



Fondo de Solidaridad e Inversión Social

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

ANEXO

PROGRAMA ACCIÓN

FORTALECIMIENTO DE LA

VIDA EN FAMILIA

EMERGENCIA

2020

Gobierno de Chile

INDICE FORTALECIMIENTO DE LA VIDA EN FAMILIA – EMERGENCIA

1. PRESENTACION
2. POBLACION OBJETIVO
3. DESCRIPCION DEL PROGRAMA
4. DESARROLLO ETAPAS DE LA INTERVENCION
 - 4.1. ETAPA 1: TOMA DE CONTACTO
 - 4.2. ETAPA 2: DIAGNOSTICO CON INTERVENCION
 - 4.3. ETAPA 3: EJECUCION DEL PLAN, DEFINICION DE INICIATIVA
 - 4.4. ETAPA 4: CIERRE DE LA INTERVENCION

1. PRESENTACIÓN

Para cumplir con su misión, el FOSIS implementa el programa Acción que aborda la dimensión social de grupos vulnerables contribuyendo al desarrollo de habilidades sociales que permiten aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias y comunidades, de modo de fortalecer sus capacidades.

La estrategia “Fortalecimiento de la Vida en Familia” tiene como objetivo *“desarrollar capacidades de las familias a través de un proceso de acompañamiento y apoyo psicosocial que permite fortalecer habilidades”*.

En el contexto del desarrollo de la pandemia en Chile, por covid-19 que ha incentivado el distanciamiento social para prevenir contagios, se hace necesario implementar una estrategia especial de Fortalecimiento de la vida en familia que permita llegar a las familias a través de mecanismos remotos.

La intervención se orienta a fortalecer la dinámica familiar y dar apoyo psicoemocional favoreciendo el manejo de la emergencia y la post emergencia.

El foco de esta estrategia es:

- Entregar contención emocional a las familias y comunidades
- Realizar intervención en crisis en situaciones que lo ameriten
- Prevenir situaciones de VIF y/o maltrato infantil y generar las orientaciones técnicas necesarias
- Apoyar la reorganización de la función familiar
- Apoyar las habilidades parentales
- Activar red de apoyo

Uno de los ejes de la intervención son las sesiones de formación que en esta intervención se extienden durante toda la ejecución del programa. Las sesiones que se privilegiarán son aquellas que están relacionadas a abordar la salud mental de familias y sus integrantes, la resolución de conflictos y todas aquellas que abordan las situaciones de emergencia. Para eso la persona facilitadora dispone de un manual de formación de referencia donde están desarrollados los contenidos, los que pueden ser adecuados a las necesidades de las familias y al trabajo remoto.

La intervención se sostiene mayoritariamente en acciones de apoyo remoto y luego posiblemente en contacto directo (cuando ya sea posible retomar el contacto presencial). Es así, que el teletrabajo, será la modalidad de contacto y entrega de servicios hasta aproximadamente el mes 5to de la intervención o hasta que las condiciones sanitarias lo permitan. A partir de esta disposición, se reemplazará lo remoto por lo presencial, siempre con atención a las condiciones que se presenten en el territorio.

Para facilitar la intervención existe un plan de cuentas más amplio que permite que el ítem de subsidio a los usuarios pueda ser invertido en materiales, bienes y servicios que sostengan una intervención de este tipo, sin que se limite u obstaculice la participación de las familias en el programa.

Las variables de intervención están basadas en las 4 habilidades centrales del programa, las que se registran a través de un test de habilitación y una ficha de registro de usuario. Estas son:

HABILIDADES GENERALES
Autoestima Capacidad de tener confianza y respeto por uno mismo.
Relaciones interpersonales Capacidad que ayuda a relacionarse en forma positiva con las personas con quienes se interactúa.
Autocuidado Capacidad que permite generar factores de protección en su entorno familiar o social, estos factores inciden en la calidad de vida de las familias y comunidades.
Proyección Capacidad que permite visualizar posibilidades para mejorar la situación actual y planear el futuro.

Para todos los efectos técnicos, este documento es la base de la metodología de intervención; en él se desarrollan todas las acciones descritas a través de las etapas de intervención, con productos y verificadores que están descritos también en las bases de licitación.

Esta intervención requerirá tener carpetas virtuales por proyecto y por cada una de las familias con las que se trabajará. En la carpeta del proyecto se deben guardar todos los archivos asociados a la administración y gestión del proyecto (contrato, listado predeterminados, correos, etc.) y en las carpetas de cada familia, todos los instrumentos que se utilizarán en el registro por cada una (bitácoras, anexos metodológicos, correos, fotos de conversaciones por WhatsApp, fotos, entre otros)

2. POBLACION OBJETIVO

Familias vulnerables y en situación de pobreza, que vivan en los territorios focalizados y que respondan a las características de los grupos vulnerables priorizados.

Los anexos metodológicos que acompañan la intervención son:

- Anexo de la intervención N° 1: Bitácora de trabajo del ejecutor
- Anexo de la intervención N° 2: Diagnóstico familiar
- Anexo de la intervención N° 3: Plan de intervención
- Anexo de la intervención N° 4: Implementación fondo de emergencia
- Anexo de la intervención N° 5: Formato plan de iniciativa familiar
- Anexo de la intervención N° 6: Acta de traspaso de Bienes y/o servicios
- Anexo de la intervención N° 7: Ficha de derivación

4. DESARROLLO DE LAS ETAPAS DE LA INTERVENCIÓN

4.1. ETAPA 1: TOMA DE CONTACTO

ACTIVIDAD 1.1:

- **Nombre de la actividad:** Recepción del Listado
- **Productos:**
 - Listado final recepcionado por ejecutor
- **Verificadores:**
 - Listado final de familias para la intervención
 - Correo de equipo ejecutor
- **Desarrollo de la actividad:** Empresa ejecutora recepciona por parte de FOSIS regional el listado de familias a intervenir priorizado por vulnerabilidad en la comuna y territorio/localidad focalizado. El listado debe ir priorizado y con un 25% más de familias en relación con la cobertura del proyecto, con el fin de actuar como lista de espera.
- **Modalidad de trabajo:**
 - envío de listado por correo electrónico a la persona que coordina el proyecto
 - videollamada con el equipo ejecutor para trabajar el listado, haciendo los énfasis en el sentido de la intervención en el contexto de la pandemia
 - Fecha aproximada: 1ª semana

ACTIVIDAD 1.2:

- **Nombre de la actividad:** Toma de contacto, invitación a participar
- **Productos:**
 - Familias incorporadas al proyecto
- **Verificadores:**

- Bitácora de trabajo del ejecutor con los nombres de las familias que aceptaron y rechazaron el programa
 - Correo electrónico a ADL con bitácora adjunta
 - Credencial de cada persona facilitadora con fotografía y datos de contacto
- **Desarrollo de la actividad:** Empresa ejecutora designa a la persona facilitadora que toma contacto con las familias y las invita a participar del programa. Explica el sentido de la intervención: acompañamiento y apoyo psicosocial y emocional en el periodo de pandemia. La persona facilitadora debe explicar que los primeros meses las conversaciones serán telefónicas; que trabajarán y conversarán por ese medio y/o por WhatsApp. Se enviarán fotografías y documentos o videos de apoyo al trabajo y que se espera que puedan juntarse a trabajar presencialmente y con otras familias de la comunidad dependiendo siempre de las condiciones sanitarias durante la ejecución del proyecto.

Una de las acciones que es vital incorporar al invitar a participar a la familia, es levantar la factibilidad técnica en su hogar para la intervención, esto es, chequear las posibilidades reales que tiene la familia de trabajar vía remota: disponibilidad de dispositivos inteligentes (Tablet, computador, aparatos telefónicos), internet, telefonía fija, etc. Esto permitirá a la empresa ejecutora disponer de recursos o realizar gestiones que permitan solucionar el impedimento asociado a esta situación.

Una vez terminada la conversación la persona facilitadora debe enviar vía WhatsApp o correo electrónico la credencial de la empresa ejecutora con su fotografía y sus datos de contacto a la familia, asegurando su recepción (llamar después para asegurar que recibió la credencial). Esto será chequeado por la persona que supervisa o ADL en una muestra de familias que será determinada por cada equipo regional.

Se debe registrar la aceptación o rechazo de cada familia en la bitácora del ejecutor, anexo N°1.

Modalidad:

- Llamadas telefónicas a cada familia, con la duración necesaria para explicar el programa
- 2 semanas de duración
- Trabajo de gabinete (home office)

4.2. ETAPA 2: DIAGNOSTICO CON INTERVENCIÓN

ACTIVIDAD 2.1:

- **Nombre de la actividad:** Proceso de diagnóstico con intervención
- **Productos:**
 - Diagnóstico por familia realizado
 - Ficha de registro de usuario aplicada y test de habilitación aplicado
- **Verificadores:**

- Anexo de la intervención N°2, diagnóstico familiar por familia
- LB en el SNU
- **Desarrollo de la actividad:** Familias que aceptan la intervención comienzan un proceso de diagnóstico con intervención según anexo de la intervención N° 2. Este anexo tiene por finalidad ordenar la información que la persona facilitadora va recabando durante las llamadas telefónicas, que serán el medio básico por el cual se ejecuta la actividad.

El diagnóstico se realiza en dos niveles:

- El **primer nivel** enfocado en identificar las necesidades o urgencias que las familias tienen en el contexto de la pandemia. Necesidades de alimentación, salud, asistencias técnicas, implementos, insumos médicos, etc., pueden ser resueltas con el fondo disponible de emergencia. Ver actividad 2.4. Lo que importa es que estas necesidades puedan ser cubiertas a la brevedad y como siempre los recursos son limitados, es necesario establecer las prioridades de financiamiento.
- El **segundo nivel** está enfocado en abordar en conjunto con las familias las situaciones que son desencadenadas producto de la pandemia y que pueden estar afectando directamente la dinámica familiar. En este nivel es que se realiza un trabajo más descriptivo de la familia, donde el vínculo entre ella y la persona facilitadora se va construyendo en conversaciones que van de lo más general a lo más específico. Que el diagnóstico sea con intervención significa que en la medida que la familia entrega información de su situación familiar a la persona facilitadora, ésta va realizando intervenciones dependiendo de las necesidades y situaciones que se van detectando. Es así como la persona facilitadora puede realizar intervenciones en crisis, apoyo psicológico a la familia y/o al integrante de la familia que lo vaya requiriendo, estrategias de primera contención (primer apoyo psicológico), entre otras. Además, en la medida que se vayan generando las conversaciones telefónicas, la persona facilitadora puede ir entregando tareas a ejecutar por la familia o por alguna de las personas que las integra y al respecto, debe considerar acciones para las distintas edades y condiciones físicas. Todas las estrategias para trabajar son válidas: llamadas telefónicas, videollamadas, envío de cápsulas de información, envío de videos, recepción de vídeos y fotografías de las familias, correos electrónicos, etc.

El instrumento de diagnóstico ordena la información en los siguientes ámbitos o dimensiones:

- Urgencias y necesidades que resolver de manera prioritaria
- Caracterización y estructura familiar
- Condiciones de salud del grupo familiar
- Condiciones laborales y de ingreso familiar
- Condiciones de habitabilidad y manejo de riesgos
- Situación educacional de NNA de la familia
- Redes de apoyo y entorno

Se recomienda tomar contacto con las familias antes de cada sesión de conversación para acordar cuál es el mejor momento para generar las llamadas telefónicas.

Cabe destacar que si en este periodo de ejecución del diagnóstico, la emergencia sanitaria se levanta, se comienzan a realizar los contactos presenciales a la brevedad.

La ficha de registro de usuario y el Test de habilitación se aplican durante las primeras 3 sesiones telefónicas.

- **Modalidad:**

- Llamadas telefónicas, videollamada, envío de material audible y visual.
- Llamadas telefónicas semanales que cubran en total, al menos 1 hora por familia
- Tiempo total de duración: 2 meses (8 semanas)
- Para asegurar la conexión con todas las familias del programa, es posible financiar desde el ítem subsidio de usuarios, bolsas de minutos de internet o telefónico.
- Se incorpora en la carpeta virtual los anexos asociados a la actividad, la ficha de registro de usuario y el test de habilitación aplicado.
- Se ingresa al Sistema Nacional de Usuarios los datos requeridos por el programa y los valores del test de habilitación

ACTIVIDAD 2.2:

- **Nombre de la actividad:** Diseño de Plan de intervención por familia

- **Productos:**

- Un plan de intervención por familia diseñado

- **Verificadores:**

- Planes de intervención

- **Desarrollo de la actividad:** Una vez terminada la actividad de diagnóstico, la persona facilitadora construye un plan de intervención según anexo de la intervención N° 3 por familia que considere al menos:

- Objetivos de la intervención por familia
- Intervenciones especializadas según necesidades
- Acciones que la familia debe realizar en sus hogares entre todas las personas que las integran
- Seguimiento a las acciones de las familias
- Inversión por familia de bienes y/o servicios necesarios para abordar las necesidades diagnosticadas o las capacidades que requiere desarrollar. Ver actividad 3.1.

Este plan de intervención servirá de guía a la persona facilitadora para todas las acciones que sean necesarias de realizar con cada una de las familias. Debe considerar que la ejecución del plan se realiza en la etapa tres, alrededor del cuarto mes de la intervención.

Esto significa que es probable que el estado de emergencia esté declinado o en proceso de declinar, por lo que debe considerar acciones presenciales con las familias y con el entorno inmediato de cada una de ellas, considerando, por lo tanto, las redes de apoyo sociales e institucionales.

- **Modalidad:**
 - Trabajo de gabinete (home office)
 - 1 hora por diseño de plan de intervención por familia
 - 1 semana de duración
 - Se incorpora en la carpeta virtual los anexos asociados a la actividad

ACTIVIDAD 2.3:

- **Nombre de la actividad:** Implementación fondo de emergencia
- **Productos:**
 - Bienes, servicios, implementos, materiales, herramientas, insumos, entre otros, recepcionados por las familias que lo requieran
- **Verificadores:**
 - Nóminas de familias con el bien o servicio entregado.
- **Desarrollo de la actividad:** La empresa ejecutora dispondrá de un fondo de inversión para el total de familias de la intervención. De este monto total, el 30% está destinado para ser utilizado en las primeras semanas de la ejecución, con el objetivo de resolver necesidades básicas como, por ejemplo, gastos en alimentación, atenciones en salud/dental/mental, compra de insumos médicos, medicamentos, insumos de asistencias técnicas, es decir, los de primera necesidad o que sean vitales para el funcionamiento de la familia o de alguna persona que la integra y que se pudieran acentuar con la pandemia y la alerta sanitaria. A este fondo del 30% le hemos denominado **“fondo de emergencia”**.

EL 70% restante se denomina “fondo de iniciativas” y se desarrolla en la actividad 3.1.

La persona facilitadora dispondrá de este fondo de emergencia y deberá administrarlo lo más adecuadamente posible con el objetivo de que todas las familias sean beneficiadas de él.

Es posible que no todas las familias requieran la utilización de este fondo, por lo que siempre la empresa ejecutora deberá administrarlo para que todas las que lo requieran sí accedan al beneficio.

Es importante que cada gasto se justifique con el proceso de diagnóstico, es decir, esté justificado técnicamente. Para ello se utilizará el anexo N° 4, que describe el gasto de este fondo de emergencia.

Si después de terminada esta etapa, queda disponibles recursos de este fondo de emergencia, es decir, no se utiliza el 30%, se traspasa al fondo de iniciativa.

- **Modalidad:**
 - Compras online
 - Seguimiento a los despachos y recepción conforme por parte de las familias
 - Desde la segunda semana del segundo mes de intervención
 - Financiamiento del 30% del fondo de inversión
 - Se incorpora en la carpeta virtual los anexos asociados a la actividad

4.3. ETAPA 3: EJECUCIÓN DEL PLAN, IMPLEMENTACION DE LA INICIATIVA

ACTIVIDAD 3.1:

- **Nombre de la actividad:** Implementación fondo de iniciativas
- **Productos:**
 - Iniciativas implementadas por familia
- **Verificadores:**
 - Formato plan de iniciativas, anexo de la intervención N°5
 - Acta de traspaso de bienes y servicios, anexo N°6 o el documento que lo reemplace en contingencia COVID

- **Descripción de la actividad:** De acuerdo con lo esperado en esta etapa y mes de la intervención, la persona facilitadora ya podría tener contacto presencial con las familias.

Inicia la ejecución definiendo en conjunto con la familia un plan de iniciativas de acuerdo con el formato del anexo de la intervención N° 5. Para esto se dispone del 70% del fondo de inversión. A este fondo le hemos denominado “**fondo de iniciativas**”.

Para realizar esta acción la persona facilitadora debe preparar una propuesta de financiamiento para cada familia, grupos de familia o incluso, colectiva si es que el financiamiento resuelve un problema colectivo y si la distribución geográfica de la localidad lo permite. Implica tener claro y a la mano los diagnósticos familiares y los planes de intervención con el objetivo de que el financiamiento tenga relación con las necesidades de las familias participantes del programa.

Lo que no es posible financiar son pago de cuotas de créditos (al día o atrasadas), pago de cuentas (al día o atrasadas), depósitos en cuentas de ahorro, compra de bienes para actividades productivas o de emprendimiento de cualquier índole.

- **Modalidad:**
 - Presencial
 - Sesiones familiares y/o grupales
 - Financiamientos familiares y/o colectivos

- Uso del 70% del fondo de inversión.
- Se incorpora en la carpeta virtual los anexos asociados a la actividad

ACTIVIDAD 3.2:

- **Nombre de la actividad:** Ejecución Plan de intervención por familia
- **Productos:**
 - Intervenciones especializadas por familia realizadas
 - Derivaciones a la red realizadas
- **Verificadores:**
 - Bitácora de trabajo del ejecutor
- **Desarrollo de la actividad:** La persona facilitadora debe desplegar todas las acciones de apoyo psicosocial a cada familia participante del proyecto. Corresponde a acciones individuales y/o colectivas (grupos de familia) y consideran acciones especializadas según las características de las familias. Al respecto actividades de intervención propiamente tal, lúdicas, recreativas, asesorías, entre otras, forman parte de las acciones que la persona facilitadora puede promover, sin embargo, cualquiera que sea debe asegurar impacto en la familia. Es posible que, en este espacio, o en etapas anteriores de la intervención, la persona facilitadora realice derivaciones en casos de vulneración de derechos a la red de servicios públicos y privados disponibles. Para eso, se utiliza la ficha de derivación, Anexo de la intervención N° 7 y es necesario que la persona facilitadora esté informada de lo que se encuentra en el territorio para poder realizar las derivaciones de manera oportuna.
- **Modalidad:**
 - Presencial
 - Conexión con redes de apoyo social e institucional

ACTIVIDAD 3.3:

- **Nombre de la actividad:** Sesiones de formación
- **Productos:**
 - 5 sesiones de formación implementadas
- **Verificadores:**
 - Listados de asistencia
- **Desarrollo de la actividad:** La formación se realiza a través de la transferencia y validación de contenidos. Este proceso de transferir y validar es parte de un proceso formativo que integra acciones externas donde, por una parte, se reconoce a un “otro” como el que pone a disposición herramientas y conocimiento para fortalecer a las familias, y por otra, se reconocen acciones internas como procesos donde la familia revalora y resignifica su

experiencia permitiendo mirarse a sí misma desde distintos ángulos abriendo posibilidades para iniciar procesos de cambio.

Las sesiones se trabajan de manera grupal ya que la conversación con otras familias facilita el análisis, reflexión, identificación, intercambio y validación de experiencias. Los criterios para agrupar a las familias deben ser conversados y sancionados con el ADL, sin embargo, se sugiere considerar tipo de vulnerabilidades, etapa del ciclo de vida familiar, intereses, entre otros.

Las sesiones se pueden entregar a un solo grupo formado por todas las familias o, se pueden entregar a grupos más pequeños, dependiendo de las condiciones sanitarias que estén presentes en el territorio o la comuna.

Si la realización de las sesiones es de manera presencial una vez levantadas las medidas de emergencia, cada jornada de formación debe considerar todos los elementos: alimentación, traslados, café, espacios para cuidado de infantes (0-3 años).

Las personas a cargo deben tener habilidades y experiencia que les permita generar un vínculo con las familias facilitando el proceso. La forma de transmitir los contenidos debe ser dinámica y permitir la participación de las familias, deben ser personas cercanas culturalmente y que rompan las barreras culturales, o de comunicación; las sesiones deben ser lo suficientemente flexible para adaptarse a diferentes audiencias.

El método de implementación debe enmarcarse en los principios de la educación inclusiva. Los materiales deben ser útiles y de inmediata aplicación. Las sesiones deben facilitar la participación fundamentándose en el criterio de “aprender haciendo”, sobre todo considerando que en las sesiones también pueden participar NNA de la familia. Se busca que las sesiones entreguen mensajes claros destinados a trabajar en base a la experiencia de las personas que participan, generando la incorporación de nuevas prácticas para su vida cotidiana que permitan el aprendizaje experiencial.

Puede haber sesiones dedicadas exclusivamente para trabajar con niñas, niños y adolescentes. Si esto es así, la persona que esté a cargo de la formación debe utilizar todos los mecanismos y técnicas que permitan captar y mantener su atención.

Para el desarrollo de los contenidos de las sesiones, existe el manual de sesiones de formación con sesiones desarrolladas. En el contexto de la pandemia, se sugiere abordar las sesiones que trabajan temas familiares y de resolución de conflicto como uno de los temas a trabajar y a realizar las modificaciones que sean pertinentes dada la realidad de la comunidad. En el manual de formación están desarrollados los contenidos que hacen alusión a temas de relaciones familiares, resolución de conflictos y prevención de emergencias y desastres. Estos contenidos son referencia para el trabajo con las familias; pueden ser adecuados a la modalidad de teletrabajo si es necesario o a las características de las familias (Ver manual sesiones de formación pág. 37, 63, 221 y 227, por ejemplo)

- **Modalidad:**

- Presencial
- Grupal
- 5 sesiones

- Participación de al menos el 80% de las familias del proyecto en cada sesión
- Se incorpora en la carpeta virtual los anexos asociados a la actividad

4.4. ETAPA 4: CIERRE DE LA INTERVENCIÓN

ACTIVIDAD 4.1:

- **Nombre de la actividad:** Cierre de la intervención - evaluación del proceso de intervención
- **Productos:**
 - Evaluación de la intervención realizada
 - Ficha de registro de usuario aplicada y test de habilitación aplicado
- **Verificadores:**
 - Bitácora de trabajo del ejecutor
 - LS en el SNU
- **Desarrollo de la actividad:** La evaluación se inicia con una recepción a las familias en un espacio preparado especialmente para ello. Debe considerar todas las condiciones de alimentación, cuidado infantil y protocolo que amerite.

Consiste en generar una reflexión del proceso llevado a cabo a través de la intervención que, a esas alturas, está en su sesión final. La metodología que se propone es:

- Dividir a las personas que participan en grupos de no más de 8 personas.
- Cada grupo responde las siguientes preguntas (pueden ser modificadas y pueden ser más o menos) en 15 minutos de trabajo. Nombran a alguna persona que as anote en un papelógrafo:
 - ¿Qué es lo más importante que vivieron como familia durante la ejecución del proyecto?
 - ¿Cuáles son las actividades que más les gustaron de la ejecución del proyecto y por qué?
 - ¿Qué tema de los talleres le sirvieron más y por qué?
- Una vez terminado el trabajo, una persona de cada grupo se traslada a otro grupo y presenta lo que trabajaron en el grupo original. A esta persona le llamaremos embajadora.
- El grupo que recibe a la persona embajadora, es decir, la persona que viene del otro grupo escucha atentamente las respuestas y si les parece, complementan sus propias opiniones con las de la persona embajadora.
- Esto se puede repetir hasta que todas las personas embajadoras hayan pasado por todos los grupos o, la cantidad de veces que la persona facilitadora estime conveniente. Siempre depende de la cantidad de grupos y el tiempo total destinado a la actividad.

- Una vez que cada persona embajadora vuelve a su grupo inicial, se revisan todas las respuestas y se presentan en un plenario.
- **Modalidad:**
 - Sesión grupal
 - Materiales:
 - Papelógrafos
 - Plumones
 - Se incorpora en la carpeta virtual los anexos asociados a la actividad, la ficha de registro de usuarios del programa y el test de habilitación.
 - Se ingresa al Sistema Nacional de Usuarios los datos requeridos por el programa y los valores del test de habilitación