluación del (la) Jefe(a) de Unidad de Intervención Familiar.

Esta etapa es de responsabilidad del JUIF y se constituye a partir subfactores que se refieren a los elementos más relevantes de la función de Apoyo Familiar y/o Gestor Sociocomunitario.

Los insumos que debe tener a disposición el JUIF para aplicar la pauta de evaluación de desempeño son:

- a) La autoevaluación realizada por el Apoyo Familiar y/o Gestor Sociocomunitario.
- b) Informes de gestión y de supervisión reportados por el propio JUIF o el Apoyo Provincial de cada profesional.
- c) Análisis desarrollados con el Apoyo Provincial respecto a la gestión de cada profesional.
- d) Actas de retroalimentación a la gestión de cada Apoyo Familiar Integral.
- e) Para dar pertinencia al proceso de evaluación de los AF/GSc se ha determinado que es necesario, en el subfactor 10 "Registro de información en las carpetas", considerar la función específica que desempeña cada profesional de la Unidad:
 - I. Si cumple la función de Apoyo Familiar se debe evaluar el nivel de actualización de los registros de información de la intervención en las carpetas de las familias al **29 de febrero 2020**, las cuales deben contener, al menos:
 - i. Identificación de la familia (nombre de la familia y n° de ID).
 - ii. Fecha de realización de la sesión.
 - iii. Contenido metodológico de las sesiones trabajadas.
 - iv. Dimensiones de Bienestar abordadas con sus respectivos indicadores.
 - II. Si cumple la función de Gestor Sociocomunitario, se debe evaluar el registro de información en las carpetas o archivadores de intervención grupal y comunitaria al **29 de febrero 2020**, las cuales deben contener, al menos:
 - i. Mapa de Actores
 - ii. Plan de Redes Institucionales
 - iii. Ficha de registro de sesiones grupales y comunitarias
 - iv. Asistencia a sesiones
 - v. Acta de gestión sociocomunitaria
 - III. Si cumple la función de Apoyo Familiar y de Gestor Sociocomunitario, se debe evaluar el registro de información en las carpetas de los usuarios (50%) y el registro de información en las carpetas o archivadores de intervención grupal y comunitaria (50%), deberá promediar ambas notas otorgando la nota final para el subfactor.

f) En el caso del subfactor 11 “Registro de información en el Sistema”: Se debe generar considerando lo siguiente:

I. Si la función es de Apoyo Familiar, se medirá el porcentaje de familias 2019 que tenga asignadas hasta el 31 de octubre 2019, con línea base registrada en el SSOO.

II. Si la función es de Gestor Sociocomunitario, se medirá el porcentaje de familias 2018 y 2019 asignadas al Gestor hasta el mes de agosto 2019, que presenten al menos dos sesiones grupales o comunitarias registradas.

III. Si la función es de Apoyo Familiar y de Gestor Sociocomunitario, la nota corresponderá al promedio de las notas obtenidas al considerar el porcentaje de familias 2019 asignadas en su panel hasta el 31 de octubre 2019 con cohorte con línea base registrada (50% de la nota) y el porcentaje de familias 2018 y 2019 asignada hasta el mes de agosto que presenten al menos dos sesiones grupales o comunitarias (50%).

Para este proceso de evaluación no existirán notas precargadas en el Sistema, por lo tanto, para el al 11 “registro de información en el sistema”, se considerará la información registrada hasta el 30 de abril 2020 informada en la Base de Datos de Familia del mes de mayo, las que deben ser analizadas por el/la JUIF con la asistencia técnica del Apoyo Provincial.

3. Etapa aceptación o Apelación de evaluación

Esta etapa es de exclusiva responsabilidad del (la) Apoyo Familiar/Gestor Sociocomunitario y debe ocurrir una vez efectuada la evaluación por parte del(a) JUIF.

Quedará disponible automáticamente en el sistema una vez realizada la evaluación por parte del Jefe de Unidad.

El Apoyo Familiar/Gestor Sociocomunitario tendrá la opción de aceptar las notas registradas por el JUIF, lo cual activa la impresión y/o descarga del documento en PDF, o de apelar a las notas registradas por el Jefe de Unidad de Intervención, para lo que debe seleccionar el subfactor y la nota a la que apela, ingresar la nota sugerida y argumentar su solicitud.

Al igual que en las otras etapas, existe un tiempo determinado para realizar el proceso de apelación, por lo que se debe realizar esta acción según el calendario informado, **pues el sistema bloquea el acceso cuando se vence plazo.**

4. Etapa de Revisión de Apelaciones

Una vez realizada la apelación por el profesional, automáticamente esta se visualizará en el perfil del Encargado Regional, quien deberá revisar aceptar o rechazar la apelación, registrando motivo y nueva nota cuando corresponda.

5. Etapa de Sanción y Firma de Instrumentos.

Una vez terminado el proceso de apelación, corresponde el proceso formal de sanción de las evaluaciones, cuyos pasos son los siguientes:

- a. Imprimir tres originales de la evaluación.
- b. Para el caso de las evaluaciones de Apoyos Familiares Integrales contratados por el FOSIS, corresponderá que éstas sean firmadas por:
 - El (la) Director(a) Regional del FOSIS titular o subrogante.
 - El (la) Encargado(a) Regional.
 - El (la) Jefe(a) de Unidad en ejercicio.
- c. Para el caso de las evaluaciones de Apoyos Familiares Integrales contratados vía convenio de transferencia de recursos y/o financiados con recursos municipales, corresponderá que éstas sean firmadas por:
 - El (la) Alcalde(sa) o representante.
 - El (la) Jefe(a) de Unidad de Intervención Familiar.

- El (la) Apoyo Provincial, FOSIS.
- El (la) Encargado(a) Regional, FOSIS.

Esta etapa debe concluir con la respectiva firma del Apoyo Familiar/Gestor Sociocomunitario en el instrumento de evaluación (3 originales); quedando una copia en poder del profesional evaluado, una en la Unidad de Intervención Familiar y el último en poder del Apoyo Provincial.

Con esta etapa se entiende como finalizado el proceso de evaluación, además, el límite para la corrección de cualquier error u omisión.

6. Etapa de Notificación de Resultados y Compromisos para Mejorar la Gestión

Esta etapa es de responsabilidad del JUIF y/o el Apoyo Provincial, quienes deben programar una reunión con el Apoyo Familiar/Gestor Sociocomunitario, para realizar la correspondiente devolución de los resultados del proceso de evaluación y realizar la retroalimentación necesaria en función de establecer mejoras en su desempeño y gestión.

El establecimiento de acciones de mejoras del Apoyo Familiar Integral/ Gestor Sociocomunitario deben registrarse en el acta de supervisión realizada por el Apoyo Provincial y firmada por JUIF quienes además deberán monitorear y supervisar los acuerdos y su cumplimiento.

7. Etapa de Almacenamiento de la Información:

Concluido el proceso de notificación, se sugiere organizar la documentación de la siguiente forma:

- Un documento original debe quedar en posesión de cada uno de los actores del proceso: Apoyo Familiar / Gestor Sociocomunitario, UIF, FOSIS
- Para el caso del almacenamiento de la copia del FOSIS de las evaluaciones de Apoyos Familiares Integrales/Gestores Sociocomunitarios contratados directamente por el FOSIS, éstos deben ser entregados al Encargado de Personas de la Dirección Regional del FOSIS, quien deberá incorporarlos en la carpeta personal de cada uno de ellos.

V. CONTENIDOS DE LA EVALUACIÓN

a) Indicadores de Evaluación

A continuación, se presenta la **Matriz de Descriptores** que contiene los factores, subfactores e indicadores con sus respectivas notas de calificación.

Factor: Competencias Personales						
Nombre del subfactor	Descripción	Calificación (indicadores)				
		1	2	3	4	5
1.Trabajo en equipo	Reconoce en sí mismo y los demás integrantes de su equipo, las fortalezas y debilidades que les permitirán desarrollar una tarea de forma exitosa, comprometiéndose individualmente en acciones vinculadas al logro de los objetivos planteados.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.

2.Actitud de servicio	Es la capacidad para identificar, comprender e internalizar la misión de la organización y el programa, logrando plasmar cotidianamente, los valores y énfasis de la institución promueve.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.
3.Aprendizaje y disposición al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del usuario o de los requerimientos del trabajo en sí.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.
4.Comunicación efectiva	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quien preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y la dinámica efectiva de reuniones, capacidad de comunicar por escrito y verbalmente con concisión y claridad.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes.	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.

5.Capacitación y Formación	Refiere al acceso, desarrollo acciones y búsqueda permanente, que permitan la incorporación de nuevas herramientas técnicas para intervención de familias en contextos vulnerables o temáticas afines.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes.	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.
6.Orientación a resultados	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los objetivos del programa mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización y la definición del programa.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.

Capacidad de gestión						
Nombre del sub factor	Descripción	Calificación				
		1	2	3	4	5

7. Conoce y aplica los enfoques técnicos que están a la base de la intervención.	Capacidad del/la profesional de utilizar, comprender y adaptar herramientas, lenguaje, acciones, bajo los enfoques técnicos descritos de acuerdo al proceso y características de las familias, con el fin de optimizar desarrollo y resultados de acompañamiento.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.
8. Generación del vínculo.	Mantiene una relación constante y fluida con las familias y sus integrantes facilitando y promoviendo permanentemente el desarrollo, la autonomía y seguridad de ellas y sus integrantes	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.
9. Conocimiento y manejo de instrumentos técnicos y metodológicos para la intervención.	Conoce y aplica correctamente los instrumentos metodológicos del programa de acuerdo con la metodología vigente, además es capaz de incorporar y /o adapta instrumentos que aportan al objetivo del programa para familias que lo requieren de acuerdo a sus características.	No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor.	Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes.	Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios.	Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes	Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa.

Rendimiento						
Nombre del sub factor	Descripción	Calificación				
		1	2	3	4	5

<p>10. Registro de información en las carpetas de las familias y/o carpeta de intervención grupal y comunitaria.</p>	<p>Es la capacidad del profesional para mantener un adecuado registro con sus respectivos instrumentos y contenidos, de acuerdo a la etapa y sesiones que la familia debe estar según su fecha de ingreso al programa, logrando una regularidad en el proceso de acompañamiento.</p>	<p>No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor. Es decir, menos del 60% de la familia tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias</p>	<p>Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes. Es decir, entre un 60% y un 69% de familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>	<p>Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios. Es decir, entre un 70% y un 79% de familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>	<p>Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes. Es decir, entre un 80% y un 89% de familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>	<p>Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa. Es decir, entre un 90% y un 100% de las familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>
<p>11.Registro de información en sistema informático.</p>	<p>Es la capacidad del profesional para mantener un adecuado registro con sus respectivos instrumentos y contenidos, de acuerdo con la etapa y sesiones que la familia debe estar según su fecha de ingreso al programa, logrando una regularidad en el proceso de acompañamiento.</p>	<p>No cumple: el evaluado no cumple según lo establecido como desempeño mínimo para el factor. Es decir, menos del 60% de la familia tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias</p>	<p>Ocasionalmente cumple: el evaluado cumple sólo ocasionalmente con el desempeño esperado para su cargo en el factor especificado, y los resultados esperados no son identificables ni consistentes. Es decir, entre un 60% y un 69% de familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>	<p>Cumple insatisfactoriamente: el evaluado cumple y aporta ocasionalmente en el factor especificado. Sin embargo, los resultados derivados son insatisfactorios. Es decir, entre un 70% y un 79% de familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>	<p>Cumple: el evaluado cumple la mayoría de las veces el factor especificado y los resultados que lo avalan son objetivos, verificables y constantes. Es decir, entre un 80% y un 89% de familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>	<p>Siempre cumple y aporta: el evaluado cumple lo estipulado en el factor especificado y además es activo en la búsqueda de mejores soluciones de su desempeño y desarrollo del programa, sus resultados son un aporte a la gestión de la unidad de acompañamiento y las familias del programa. Es decir, entre un 90% y un 100% de las familias tiene registro de Línea Base y/o sesiones grupales o comunitarias.</p>

VI. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La nota máxima para este proceso de evaluación es 5.0 y existen 4 categorías de evaluación:

PUNTAJE	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
4.5 a 5.0	Óptimo	Su desempeño se ajusta cabalmente a los requerimientos del cargo, es sobresaliente en su desempeño.
40.5 a 44.5	Bueno	Su desempeño es adecuado, cumple con los requerimientos del cargo.
30.5 a 4.0	Suficiente	Su desempeño es aceptable, sin embargo, no es satisfactorio ni adecuado. Se requiere realizar acuerdos para mejorar la gestión y establecer monitoreo y evaluación de estos acuerdos.
1.0 a 3.0	Deficiente	Su desempeño es insatisfactorio, y no cumple con los requisitos mínimos. El apoyo familiar evaluado debe ser desvinculado del cargo o de la función independiente de su dependencia contractual (Municipalidad, FOSIS u otros según lo indicado en el Anexo N°1 del Convenio).