



# Fondo de Solidaridad e Inversión Social

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

## **ANEXO**

### **PROGRAMA ACCIÓN**

### **FORTALECIMIENTO DE**

### **HOGARES UNIPERSONALES**

### **(PERSONAS MAYORES)**

### **EMERGENCIA**

### **2020**

Gobierno de Chile

## INDICE FORTALECIMIENTO HOGARES UNIPERSONALES - EMERGENCIA

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

## 1. PRESENTACIÓN

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, es un servicio dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuya misión es “contribuir a la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades”.

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 Hogares Unipersonales” tiene como objetivo *“Desarrollar capacidades de las personas mayores 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 hogares unipersonales que permita llegar a las personas mayores a través de mecanismos remotos.

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

El foco de esta estrategia es:

- Entregar contención emocional a las personas 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 vida cotidiana
- Apoyar las habilidades sociales
- 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 las personas y las 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 personas 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 personas mayores 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:

<b>HABILIDADES GENERALES</b>
<b>Autoestima</b> Capacidad de tener confianza y respeto por uno mismo.
<b>Relaciones interpersonales</b> Capacidad que ayuda a relacionarse en forma positiva con las personas con quienes se interactúa.
<b>Autocuidado</b> 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.
<b>Proyección</b> 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 personas mayores 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 persona, 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**

Personas mayores 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
- 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
- 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 personas para la intervención
  - Correo de equipo ejecutor
- **Desarrollo de la actividad:** Empresa ejecutora recepciona por parte de FOSIS regional el listado de personas mayores a intervenir priorizado por vulnerabilidad en la comuna y territorio/localidad focalizado. El listado debe ir priorizado y con un 25% más de personas 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:**
  - Personas incorporadas al proyecto
- **Verificadores:**

- Bitácora de trabajo del ejecutor con los nombres de las personas que aceptaron y rechazaron el programa (Anexo de la intervención N°1)
  - 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 personas mayores 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, esperando juntarse a trabajar presencialmente y con otras personas 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 cada persona mayor, es levantar la factibilidad técnica en su hogar para la intervención, esto es, chequear las posibilidades reales que tiene de trabajar vía remota: disponibilidad de dispositivos inteligentes (tablet, computadores, 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 mensajería, WhatsApp o correo electrónico la credencial de la empresa ejecutora con su fotografía y sus datos de contacto, 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 que será determinada por cada equipo regional.

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

**Modalidad:**

- Llamadas telefónicas a cada persona mayor, 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 realizado
  - Ficha de registro de usuario aplicada y test de habilitación aplicado
- **Verificadores:**

- Anexo de la intervención N°2, diagnóstico
- LB en el SNU
- **Desarrollo de la actividad:** Personas mayores que aceptan la intervención comienzan un proceso de diagnóstico con intervención según anexo 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 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 personas mayores las situaciones que son desencadenadas producto de la pandemia y que pueden estar afectando directamente su bienestar. En este nivel es que se realiza un trabajo más descriptivo, donde el vínculo entre cada persona mayor 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 cada persona entrega información 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, 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 persona mayor considerando sus condiciones físicas.

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

- Urgencias y necesidades que resolver de manera prioritaria
- Condiciones de salud
- Condiciones de ingreso económico
- Condiciones de habitabilidad y manejo de riesgos
- Redes de apoyo y entorno

Se recomienda tomar contacto con cada persona 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 semanales que cubran en total, al menos 1 hora por cada persona mayor
  - Tiempo total de duración: 2 meses (8 semanas)
  - Para asegurar la conexión con todas las personas 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

## **ACTVIDAD 2.2:**

- **Nombre de la actividad:** Diseño de Plan de intervención
- **Productos:**
  - Un plan de intervención 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 cada persona mayor que considere al menos:
  - Objetivos de la intervención
  - Intervenciones especializadas según necesidades
  - Acciones que la persona debe realizar en su hogar
  - Seguimiento a las acciones
  - Inversión por persona mayor 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 personas mayores. 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 y con el entorno inmediato de cada persona mayor, 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
- 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 personas mayores que lo requieran
- **Verificadores:**
  - Nóminas de personas mayores con el bien o servicio entregado.
- **Desarrollo de la actividad:** La empresa ejecutora dispondrá de un fondo de inversión para el total de personas 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 su funcionamiento cotidiano 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 sean beneficiadas de él.

Es posible que no todas las personas 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 on line
  - Seguimiento a los despachos y recepción conforme por parte de las personas mayores
  - 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
- **Verificadores:**
  - Formato plan de iniciativas, anexo de la intervención N°5
  - Acta de traspaso de bienes y servicios, anexo de la intervención N°6
- **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 personas.  
  
Inicia la ejecución definiendo en conjunto con cada persona 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 persona, grupos de personas 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 y los planes de intervención con el objetivo de que el financiamiento tenga relación con las necesidades de cada persona mayor participante 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 personales y/o grupales
  - Financiamientos personales 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
- **Productos:**
  - Intervenciones especializadas 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 persona mayor participante del proyecto. Corresponde a acciones individuales y/o colectivas (grupos de personas) y consideran acciones especializadas según las características de cada una. 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. 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 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
  - Se incorpora en la carpeta virtual los anexos asociados a la actividad

### **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 personas que participan, y por otra, se reconocen acciones internas como procesos donde la cada una revalora y resignifica su experiencia permitiendo mirarse a sí misma desde distintos ángulos abriendo posibilidades para iniciar procesos de cambio.

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

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

realización de sesiones personales ante la imposibilidad de que la persona mayor no pueda movilizarse.

Si las sesiones de formación son de manera presencial dado el levantamiento de la situación de emergencia, cada jornada de formación debe considerar todos los elementos: alimentación, traslados, café.

Las personas a cargo deben tener habilidades y experiencia que les permita generar un vínculo con las personas facilitando el proceso y habilidades para trabajar con personas mayores. La forma de transmitir los contenidos debe ser dinámica y permitir la participación de las personas mayores, 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 condiciones físicas de la audiencia.

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”. 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.

Existe un manual de formación que desarrolla contenidos en ámbitos de salud mental y prevención de emergencias que la persona facilitadora puede acondicionar a la población objetivo y al sistema remoto cuando sea necesario.

Debe considerar que las personas mayores tienen menos capacidad de retención, por lo que las sesiones deben ser de o más de 40 minutos incluida la introducción y cierre.

- **Modalidad:**
  - Presencial
  - Grupal, preferentemente
  - 5 sesiones
  - Participación de al menos el 80% de las personas 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

- **Desarrollo de la actividad:** La evaluación se inicia con una recepción a las personas en un espacio preparado especialmente para ello. Debe considerar todas las condiciones de alimentación 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:

- En conjunto, responder las siguientes preguntas, una por cada papelógrafo (puede cambiarlas, modificarlas o agregar otras):
    - ¿Qué es lo más importante que vivieron 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?
  - La persona facilitadora va registrando en cada uno las respuestas que las personas mayores van entregando.
  - Al finalizar las lee y va reforzando las ideas fuerza que surjan de las conversaciones y que hayan tenido que ver con la ejecución del proyecto
- **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