



## **NORMA TÉCNICA 2022**

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

**Diciembre 2021**

## Contenido

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....	7
1. Programas de Acompañamiento .....	7
2. Transferencias Monetarias (TTMM) .....	9
3. Programas y Servicios Sociales.....	11
4. Almacenamiento y Registro de la Información.....	11
5. Reportabilidad .....	13
CAPÍTULO II: COBERTURA .....	14
1. Reporte de Disponibilidad de Carga .....	14
2. Plan de Cobertura Comunal Anual.....	14
3. Modificación de Coberturas .....	15
CAPÍTULO III: ACOMPAÑAMIENTO A LA TRAYECTORIA EJE .....	18
INGRESO AL PROGRAMA.....	18
1. Asignación de Familias .....	19
2. Familias Seleccionadas en Nominas Anteriores.....	21
3. Acciones de Ingreso al Programa .....	23
4. Plazo para Ingreso de las Familias .....	37
5. Asignación de la Cohorte .....	37
6. Registro de la intervención Eje .....	37
SEGUIMIENTO A LA TRAYECTORIA DE LAS FAMILIAS .....	39
EVALUACIÓN .....	40
CAPÍTULO IV: ACOMPAÑAMIENTOS PSICOSOCIAL Y SOCIOLABORAL .....	41

1. Etapas del Acompañamiento Integral .....	43
2. Confirmación de Participación en Acompañamiento Sociolaboral .....	45
3. Asignación y Reasignación de Familias durante el Acompañamiento .....	46
4. Modificación del Plan de Intervención .....	47
5. Actualización de la Composición Familiar.....	48
6. Duplicidad de participación al inicio de los Acompañamientos .....	50
7. Traslado de Domicilio durante el Acompañamiento .....	52
8. Suspensión de la Participación de la Familia .....	57
9. Egreso Anticipado y Término del Acompañamiento Sociolaboral .....	58
10. Términos de Participación en el Programa .....	59
11. Cambios vinculados a las Transferencias Monetarias .....	64
12. Cambios de Estado .....	64
CAPÍTULO V: RUTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	67

## PRESENTACIÓN

En el marco de las adecuaciones metodológicas establecidas en el proceso de acompañamiento remoto 2021, la diversidad de situaciones que se han dado en la implementación del programa, y el actual escenario a nivel país, caracterizado por el retorno gradual al acompañamiento de carácter presencial, la presente Norma Técnica brinda los lineamientos operativos para la ejecución del programa Familias – Seguridades y Oportunidades, versión 2022, en lo que respecta al componente Acompañamiento Integral.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en adelante el “Ministerio”, ha determinado para el año 2022 mantener la implementación de una estrategia metodológica de un año y sólo con sesiones familiares e individuales.

Por otra parte, se establece que el Acompañamiento Integral, deberá ser implementado en modalidad presencial; sin embargo, mientras se mantenga la Alerta Sanitaria decretada por el Gobierno, se deberán exigir todas las medidas sanitarias necesarias que permitan garantizar el resguardo de las familias y los profesionales, además de las siguientes condiciones:

- a. Que se respeten los aforos establecidos en el Plan Paso a Paso.
- b. Que la entidad municipal autorice el trabajo presencial.
- c. Que exista la voluntad de las familias respecto de sostener el Acompañamiento de forma presencial.

En otras palabras, en un escenario de “Alerta Sanitaria”, también se podrá implementar el Acompañamiento Integral de forma remota, en la medida que no se cumpla con alguna de las condiciones antes descritas. De este modo, mientras no finalice oficialmente el estado de alerta sanitaria, será posible ejecutar una intervención de carácter mixto (presencial/remota), respetando las condiciones y procedimientos descritos en este documento.

Sin embargo, si en una comuna no se da la condición c), se respetará la voluntad de la familia de no desarrollar las sesiones de manera presencial y se podrán implementar de manera remota sólo **si ésta cuenta con las condiciones de conectividad necesarias para la realización de las sesiones**, de lo contrario, se deberá indicar a la familia que corresponde la implementación presencial del Programa y que se tomarán todos los resguardos necesarios para evitar el riesgo de contagio mientras continúe vigente la alerta sanitaria. Si ante este planteamiento la familia igualmente se niega a la presencialidad, se deberá gestionar la no participación de la familia.

Una vez finalizado el estado oficial de alerta sanitaria, la intervención con las familias deberá ser realizada siempre mediante contacto presencial con la familia.

### **Respecto de la participación de la familia en el programa y en el Subsistema Seguridades y Oportunidades:**

1. La duración del Acompañamiento Integral es de 13 meses.
2. La familia permanece activa en el Subsistema Seguridades y Oportunidades hasta 28 meses.
3. Se consideran 24 cuotas de Bono de Protección, en la medida que se mantenga la participación de la familia en el Programa.

### **Respecto de las sesiones de acompañamiento:**

1. Para una familia que participa solo del Acompañamiento Psicosocial (APS), entendido este como trayectoria simple, se consideran 12 sesiones.
2. Para una familia que participa del Acompañamiento Psicosocial en conjunto con el Acompañamiento Sociolaboral (ASL), entendido este como trayectoria doble, se consideran 16 sesiones.

Todas las indicaciones normativas y de operación descrita en este documento, son atribuibles al proceso de acompañamiento de familias ingresadas desde el año 2017 al 2021, así como aquellos nuevos ingresos del año 2022, e implican principalmente:

- Implementación de una intervención presencial, y temporalmente remota, en tanto se encuentre vigente el estado de alerta sanitaria.
- Adecuación de la modalidad de intervención a las condiciones sanitarias de cada comuna (Plan Paso a Paso) y acorde a la voluntad de las familias, mientras dure el estado de alerta sanitaria.
- No realización de sesiones grupales ni comunitarias como parte de la intervención regular, pero si la posibilidad de desarrollar iniciativas locales de actividades grupales complementarias al acompañamiento integral, ejecutadas por un tercero que no forma parte de la Unidad de Intervención Familiar (UIF).

Otro aspecto relevante que será implementado a partir del año 2022 dice relación con el uso de carpetas de registro e instrumentos para la operación del programa, en versión digital formato Word, cuyo uso será indicado en este documento. El material físico a utilizar será únicamente aquel destinado al uso por parte de las familias participantes del programa.

Por la importancia que significa la información que recoge cada profesional en el contacto con la familia, las entidades ejecutoras (Municipalidades, Delegaciones Presidenciales o Gobernaciones) deberán disponer de un repositorio para mantener a resguardo y para acceso de terceros, las carpetas digitales que el o la Gestor Familiar y el o la Apoyo Familiar hayan

creado para cada familia.

Durante el año 2022, la intervención con las familias deberá seguir las orientaciones metodológicas emanadas durante el año pasado y el presente, sin embargo, lo referido a la operación/gestión del programa contenido en dichas orientaciones deja de estar vigente, y lo que se debe aplicar son las indicaciones contenidas en esta Norma Técnica.

La metodología que debe orientar el quehacer de los y las profesionales es la contenida en los siguientes documentos:

- Orientaciones para el desarrollo de la Etapa Ingreso
- Orientaciones Acompañamiento remoto Etapa Construcción Plan de Desarrollo
- Orientaciones Acompañamiento Remoto 1er año etapa Apoyo al Bienestar.
- Orientaciones Acompañamiento remoto Etapa de Cierre

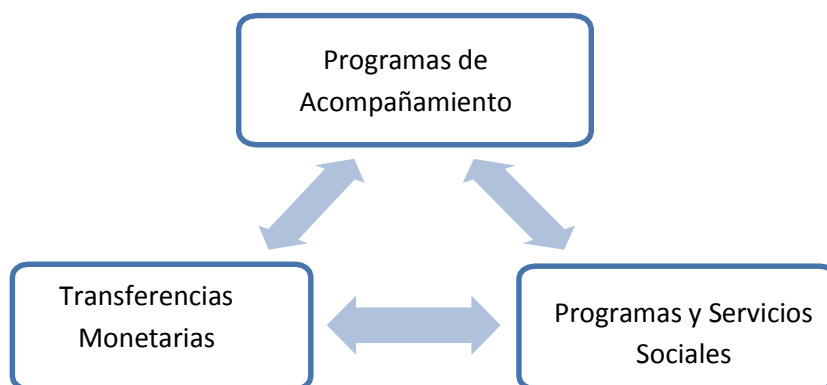
Cabe señalar que si se mantienen vigentes las orientaciones operativas contenidas en el documento denominado "Orientaciones Extensión Plan de Adecuación Metodológica en Contexto de Alerta Sanitaria por COVID\_19", emitido en diciembre de este año, y que está dirigido a las familias activas de coberturas anteriores.

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

El programa Familias forma parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades, y fue creado a través de Ley N°20.595. Está dirigido a la atención de 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

Corresponde a los procesos de intervención de las familias y personas, 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 (familias y personas), 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 Fondo de Solidaridad e Inversión Social (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.

Respecto de los programas de Acompañamiento Eje, Psicosocial y Sociolaboral, la implementación ha sido encargada a FOSIS, pudiendo ser ejecutados 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 (Delegaciones Presidenciales, Gobernaciones).

A nivel local, los **Acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral** son ejecutados por las Municipalidades, lugar donde se constituye una Unidad de Intervención Familiar, 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 y las profesionales de la UIF son contratados por cada Ejecutor según lo establecido en la Ley 20.595, siendo estos:

**Jefe/a de Unidad de Intervención Familiar (JUIF):** Encargado/a de coordinar técnica y administrativamente al equipo municipal destinado a la ejecución del Acompañamiento Integral.

**Apoyo Familiar Integral (AFI o AF):** Responsable de desarrollar tanto los acompañamientos psicosocial y sociolaboral a través del desarrollo de sesiones familiares e individuales.

**Gestor Sociocomunitario (GS):** A raíz de la crisis sanitaria, durante los años 2020 y 2021, esta función fue eliminada del programa, dado que las sesiones grupales y comunitarias fueron suspendidas. Para el año 2022 se mantiene esta indicación, por lo que todos los profesionales de una UIF deberán dedicarse a ejecutar los acompañamientos APS y ASL.

Los tres acompañamientos se realizan mediante sesiones de carácter:

**a. Familiar:** a través de visitas domiciliarias o sesiones remotas, reuniéndose con el mayor número de integrantes que sea posible, o de lo contrario, con aquel integrante asignado como "Representante Familiar".

**b. Individual:** mediante el desarrollo de sesiones presenciales individuales en el domicilio del integrante que participa en el acompañamiento sociolaboral o remotas con éste.



La presencialidad es uno de los elementos centrales en el proceso de acompañamiento integral, por tanto, mientras se mantenga el estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno, las sesiones podrán llevarse a cabo en el domicilio de la familia dando cumplimiento a las siguientes tres condiciones:

1. Que se respeten los aforos establecidos en el Plan Paso a Paso.
2. Que la entidad municipal autorice el trabajo presencial.
3. Que exista la voluntad de las familias de sostener el acompañamiento de forma presencial.

**Toda vez que cese la alerta sanitaria decretada por el Gobierno, y sean levantadas las medidas excepcionales, se deberá implementar de forma exclusiva el acompañamiento presencial.** En este caso, si la respuesta de la familia fuese negativa respecto de reestablecer el contacto de manera presencial, se deberán llevar a cabo procesos de término de participación, los que se encuentran establecidos en el Capítulo IV de la Norma Técnica.

En cuanto la máxima autoridad municipal comunique al o la JUIF la modalidad de intervención que se autoriza en la comuna, éste/a deberá informar por correo electrónico al Encargado/a Regional del Programa Familias en el FOSIS de la región, con copia al o la Apoyo Provincial, cada vez que la situación sea modificada. Es decir, si una comuna pasa de atención remota a presencial o viceversa, se debe generar la comunicación a la contraparte en el FOSIS.

Al momento que el Encargado/a Regional del FOSIS reciba oficialmente esta comunicación deberá, a su vez, informar a través de correo electrónico a su contraparte en el Nivel Central y en la SEREMI de Desarrollo Social y Familia.

## **2. Transferencias Monetarias (TTMM)**

Este componente otorga 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 el 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 (IPS) y del Banco Estado. En cada región es la SEREMI de Desarrollo Social y Familia la instancia que coordina y gestiona este componente.

El Bono de Protección es el único aporte monetario garantizado para todas las familias participantes del Subsistema Seguridades y Oportunidades, y consta de 24 cuotas que se pagan en tanto la familia se encuentre activa en el programa. 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 la familia no cuenta con ella, el Ministerio se hará cargo de la apertura a nombre del integrante que la familia designe.

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 el o la profesional que entregue esta indicación a la familia**, le explique que, en caso de optar a un cambio de modalidad de pago, en la 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.

Es en la plataforma informática que dispone el Ministerio para el componente de acompañamiento, denominada "Sistema de Registro SSOO", en adelante, "el Sistema", dónde se consignan los datos del receptor o receptora del Bono de Protección, y donde se encuentra predeterminada la modalidad de pago bancarizada para él receptor o la receptora asignada.

Si una familia presenta retraso en el pago de sus TTMM, el o la AFI deberá enviar un correo electrónico al o la Apoyo Provincial<sup>1</sup> correspondiente, señalando ID de la Familia que presenta el problema, fecha de ingreso y una descripción del problema. A su vez, éste último, deberá también enviar un correo electrónico al Encargado/a de Prestaciones Monetarias en la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, adjuntando los antecedentes del caso, quien será la persona que finalmente de respuesta y gestione una solución para la familia.

Para el 2022 entrará en vigencia una nueva modalidad de acreditación de la transferencia condicionada denominada Bono Control Niño Sano, para la cual el Ministerio ha preparado un Instructivo que forma parte de los Anexos de esta Norma Técnica. La fecha de inicio de la nueva modalidad será comunicada, en su momento, por la División de Promoción y Protección Social del Ministerio al nivel central del FOSIS.

---

<sup>1</sup> En el Fondo de Solidaridad e Inversión Social de cada región se encuentra un equipo de profesionales responsable de la implementación del Programa Familias en cada comuna, el que está compuesto por: un/a Encargado/a Regional, Apoyos Provinciales (AP), Asistentes Técnicos (ATE) y Gestores Familiares (GF). Los AP se encargan de los aspectos operativos de la implementación y de la gestión de los convenios con la Municipalidad; los ATE son responsables de entregar asistencia técnica/ metodológica a la UIF, y los Gestores Familiares llevan a cabo el diagnóstico de las familias, el seguimiento a la trayectoria de las familias durante el período de participación en el programa, y la evaluación de esa trayectoria.

### **3. Programas y Servicios Sociales**

La ley 20595 que formaliza la creación del Subsistema Seguridades y Oportunidades mandata al MDSF como institución a cargo del componente oferta, siendo éste, a nivel central y regional, responsable de su gestión.

El Componente de Oferta es entendido como la coordinación y ejecución de acciones y el otorgamiento de prestaciones sociales dirigidas a los usuarios, en el ámbito de las Seguridades y Oportunidades. Según la ley, tales prestaciones se otorgan a los usuarios conforme a los resultados del diagnóstico efectuado en el Programa Eje. Así, este componente busca la vinculación de familias y beneficiarios con un conjunto de prestaciones y oferta de programas sociales del Estado, cuyo principal objetivo es complementar el proceso de intervención, colaborando así al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas.

La oferta del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades se operacionaliza a través de programas, los que se formalizan por medio de convenios con distintas entidades ejecutoras. De este modo, existen Convenios de Transferencia de Recursos y Convenios de Colaboración, que son una herramienta de gestión de las prestaciones y servicios sociales; y se elaboran a través de estrategias de trabajo conjuntas, orientadas a fortalecer la coordinación, articulación y complementariedad de los Servicios Públicos en el territorio comunal, provincial, regional y nacional, para mejorar la pertinencia, calidad y oportunidad de las prestaciones y servicios.

Los programas de oferta responden a distintas dimensiones asociadas a la intervención de los programas del Subsistema, estas son: salud, trabajo, educación, vivienda y entorno y finalmente, familia y comunidad.

### **4. Almacenamiento y Registro de la Información**

Durante el año 2022, la información del proceso de intervención con una familia participante del Programa Familias - Seguridades y Oportunidades, entiéndase el registro de las sesiones y gestiones desarrolladas en relación con el proceso de intervención deberá ser archivado en una carpeta digital, dejando de existir una carpeta física por familia.

Sólo se mantendrán las carpetas físicas de familias de cohortes de años anteriores, sin necesidad de transformar dicha información a archivos digitales, por el contrario, para esas familias se deberá crear una carpeta digital complementaria que contenga la intervención realizada durante el período de pandemia, que en el caso del Programa Familias correspondería a las acciones remotas realizadas a partir del mes de agosto del año 2020.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Durante los años 2020 y 2021, con el fin de ir avanzando en un proceso de digitalización de la información, el FOSIS no distribuyó carpetas físicas en los territorios, y se indicó el uso de material físico sólo hasta acabar el stock comunal, para luego crear carpetas digitales por cada familia.

Por cada familia, el profesional responsable de la intervención deberá preparar una carpeta digital distinguiendo entre el registro de las acciones que correspondan a la trayectoria Eje y a los Acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral, denominándolas: Eje y APS-ASL. La rotulación específica de cada una de estas carpetas se describe en los capítulos correspondientes a cada acompañamiento; sin embargo, en ambas debe existir una "Ficha de Antecedentes Familiares" que contenga lo siguiente y en el mismo orden en que se presenta:

1. ID familia
2. Nombre de familia
3. Representante de la Familia.
4. Contacto de la Familia.
5. Dirección de la Familia.
6. Año y mes de Diagnóstico.
7. Año y mes de inicio del Acompañamiento Integral.
8. Número de Cohorte
9. Comuna
10. Provincia
11. Región
12. Nombres de profesionales a cargo
13. Jefe o Jefa Unidad de Intervención Familiar
14. Nombre Apoyo Provincial.

Cabe señalar que, como se refiere en los siguientes capítulos, para llevar a cabo toda gestión que requiera la firma del Representante de la familia, el instrumento de gestión que corresponda deberá ser impreso para que sea suscrito de manera presencial; salvo en aquellos casos que se haya establecido la implementación de una intervención remota donde se aplicarán las modalidades de acreditación que correspondan y que se describen en el Capítulo I.

Por otra parte, siendo el año 2022 un proceso de transición en el uso de registros digitales, aquellos profesionales que lo estimen conveniente o que el o la JUIF así lo determine, podrán imprimir aquellos instrumentos de gestión que faciliten el traspaso de información al Sistema y el resguardo de contenidos que son relevantes para el acompañamiento, y luego, escanearlo o sacar una foto para ser cargados en la carpeta digital.

La Municipalidad, en tanto institución ejecutora del Programa, a través de la Unidad de Intervención Familiar deberá administrar el cuidado y mantención de las carpetas familiares señaladas, disponiendo de un repositorio para estos efectos (Carpeta compartida, pendrive, disco duro externo)<sup>3</sup>. La organización de este repositorio debe ser creando una carpeta digital

---

<sup>3</sup> El FOSIS evaluará, durante el año 2022, el poner a disposición de las UIFs un espacio virtual propio del Programa Familias, donde cada UIF pueda depositar las carpetas familiares señaladas; lo que eximiría a las Municipalidades de la exigencia de contar con un repositorio.

por Apoyo Familiar, con la siguiente rotulación: Nombre del o la Apoyo Familiar, RUN y sector asignado (este último opcional).

Dado lo anterior, los profesionales responsables de las distintas etapas de implementación<sup>4</sup>, deberán hacer entrega mensual a la o el JUIF, de la información por ellos recopilada, a fin de que sea almacenada en la carpeta digital que lleva el nombre del o la Apoyo Familiar y que se encuentra en el repositorio dispuesto por la Municipalidad. En el caso de desvinculación o licencia médica de un profesional, deberá ser exigible la entrega de la información antes de producirse su ausencia.

Cabe señalar, que si la o el JUIF lo estima conveniente, podrá dar acceso directo al repositorio, a fin de que el profesional responsable de la intervención con la familia vaya vaciando de manera regular la información generada durante el proceso. Tanto la o el JUIF como la o el Apoyo Provincial del FOSIS, deben velar porque la carpeta se encuentre permanentemente actualizada.

Estas carpetas deberán estar a disposición del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (u otra instancia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia que lo requiera), instancia que deberá efectuar una supervisión de su contenido en períodos bimestrales, en un rango de 5% a 10% de las carpetas.

## **5. Reportabilidad**

Para la implementación del Programa, el Ministerio ha dispuesto una plataforma denominada Sistema de Registro SSOO, a la cual pueden acceder todos los profesionales que desempeñan una función dentro de éste, y a quienes se les entrega una clave de acceso, un Manual de Uso y capacitaciones cuando se producen actualizaciones de funcionamiento.

En esta plataforma se encuentra información de la intervención con la familia que resulta más relevante y necesaria para la gestión de acciones de los tres componentes que forman parte del Programa, así como también para el monitoreo del avance en la intervención con cada familia en pro del logro de los resultados establecidos en éste.

En el Sistema de Registro SSOO, en adelante el "Sistema", se encuentra un Módulo de Reportabilidad que contiene reportes específicos que pueden ser extraídos de manera automática por los usuarios de esta plataforma, para las gestiones que le requieran sus funciones. Igualmente, a comienzos de cada mes y una vez por semana, el Ministerio entrega a FOSIS reportes específicos y Bases de Datos con la información ingresada al Sistema, con el propósito de apoyar la asistencia técnica que debe llevar a cabo.

---

<sup>4</sup> Entiéndase tanto Apoyos Familiares y Gestores Familiares que realizan el Diagnóstico Eje.

## **CAPÍTULO 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 Acompañamiento Eje y de los Acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral, gestionan el contacto de familias, su ingreso al programa y su posterior intervención; de acuerdo a la cobertura comunal asignada se establece la disponibilidad de carga del equipo comunal.

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 de Carga**

Existen dos reportes de disponibilidad de carga de familias:

- **Reporte de Planificación de Sesiones por AFI:** es el instrumento que indica la cantidad de familias que el o la AFI tiene a su cargo en el año en curso y las sesiones que realizadas con cada familia y su proyección en base a los parámetros de intervención vigentes.
- **Reporte de Planificación de Cobertura:** es el instrumento que indica la cantidad de familias que deben ser ingresadas mensualmente en cada comuna, considerando principalmente, la disponibilidad de realizar sesiones que tiene la UIF.

Estos reportes son de carácter centralizado y el Ministerio los dispondrá los primeros 5 días hábiles de cada mes, mediante el Sistema de Gestión de Convenios (SIGEC), al cual tiene acceso el FOSIS del nivel central.

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

El Plan de Cobertura Comunal Anual corresponde al instrumento que establece técnicamente el número mensual de familias a incorporar al Programa durante el año calendario, de acuerdo al avance que cada comuna tiene en las sesiones realizadas con las familias activas. Este Plan será elaborado por el Ministerio mensualmente e informado a FOSIS para su gestión y comunicación a los equipos regionales y a las Unidades de Intervención Familiar (UIF).

Paralelamente, las planificaciones comunales, y sus actualizaciones, serán analizadas mes a mes por el Ministerio para determinar su nivel de cumplimiento, emitiendo un reporte de avance de coberturas dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, herramienta que servirá de referencia para la organización del proceso de contacto de cobertura en cada territorio.

Para generar el Plan de cada comuna se considera:

- a. Los datos de la cobertura comunal asignada por el Ministerio a la comuna.
- b. El avance de sesiones que lleva cada familia activa (registradas en la plataforma SSOO) y su proyección.
- c. Los parámetros de intervención señalados por la Adecuación Metodológica por Crisis Sanitaria del Programa.

El análisis de estas tres variables se registra en la planilla "**Plan de Cobertura Comunal Anual**", el que es informado por el Ministerio a FOSIS por correo electrónico; siendo esta última la institución que, a través del o la Apoyo Provincial, debe informar por la misma vía a las o los JUIF para que organicen la etapa de ingreso de familias en cada mes.

Como se señaló, el Plan de Cobertura Comunal Anual es actualizado cada vez que se genera una diferencia entre la cobertura comunal planificada en un mes, y su cumplimiento efectivo, o se genere alguna modificación a la cobertura comunal asignada.

Atendiendo a las dinámicas territoriales, las que por diversas circunstancias pueden afectar al Plan de Cobertura, es fundamental que FOSIS, a través del o la Apoyo Provincial asignado, y la Municipalidad, a través de su JUIF, hagan un seguimiento permanente del cumplimiento de éste, a fin de salvaguardar que efectivamente se ingrese y registre, dentro del mes calendario, el número total de familias establecidas para la comuna y región.

### **3. Modificación de Coberturas**

La solicitud de rebaja o aumento de cobertura que solicite una comuna se podrá gestionar desde el mes de agosto (una vez entregado el Informe de capacidad disponible elaborado por el Ministerio) y **hasta el 2 de noviembre del año en curso.**

La solicitud de aumento o rebaja de cobertura debe ser realizada por el ejecutor, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

#### **a. Los criterios a utilizar para evaluar las modificaciones de coberturas que planteen los ejecutores comunales son:**

1. Sólo será posible aceptar las solicitudes de aumento de cobertura en aquellas comunas donde hay capacidad de realización de sesiones (capacidad de atención) a pesar de la cobertura del año en curso asignada, y si en la región o país existe disponibilidad de cobertura para asignar.
2. En las comunas con capacidad de atención, se calcula la capacidad de atender familias

en el período que defina el Ministerio en el año en curso.

3. Las rebajas de cobertura se podrán aceptar sólo si el número de familias solicitado no significa que la comuna queda con una cobertura inferior a la capacidad de atención que se ha estimado. Esto será verificado centralmente por el Ministerio.
4. Se deberá priorizar el ajuste de coberturas entre las comunas de una misma región. De no ser posible lo anterior, FOSIS deberá consultar en otras regiones la posibilidad de aumento de cobertura.
5. Las solicitudes de rebaja que sean aprobadas por el Ministerio entrarán en vigencia al mes siguiente de ser aprobada, y en el caso de aumento de cobertura, el ingreso de familias se deberá realizar según la planificación que el Ministerio informe al FOSIS.
6. Aquellas comunas que no presentan capacidad de atención de familias solo podrán realizar solicitudes de aumento de cobertura en la medida que formalicen la incorporación de recurso humano adicional que garantice el aumento en la capacidad de atención.
7. El aumento de cobertura solicitado por una comuna no debe sobrepasar la cantidad de familias elegibles en el territorio.

**b. El procedimiento para gestionar las solicitudes de rebaja o aumento de cobertura es:**

1. El Alcalde o Alcaldesa envía Oficio al Director o Directora Regional de FOSIS señalando el número de familias que solicita rebajar, con los argumentos técnicos que lo justifican.
2. Se realiza Mesa Técnica (remota o presencial, según las condiciones del Plan Paso a Paso y el acuerdo entre las partes) entre los Encargados/as Regionales del Programa Familias del FOSIS y de la SEREMI. En esta Mesa FOSIS debe presentar las comunas que han solicitado rebaja o aumento de cobertura, junto al análisis realizado y que permitiría llegar a un ajuste a nivel regional, sin afectar la cobertura total asignada en ese territorio. Esta actividad debe quedar registrada en un acta, junto con los antecedentes y acuerdos establecidos, en formato digital o físico. Si se trata de una versión digital, deben adjuntarse los correos de aceptación de su contenido, a modo de suscripción de estos.
3. Cuando en una región no se logra distribuir la totalidad de la cobertura rebajada por una comuna, el Encargado/a Regional de FOSIS deberá gestionar, con su contraparte del nivel central, la factibilidad de distribuir dicha cobertura en otra región. La o el Apoyo Zonal respectivo deberá gestionar en la Unidad Territorial la distribución de esa cobertura e informar luego el resultado de dicha gestión al Encargado o Encargada



Regional.

- 4.** Director/a Regional de FOSIS envía un Oficio a SEREMI de Desarrollo Social y Familia indicando la/las comunas que solicita(n) rebaja de cobertura y aquellas que han aceptado asumir la atención de un número mayor de familias que las asignadas para este año, según los acuerdos establecidos en la Mese Técnica señalada en el punto 2.
- 5.** SEREMI de Desarrollo Social y Familia envía un Oficio al Jefe/a de la División de Promoción y Protección Social del Ministerio con la información entregada por el FOSIS regional.
- 6.** El Jefe/a de la División de Promoción y Protección Social y su equipo técnico realiza análisis de la solicitud y sanciona el número de familias que efectivamente puede asumir cada comuna que ha aceptado un incremento en la cobertura 2022, en base a los criterios señalados en el punto anterior y la información de la capacidad de atención disponible en cada comuna.
- 7.** El Jefe/a de la División de Promoción y Protección Social envía un Oficio a SEREMI de Desarrollo Social y Familia, con copia al FOSIS central y regional, indicando la aceptación o rechazo de la solicitud.
- 8.** Director/a Regional de FOSIS envía un Oficio con la respuesta al Alcalde/sa que solicitó la rebaja de cobertura.
- 9.** Para los ejecutores que aumentan cobertura, el equipo regional de FOSIS informará por correo electrónico los aumentos de cobertura para cada comuna y los pasos a seguir para su incorporación.

Inmediatamente después de recibir la sanción de las modificaciones por parte del Ministerio, de manera centralizada se actualizarán los planes de cobertura de las comunas afectadas por estos, siendo informados por correo electrónico al Encargado/a Nacional del FOSIS y, por su intermedio, al Equipo Regional y las o los JUIF de las comunas involucradas.

### CAPÍTULO 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:

Etapas Acompañamiento a la Trayectoria Eje:



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

#### INGRESO AL PROGRAMA

Durante el año 2022, **la modalidad de ejecución de esta etapa es presencial** y mientras se mantenga la Alerta Sanitaria, se debe ajustar a las siguientes tres condiciones:

- a. Que se respeten los aforos establecidos en el Plan Paso a Paso.
- b. Que la autoridad municipal o FOSIS regional autorice el trabajo presencial.
- c. Que exista la voluntad de las familias respecto de sostener el Acompañamiento de forma presencial.

En el escenario de "Alerta Sanitaria", existe la posibilidad de implementar esta etapa de forma remota, en la medida que no se cumpla con alguna de las condiciones antes descritas. **En otras palabras, mientras no finalice oficialmente el estado de alerta sanitaria, será posible ejecutar una intervención de carácter mixto (presencial/remota), respetando las condiciones y procedimientos descritos en este documento.**

Una vez que el Gobierno anuncie la finalización de la alerta sanitaria, **a la semana siguiente** los profesionales que se encuentren realizando el contacto inicial y diagnóstico de la familia por

vía remota, deben comenzar con el trabajo presencial en todo el territorio nacional<sup>5</sup>.

Esta primera etapa tiene por objetivo disponer de una instancia de presentación, reconocimiento y entrega de información entre el profesional del Programa y la familia, favoreciendo la integración de los derechos, la generación de compromisos asociados a la participación en el Programa y el establecimiento de 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.

FOSIS también puede celebrar, para este fin, convenios específicos con las Municipalidades u otros ejecutores locales, 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 por medio de las siguientes modalidades:

- Implementación directa del FOSIS, a través de Gestores Familiares ubicados en las direcciones regionales de la institución.
- Implementación a través de Apoyos Familiares Integrales, lo cual considera transferencia de recursos desde el FOSIS a la Municipalidad u otros ejecutores locales, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria con que se cuente.

Esta etapa considera una sesión y ocurre en el mes 1 del Acompañamiento Integral, pudiendo ser realizada en cualquier día dentro de ese mes calendario. Cabe señalar, que el Acompañamiento Integral se considera iniciado el primer día del mes en que se suscribe el Plan de Intervención (Revisar punto 4. Letra e) de esta etapa). Por ejemplo, ya sea que un plan de intervención se suscriba el 5 o el 31 de julio, julio es considerado el primer mes del acompañamiento integral.

## **1. Asignación de Familias**

La asignación de familias consiste en la distribución de la cobertura comprometida para el mes calendario, a las y los profesionales a cargo de las tareas de diagnóstico en cada comuna. Dicha distribución se debe realizar según la cobertura determinada para el mes en curso, según el Plan de Cobertura Comunal entregado por el Ministerio.

---

<sup>5</sup> Solamente las comunas Río Ibañez, O'Higgins, Lago Verde y Tortel, en la región de Aysén, mantendrán la implementación de una intervención en modalidad remota, ya que forman parte de una experiencia exclusiva de gestión que está siendo probada por el Ministerio y el FOSIS.

**La asignación de familias se deberá realizar dentro de los primeros 10 días (corridos) del mes y deberá ser ejecutada por el o la Apoyo Provincial (o por el o la JUIF, cuando el ejecutor asume esta etapa).**

La asignación de familias, desde la nómina de familias elegibles de cada comuna cargada en el Sistema de Registro SSOO, en adelante el "Sistema o plataforma SSOO", debe ajustarse **estrictamente al orden de prelación** en que se presentan las familias en dicha nómina, hasta cumplir la cobertura asignada a cada comuna. Para la asignación será posible considerar criterios de distribución territorial, resguardando las prelación que se encuentren dentro de la cobertura comunal anual, 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 hayan tenido un proceso de gestión de contacto presencial o remoto, según corresponda de acuerdo a las indicaciones de esta Norma Técnica, es decir, que se hayan llevado a cabo todas las acciones disponibles para lograr un contacto efectivo e invitación a participar en el transcurso del año calendario.

**Por ningún motivo se podrá dejar de realizar las gestiones para contactar a una familia cuyo número de prelación se encuentre dentro de la cobertura comunal asignada.**

Solo podrán ser asignadas familias que estén en prelación superiores a la cobertura de la comuna en la medida que vayan surgiendo familias elegibles, dado que hay otras que quedan en los estados: No participa o Inubicable. Se podrá completar ese número de familias siguiendo siempre el orden de prelación, hasta alcanzar la cobertura comunal asignada por el Ministerio.

Es de responsabilidad del Encargado(a) Regional del FOSIS la habilitación del perfil JUIF 2 en las comunas donde se suscribió un convenio para la implementación del Diagnóstico Eje; de este modo, el o la JUIF podrán asignar familias a los AFI para comenzar con la realización de la Etapa de Ingreso. En este caso en particular, se recomienda que el o la JUIF en este mismo momento y de manera paralela, asigne a un mismo/a AFI los otros 2 perfiles que lo habilitan para ejecutar los acompañamientos psicosocial y sociolaboral, con el propósito de dar continuidad a la vinculación con la familia durante todo el periodo que dura el programa.

Una vez realizado el diagnóstico en las comunas que suscribieron convenio para ello, el o las AP deberá reasignar las familias a los o las GF para que éstos den inicio al proceso de seguimiento y monitoreo de las familias.

Por otra parte, en caso de 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 y en el orden que se señalan:

- a. **Jefatura femenina Adulta Mayor** con 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 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 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 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.

## **2. Familias Seleccionadas en Nominas Anteriores**

En el marco de respetar el derecho de las familias que mantienen una situación de vulnerabilidad que las hacen ser elegibles para el Programa, no corresponde excluir a las familias que se encuentran en los siguientes estados durante coberturas anteriores:

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

Si bien se consultan diversas fuentes administrativas para poder contar con la mayor información posible de los domicilios y de la información de contacto 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 u otros actores de la red local una información de domicilio o de contacto más completa o actualizada, donde contactar al Jefe o la Jefa de Hogar de la familia registrada en la nómina o algún otro integrante de la familia.

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 digital que estará en posesión de FOSIS regional.

Solo 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 debe 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.

**b. Familias que tienen Estados Anteriores “No Participa” y “Término”:**

Se trata de familias que fueron contactadas años anteriores por un profesional y decidieron no participar en el programa y ante las cuales la Ley 20.595 no señala impedimento para que vuelvan a ser contactadas para ser invitadas a participar cuando se vuelva a iniciar un proceso de convocatoria. Frente a estas situaciones:

- 1. Si la familia tuvo un estado No Participa:** el Profesional a cargo la deberá contactar por teléfono y le consultará si en esta ocasión tiene interés en participar:
  - a. Si la familia acepta participar:** se debe realizar la sesión 1 de contacto inicial y diagnóstico de la familia de forma presencial o remota según corresponda en contexto de Alerta Sanitaria.
  - b. 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 digital que estará en posesión de FOSIS regional.
- 2. Si la familia tuvo un estado No Participa y el profesional a cargo no logra contactarla por teléfono:** la familia deberá ser visitada en la medida que se cumpla con las condiciones indicadas en el Capítulo I de esta Norma Técnica, dando continuidad a los procedimientos establecidos en esta Norma Técnica.
- 3. Si la familia tuvo un estado de Término por 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:
  - a. Si la familia acepta participar:** se debe realizar la sesión 1 de contacto inicial y diagnóstico de la familia presencial o remota, según corresponda.
  - b. 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 digital que estará en posesión de FOSIS regional.
- 4. Si la familia tuvo un estado de Término por Renuncia Voluntaria o Incumplimiento y el o la Profesional a cargo no logra contactarla por teléfono:** el o la Profesional a cargo deberá visitarla, dando curso a la Etapa de Ingreso de la familia según lo estipulado en esta Norma Técnica.

### 3. Acciones de 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. Autorización de Uso de Datos
- d. Diagnóstico de la Familia
- e. Elaboración del Plan de Intervención
- f. Determinación del o la Receptora o Receptor de Bonos y Transferencias Monetarias

#### a. Contacto con la Familia e Invitación a Participar

Durante la vigencia de la Alerta Sanitaria, el contacto inicial debe realizarse de manera presencial, y sólo cuando no se den las condiciones de aforo o la autoridad municipal no autorice la realización de actividades presenciales o la familia presente resistencia al contacto presencial (condiciones descritas en el Capítulo III, punto 1.), el profesional podrá desarrollar la Sesión Familiar "Nuestro Primer Encuentro (S1)" en modalidad remota a través de llamadas telefónicas o video llamadas.

El o la profesional a cargo podrá tomar un primer contacto con la familia que le asignaron mediante una llamada telefónica, e informarles que han sido seleccionada para participar del Programa y que se requiere coordinar la realización de una visita al domicilio para explicar con detenimiento las características de éste. Se debe verificar el domicilio de cada familia, 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, éste o ésta informa que vive en una comuna distinta a la que se consideró para su focalización, e incluso en otra región, **la familia debe ser ingresada el Sistema como Inubicable**. De todos modos, es importante que el o la GF o el o la AFI le informe que:

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

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, recurriendo a la red municipal u otra

instancia que le permita contar con datos actualizados de teléfono o 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.**

Si la familia confirma su domicilio en la comuna en que fue focalizada, el o la profesional a cargo concurrirá a la visita domiciliaria respectiva, ocasión en la que se puede encontrar con las siguientes situaciones:

#### **i. 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 de visita**<sup>6</sup>, 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**.

#### **ii. 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.

---

<sup>6</sup> Este instrumento de gestión, así como otros que se mencionarán a lo largo de la Norma Técnica, serán puestos a disposición de los profesionales en formato digital en Enero 2022, y de requerir ser entregados a la familia o suscritos por ésta, corresponderá imprimirlos y escanearlos, cuando corresponda, para ser archivados en la carpeta de la familia.



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.

### **iii. 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 y 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:

**1. 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 o la JUIF o del o la 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.

**2. 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 Sesión 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**".

**3. 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 firmarla **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 archivar en la carpeta física de la familia, registrándola posteriormente en el Sistema como "**No Acepta Participación**".

**4. 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 **Ficha de Registro Sesión Eje**, 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 o la JUIF, si corresponde, quien deberá visar el registro de esta visita, de manera que quede evidencia de la gestión realizada.

**5. Estando vigente la alerta sanitaria, la familia acepta participar pero no manifiesta la voluntad de sostener un acompañamiento presencial, sin embargo, no cuenta con las condiciones de conectividad necesarias para la realización de las sesiones,** se deberá indicar a la familia que corresponde la implementación presencial del Programa y que se tomarán todos los resguardos necesarios para evitar el riesgo de contagio. Si la familia persiste en su negativa, se deberá gestionar una no participación mediante la firma de la **Declaración Voluntaria de No Participación**.

Si en este caso la familia se niega a firmar una declaración voluntaria de no participación el profesional a cargo debe tomar registro de lo ocurrido en la **Ficha de Registro Sesión Eje**, 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 o la JUIF, si corresponde, quien deberá visar el registro de esta visita, de manera que quede evidencia de la gestión realizada.

**6. Familia acepta participar.** Si la familia decide participar, debe **firmar la Carta de Compromiso** y se continúa con la etapa de diagnóstico. Si el contacto se lleva a cabo de forma remota, la suscripción de dicho documento se debe realizar mediante alguna de las modalidades de acreditación que se indican más adelante sobre esta acción en el Programa.

En casos excepcionales, tales como situaciones personales complejas presentadas por el/la Representante de la familia que hacen imposible realizar tanto esta visita como el proceso de intervención completo en el domicilio, o en el caso de vigencia de la alerta sanitaria, cuando el aforo al interior de la vivienda exceda lo establecido en el Plan Paso a Paso, el desarrollo de la sesión se puede llevar a cabo en otras locaciones, privilegiando instalaciones municipales o comunitarias (Juntas de Vecinos, Centros Comunitarios, colegios, entre otros). Esta situación debe ser autorizada por el o la AP o el o la JUIF y debe quedar registrada en **Ficha de Registro Sesión Eje** junto el lugar donde se ha realizado la actividad.

No siendo posible la implementación de una modalidad presencial estando vigente la alerta sanitaria, a razón de dar cumplimiento a las condiciones sanitarias establecidas en el Plan Paso a Paso, la invitación a participar podrá ser remota, para lo cual el o la profesional a cargo de esta etapa deberá establecer contacto telefónico con la familia, asegurándose de verificar la identidad del representante del grupo familiar, **sin embargo, se aplicarán los mismos criterios descritos para el contacto presencial en el punto iii.**

Si las circunstancias llevan a realizar una invitación de forma remota, en caso que una familia no pueda ser contactada por esta vía por no contar con un número telefónico vigente u otra forma de contacto remoto, el o la profesional a cargo de esta etapa deberá recurrir a la red

municipal, agotando toda instancia que permita disponer de un número de contacto actualizado de la familia. Si pese a los intentos no se logra dar con un número telefónico de referencia, el o la profesional responsable del diagnóstico deberá registrar dicha familia en el Sistema en el estado excepcional de: **“Pendiente por Emergencia COVID”**.

Si antes de completar la cobertura comunal es posible encontrar un número de contacto válido para realizar la etapa de diagnóstico a la familia que se encuentra en estado “Pendiente por Emergencia COVID”, ésta puede ser contactada para ser invitada a participar en el Programa y realizar el diagnóstico.

En estos casos, el o la profesional responsable de la asignación de las familias deberá, mensualmente, verificar que las familias en este estado sean contactadas nuevamente, respetando el orden de prelación, hasta cumplir la cobertura comunal. En caso de que la cobertura disponible a la fecha de lograr un medio de contacto con la familia sea igual o superior al número de familias en estado “Pendiente por Emergencia COVID, se deberá continuar con el contacto de familias de la nómina hasta que se complete la cobertura total asignada o se agote la disponibilidad de familias.

El registro en el Sistema de la situación de la familia en esta Etapa se debe realizar **durante el mismo mes en que se realiza la sesión** donde la familia manifiesta la respuesta a la invitación.

### **a.1. Casos Especiales al Momento del Contacto Inicial**

#### **➤ 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.

#### **➤ 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.

### ➤ **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:

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 estas oficinas se encuentran levantando periódicamente información para el Registro de Personas en Situación de Calle.

La UIF deberá comunicar por escrito a la SEREMI 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 contactada 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.

### ➤ **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 contactarlo en la medida de que se cuente con la información de contacto, 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 o la JUIF sancione esperar para 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.

➤ **Familia unipersonal cuyo integrante se encuentra fallecido/a**

En el caso que el o la profesional intente contactar a una familia unipersonal y a través de terceros obtenga antecedentes sobre su fallecimiento, deberá verificar dicha situación ingresando el RUT en la plataforma del Registro Civil e Identificación. Consignará el estado en el Sistema como No Participa registrando en el cuadro de comentarios "Familia Unipersonal con integrante fallecido".

➤ **Familia unipersonal o cuyo Jefe/a de Hogar se encuentra incapacitado/a para interlocutar y tomar decisiones básicas en el marco del Acompañamiento**

La interlocución se entenderá 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:

- a. 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 constaten y 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 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 Eje y adjunto en el Sistema. De no existir diagnóstico o certificación médica de la salud, se deben generar las acciones con los profesionales idóneos del área de la salud, que constaten o respalden dicha determinación.

- b. 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.

➤ **Consumo Problemático de Alcohol y Drogas**

En aquellos casos en que al realizar la primera visita no se encuentre un interlocutor válido, pues la(s) persona(s) que se encuentra en el domicilio está(n) en manifiesto estado de ebriedad, o bajo la influencia de alguna droga, no existiendo otro integrante de la familia que pueda recibir al profesional, 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 una estrategia diferenciada, como por ejemplo citar a municipio o asistir acompañados.

Se deberá realizar un tercer intento de contacto dentro del mismo mes, sin embargo, 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 persona(s) en estado de consumo de alcohol y/o drogas, entonces se procederá a ingresar la información en la **Ficha de Registro Sesión Eje**, 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).

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la invitación a la familia y realizar el diagnóstico, se la deberá consignar en el sistema como: **Inubicable - Otro motivo**, registrando en el cuadro de comentarios "El o los integrantes de la familia se encuentra/n en permanente estado de consumo de alcohol y/o drogas, lo que ha imposibilitado manifestar una invitación a participar del programa". Además, se deberá completar el instrumento de registro de la sesión con una descripción de la situación y de las gestiones o intentos de contacto realizados.

Para tomar esta decisión, se debe contar con la certificación del/la JUIF, la cual responderá al profesional correspondiente por correo electrónico, con copia al o la Apoyo Provincial; ambos documentos (instrumento de registro de la sesión y correo electrónico) deberán ser escaneados y creados como un solo documento que se adjunte en el Sistema.

### ➤ **Detección de un hogar Vínculos durante la etapa de contacto inicial**

**Se deberá evitar la duplicidad de participación.** Para este efecto, si en el contacto inicial se detecta que la composición familiar corresponde a un/a adulto mayor solo o acompañado por otra persona, se debe consultar a la familia si ha sido 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 le/les invita a participar del Programa Familias, explicándole que ya es parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades. Se ingresa al 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 al 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".
- **La familia No Participa:** Se debe visitar nuevamente para efectuar la invitación a participar del Programa Familias.

### ➤ **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 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 o jefa 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 sobre intervención 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 Abriendo 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."

### **b. Firma de Carta de Compromiso**

La Carta de Compromiso es un instrumento técnico que contiene las condiciones de la participación en el programa, se explicitan los derechos y compromisos de la familia, se entrega información general acerca de los servicios y programas sociales a los 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 suscripción de la Carta de Compromiso sólo ocurre cuando la familia ha tomado la decisión autónoma de participar. Debe dejarse una copia de la Carta de Compromiso a la familia.

El o la Representante Familiar debe ser elegido/a 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>7</sup>, éstos serán plenamente capaces de ser "Representante Familiar".

La Carta de Compromiso deberá acreditar el domicilio de la familia (región, comuna y dirección), el cual deberá corresponder a lo señalado en la nómina de familias elegibles, de lo contrario, se procede de acuerdo con lo señalado en el punto de Contacto Inicial y posterior traslado.

También se deben completar los nombres y apellidos de los integrantes de la familia, comenzando por la Jefa o Jefe de Hogar, RUN de cada integrante y el parentesco que tiene con la Jefa o Jefe de Hogar. Si la persona no tiene a mano los RUN de los otras integrantes, se podrá comprometer un posterior llamado telefónico para su entrega.

---

<sup>7</sup> Se considera Adulto Menor a la persona mayor de 12 años si es mujer y mayor de 14 años si se trata de un hombre.



Es importante que los datos de las y los integrantes de la familia concuerden con los registrados en la nómina. Si se produce cambio en la composición familiar, ello debe quedar consignado en el Sistema, a partir de la Vigencia/No Vigencia de cada integrante.

En estado de Alerta Sanitaria, cuando la invitación se lleve a cabo de manera remota, **la aceptación del o la representante de la familia a participar** del Programa debe ser acreditada considerando alguna de las siguientes 5 modalidades:

- a. Mediante correo electrónico:** El o la representante de la familia puede enviar un correo señalando su intención de participar del Programa.
- b. Mediante el uso de teléfono celular inteligente con plan de datos:** El o la Representante de la familia puede enviar una fotografía de un texto manuscrito con su firma, señalando su intención de participar del Programa.
- c. Mediante grabación de voz:** Para usar este medio, el o la profesional deberá bajar, desde su celular, una aplicación gratuita de grabación de llamadas telefónicas llamada Cube ACR; y deberá guiarse por las orientaciones contenidas en el archivo "GRABACIÓN DE LLAMADA TELEFÓNICA". Para operar con este medio, el o la profesional deberá indicar a la familia que en determinado momento de la conversación comenzará a grabarla y que en la grabación se le solicitará confirmar sus datos de identificación (nombre completo y RUN) y, posteriormente, la familia debe manifestar su intención de participar del Programa.
- d. Mediante mensaje de texto / mensaje de voz:** El o la representante de la familia puede enviar un mensaje de texto/mensaje de audio indicando "Yo \_\_\_\_\_, RUN \_\_\_\_\_  
acepto participar del programa Familias.
- e. Mediante solo aceptación telefónica:** El o la profesional acreditará un acuerdo telefónico alcanzado con la familia sin medio de verificación (acto de fe) y debe subir al Sistema el Formulario sólo con su firma y un correo de autorización de la o el JUIF.

La familia podrá elegir la modalidad de acreditación que le acomode. En los tres últimos casos, c), d) y e), el o la profesional deberá enviar correo electrónico al o la JUIF explicando la situación y solicitando autorización para realizar esta gestión. Contando con la respuesta por escrito de la o el JUIF, el o la profesional podrá ingresar la Carta de Compromiso en el Sistema, junto con el correo de autorización.

Como a través de una intervención remota no será posible contar con una firma en este documento, se deberá señalar en el espacio donde correspondería consignar la firma del Representante Familiar, el modo de contacto y las preguntas de verificación que se realizaron.

Tanto en modalidad presencial como remota, la Carta de Compromiso debe ser ingresada en

el Sistema y los respaldos de acreditación deberán ser almacenados en la carpeta digital de la familia.

En la Etapa de Ingreso al programa no será posible gestionar una suspensión de la intervención, la familia deberá optar por participar o no en éste; sin embargo, si ante el criterio del profesional hay antecedentes que podrían a futuro desencadenar una suspensión de la intervención, se sugiere comunicar a la familia que una vez realizado el diagnóstico familiar, se le presente la situación al profesional que le corresponda iniciar la etapa de acompañamiento para que se evalúe, en conjunto, una posible suspensión por un período acotado de tiempo, el que no puede exceder los 12 meses.

### **C. Autorización de Uso de Datos**

El o la profesional responsable del diagnóstico deberá consultar a la familia si autoriza el uso de sus datos a fin de que éstos se encuentren disponibles en caso de gestión de futuros beneficios sociales dirigidos a las familias que participan del programa Familias – Seguridades y Oportunidades. Deberá explicar a la familia **que su participación en el Programa no está supeditada a la autorización del uso de datos, por tanto, pueden participar del programa aun cuando decidan no autorizar el uso de sus datos familiares.** Es importante se indique a la familia que los datos para los cuales se solicita autorización son: composición familiar, dirección y contacto telefónico.

Esta gestión consiste en completar el **Formulario para la Autorización de Uso de Datos**, el cual deberá ser firmado por el Representante de la Familia, y luego ingresado en el Sistema por el o la profesional a cargo de esta etapa, específicamente en el módulo Autorización de Uso de Datos (Revisar Manual del Sistema).

Si se trata de una modalidad de contacto remota con la familia, la acreditación de la suscripción de la autorización de uso de datos debe llevarse a cabo mediante una de las cinco modalidades descritas para la firma de la Carta de Compromiso. Se sugiere procurar la utilización de las Modalidades a) y b) para esta finalidad, ya que estas refieren sobre la posibilidad de generar fotografías o capturas de pantalla las que son posibles de adjuntar en el Sistema. En cualquiera de las modalidades elegidas por la familia, si resulta complejo que completen el Formulario, se le debe indicar que con su puño y letra o su voz, manifiesten el siguiente texto:

**Yo \_\_\_\_\_, RUN \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ Si autorizo el uso de los datos composición familiar, dirección y contacto telefónico parte de entidades públicas o privadas para acceder a beneficios sociales.**

Tanto el Formulario como los medios de acreditación gestionados por la familia deberán ser almacenados por el o la profesional a cargo de esta labor en la carpeta digital de la familia.

**Durante cualquier momento de la intervención, si la familia manifiesta un cambio en la respuesta entregada al momento del contacto inicial, es posible hacer la modificación en este módulo. Lo importante es que siempre la familia esté en conocimiento de la respuesta entregada al o la profesional.**

#### **d. 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. Se construye a partir de la información provista por el Ministerio en función de los registros administrativos contenidos en el Registro Social de Hogares y la información que reporta la familia al momento de realizar la sesión.

Una vez suscrita la Carta de Compromiso, corresponde la **caracterización de la familia y sus integrantes**, mediante la utilización del instrumento respectivo. En caso de contacto remoto, es relevante que él o la profesional realice las llamadas telefónicas que sean necesarias de acuerdo a la disposición y dinámica propia de la familia, respetando en todo momento sus tiempos y decisión de responder a los temas incluidos en esta caracterización.

Al terminar la sesión, es importante reforzar los derechos y los compromisos que tiene la familia, e informar sobre el proceso de intervención en términos generales. Además, se le debe comentar a la familia que un o una profesional llamado Apoyo Familiar les llamará para iniciar el proceso de acompañamiento cuando no sea éste quien ejecuta la Etapa de Ingreso.

#### **e. 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; 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.

En 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 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.

Corresponde que sea elaborado por el o la profesional a cargo de esta etapa y luego presentado a la familia, quien deberá manifestar su conformidad mediante la firma de este documento. Es el o la representante de la familia o, en ausencia de éste, el integrante que se determine, la persona que debe consignar la firma.

Para la suscripción del Plan de Intervención cuando se trata de un contacto remoto con la familia, se deben considerar las mismas modalidades y procedimientos indicados para la gestión de la Carta de Compromiso.

#### **f. Determinación del Receptor o Receptora de Transferencias Monetarias**

La determinación del receptor o la receptora de Bonos y Transferencias Monetarias es una acción que se registra en el Plan de Intervención y se establece considerando el siguiente orden de prelación:

- 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.

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.

En caso 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 o una menor de edad.

Cuando la familia esté integrada sólo por menores adultos, éstos serán plenamente capaces de percibir el pago, previa aplicación de las reglas de prelación antes indicadas. El o la profesional debe marcar dicha información en el Plan de Intervención y registrarla en el Sistema SSOO en la Etapa de Ingreso en el Sistema.

En este momento, es importante determinar si la Cuenta Rut Banco Estado se encuentra activada o no.

#### 4. Plazo para Ingreso de las Familias

El ingreso de las familias al programa se deberá realizar dentro del mismo mes en que se lleva a cabo la asignación del o la profesional a cargo, en la medida que se logre una coordinación telefónica efectiva que permita acordar una fecha de visita domiciliaria dentro de ese mes; en el mismo período, se debe realizar el registro de la información de esta etapa en el Sistema. Cabe señalar, que esta etapa finaliza una vez que se han ingresado a la plataforma la Carta de Compromiso, el Plan de Intervención, la Caracterización Familia e Integrantes y el Receptor de TTMM.

Durante los últimos 5 días de cada mes, el o la Apoyo Provincial y el o la JUIF, en los casos que corresponda, deberán verificar que todas las familias que estén en estado Asignada correspondan a familias a las que se les está gestionando su información de contacto.

#### 5. Asignación de la 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, y se asocia a la fecha (mes y año) de ingreso del Plan de Intervención.

Esta contabilización se inició en enero del año 2013 y para el año 2022 corresponden las siguientes:

Para el año 2022 las cohortes de ingreso son:

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119

#### 6. Registro de la intervención Eje

En la Etapa de Ingreso, el profesional responsable del contacto inicial deberá crear, por cada familia, una carpeta digital, en adelante la "Carpeta Eje", cuya rotulación debe contener: ID Familia, Nombre de la familia, año ingreso, comuna. En el interior de esta carpeta se debe incorporar una ficha que contenga los antecedentes generales de la familia, la que se denomina "Ficha Antecedentes Familiares", descrita en el Capítulo I, Punto 4.

En esa misma carpeta, se deben incorporar la Carta de Compromiso, el Plan de Intervención y la Caracterización de la Familia e Integrantes, de acuerdo a las indicaciones operativas y metodológicas establecidas por el Programa. Además del registro de cualquier otra información recopilada en esta etapa y que pueda ser de utilizada para la siguiente etapa de intervención.

Respecto de la Carta de Compromiso y el Plan Familiar, cada instrumento se debe imprimir, luego debe ser firmado por el Representante de la Familia directamente en el papel, para posteriormente, ser escaneado e ingresado a la Carpeta Eje. Ante la excepción de realizar el contacto inicial por vía telefónica, el registro de ambos documentos se realiza de manera digital, tal como se indica en las orientaciones para el desarrollo de la Etapa de Ingreso en modalidad remota, utilizado el año 2021.

Los otros instrumentos de diagnóstico empleados en esta etapa, de acuerdo a lo que le acomode al profesional o indique la o el JUIF, pueden ser impresos para registrar la información en terreno, y luego sacarle una foto o escanear para almacenarla en dicha carpeta; o bien, el profesional puede tomar apuntes de las respuestas a las preguntas contenidas en los instrumentos y con posterioridad, registrar la información en el archivo Word correspondiente, el cual queda incorporado en la carpeta digital de la familia.

En la eventualidad de una implementación remota de esta etapa, en la Carpeta Eje se deben almacenar además, los medios de acreditación de la firma de la familia para los instrumentos Carta de Compromiso y Plan de Intervención.

Si la etapa de ingreso es realizada por el o la GF, este debe procurar el envío al o la AP de la comuna de las carpetas digitales de cada familia que ingresa al Programa en el mes para que posteriormente, sea el o la AP quien haga entrega de los archivos y de la nómina a el o la JUF respectiva, mediante correo electrónico o pendrive. Esto debe suceder dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente.

En caso que sea el o la AFI quien implemente el ingreso de una familia, este debe informar vía correo electrónico al o la JUIF, la nómina de las familias ingresadas en el mes, junto con las modalidades de acreditación. Los correos deben ser archivados en la carpeta que mantiene la Municipalidad por cada Apoyo Familiar<sup>8</sup>

Ambos procedimientos descritos en los párrafos anteriores deberán ser supervisados mensualmente por el o la AP y JUIF.

---

<sup>8</sup> En el caso del contacto inicial y diagnóstico realizado por un o una Gestor Familiar, la o el JUIF deberá realizar la asignación de la familia a un o una Apoyo Familiar en el momento que reciba la documentación digital. Lo mismo aplica si para la realización del APS-ASL se decide asignar un nuevo o nueva Apoyo Familiar, cuando la municipalidad ha suscrito un convenio para la realización de la Etapa de Ingreso.

## SEGUIMIENTO A LA TRAYECTORIA DE LAS FAMILIAS

El seguimiento a la trayectoria de las familias busca apoyar la gestión de los equipos de las Unidades de Intervención Familiar generando alertas que permitan identificar a aquellas familias que se encuentran fuera de los plazos límite para la ejecución de alguna acción o situación. Así también, busca respaldar la labor de los equipos de las UIF en el proceso de acompañamiento, apoyando la organización y planificación de acciones que impacten positivamente en la situación de las familias, favoreciendo el desarrollo de las acciones comprometidas en el Plan Familiar de Desarrollo.

Por otra parte, el seguimiento busca mejorar acciones relacionadas con la derivación y promoción de los programas y servicios de oferta programática que se entregan a la población Seguridades y Oportunidades, con objeto de que la intervención del programa sea más efectiva e integral.

Tiene como propósito velar por la adecuada y oportuna implementación del proceso de Acompañamiento Integral que brinda el Programa, y de lo comprometido en el Plan de Intervención y del Plan de Familiar de Desarrollo.

Esta etapa es ejecutada por el o la Gestor Familiar, el cual se deberá orientar por la Guía Metodológica N°21, donde se da cuenta de tres ámbitos que deben ser monitoreados durante la participación de la familia en el Programa:

- a. Cumplimiento de Tareas:** revisa la realización y registro de las sesiones en los plazos límites definidos por el programa, en sus distintos niveles (individual, familiar)<sup>9</sup>, completando el proceso de acompañamiento Psicosocial (APS) y Sociolaboral (ASL) en el plazo total establecido para ello (16 meses).
- b. Cumplimiento del Plan Familiar de Desarrollo:** revisa el porcentaje de cumplimiento de las acciones comprometidas en el Plan Familiar de Desarrollo transcurridos 5 meses y, posteriormente, a los 9 meses de intervención.
- c. Cambios en la Matriz de Bienestar de las Familias:**
  - Tasa de Progreso, No Cambio y Retroceso de los indicadores asociados a Oferta y Transferencias Monetarias.
  - Análisis de indicadores críticos de Oferta y Transferencias monetarias, con especial énfasis en indicadores de oferta permanente y oferta territorial.
  - Para la medición y análisis de estos distintos ámbitos, el Ministerio dispondrá de un Power BI mediante un link de acceso que será enviado a los Gestores Familiares mensualmente.

---

<sup>9</sup> Como consecuencia de la crisis sanitaria presentada a nivel mundial por presencia del virus COVID-19, la intervención a las familias ingresadas los años 2020 y 2021 no consideran los niveles de intervención grupal y comunitario.

## EVALUACIÓN

Esta etapa se inicia en el día 1 del mes 14, independiente de la fecha de realización de la o las sesiones de cierre y se podrá realizar hasta el mes 16 del acompañamiento integral; debe ser ejecutada por el o la Gestor Familiar

Actualmente no considera una sesión de trabajo con la familia, sino la extracción de un informe de evaluación por familia, desde el sistema de registro del programa.

El o la Gestor Familiar deberá realizar las siguientes acciones:

1. 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.
1. Extraer el informe que provee el Sistema después de finalizada la Etapa de Cierre y encontrándose la familia en estado "En evaluación", denominado "Informe de Evaluación a la Trayectoria Eje".
2. Firmar dicho informe digitalmente o en formato físico e ingresarlo al Sistema. Si la opción es formato físico, este documento debe ser escaneado para luego subirlo a la plataforma SSOO.
3. El plazo para realizar la evaluación de cada familia no puede exceder los 3 meses desde la fecha en que cambió al estado "En Evaluación"; siempre resguardando que se hayan cumplido 13 meses de participación de ésta en el Programa, contabilizados a partir de la fecha registrada en el Plan de Intervención.
4. Finalmente, y siguiendo las indicaciones referidas al almacenamiento y registro de la intervención señalados en el Capítulo I, punto 4, y en el Capítulo III, Ingreso, punto 7, el documento firmado junto con la nómina de las familias evaluadas se deberá enviar a la o el JUIF para que lo ingrese a la carpeta digital de la familia. El archivo debe ser rotulado "Evaluación *Nombre Familia e ID*". La entrega de esta información deberá ser mensual, los 5 primeros días hábiles del mes siguiente a la fecha de realización de la evaluación, por parte del o la GF al o la AP, quien es el responsable en los siguientes 5 días hábiles posteriores, de entregarlo al o el JUIF.

Una vez finalizada la Etapa de Evaluación, la familia continuará como usuaria del Subsistema Seguridades y Oportunidades por un período de 12 meses y podrá seguir recibiendo los beneficios asociados a los componentes de TTMM y Oferta y servicios sociales. Estos 12 meses se contabilizan desde el día siguiente a la fecha en que fue emitido el informe de evaluación.

Por ejemplo: Si el informe de evaluación de la familia fue emitido el día 10 de agosto (mes 14), desde el día 11 de agosto se contabilizan los 12 meses en que continúa en calidad de usuaria del subsistema, debiendo egresar el 11 de agosto del año siguiente. En cambio, si el informe



de evaluación de la familia fue emitido el día 10 de octubre (mes 16), desde el día 11 de octubre se contabilizan los 12 meses en que continúa en calidad de usuaria del subsistema, debiendo egresar el 11 de octubre del año siguiente.

## CAPÍTULO IV: ACOMPAÑAMIENTOS PSICOSOCIAL Y SOCIOLABORAL

Los Acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral comprenden 3 etapas del Acompañamiento Integral:

- Etapa II: "Construcción de Planes de Desarrollo"
- Etapa III: "Apoyo al Bienestar Familiar"
- Etapa IV: "Cierre del Acompañamiento"

Ambos acompañamientos **son ejecutados por el o la AFI**, siguiendo la ruta metodológica establecida para ello, la cual, sumada al Acompañamiento a la Trayectoria Eje descrito en el Capítulo III, se grafica de la siguiente manera:



Las sesiones de APS y ASL serán implementadas **a través de una modalidad familiar e individual** respectivamente; se suspenden durante el año 2022 las sesiones grupales y comunitarias ejecutadas por los AFI, las que sólo se podrán implementar en el marco de la postulación a un Fondo de Iniciativas Locales que impulsará el FOSIS.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Durante el transcurso del año 2022, el FOSIS comunicará a los equipos locales las Bases de Postulación a un Fondo de Iniciativas locales, cuyo principal objetivo será complementar los acompañamientos APS y ASL reforzando temáticas específicas de bienestar social, a través de encuentros grupales entre las familias, y implementados por especialistas en las materias.

Cabe señalar, que las experiencias desarrolladas en relación con las iniciativas locales no serán registradas en el Sistema, así como tampoco se contabilizarán como sesiones al momento de la planificación mensual de ingreso de familias y de la evaluación mensual de avance de sesiones.

La **modalidad de ejecución de esta etapa es presencial** y mientras se mantenga la Alerta Sanitaria, se debe ajustar a las siguientes tres condiciones:

- a. Que se respeten los aforos establecidos en el Plan Paso a Paso.
- b. Que la autoridad municipal autorice el trabajo presencial.
- c. Que exista la voluntad de las familias respecto de sostener el Acompañamiento de forma presencial.

Respecto de la autorización municipal, esta se debe manifestar a través de un correo electrónico dirigido al o el AP o el o la Encargado(a) Regional del FOSIS. Por otra parte, corresponderá a el o la AFI dejar constancia por escrito de la voluntad de la familia de realizar las sesiones de forma presencial. Para ello, en la primera sesión de la Etapa II, el o la AFI deberá solicitar a la familia que firme el siguiente texto:

**"Mediante mi firma, yo \_\_\_\_\_, RUN \_\_\_\_\_ Representante de la Familia \_\_\_\_\_ he autorizado la implementación de las sesiones de acompañamiento de forma presencial"**  
**Firma \_\_\_\_\_**

Este texto deberá ser escaneado o fotografiado, e ingresado a la carpeta digital que se debe crear para cada familia siguiendo las indicaciones del Capítulo I, Punto 4.

Además de lo anterior, se deberán procurar todas las medidas sanitarias necesarias que permitan garantizar el resguardo de las familias y los profesionales.<sup>11</sup>

La metodología de intervención de las sesiones de esta etapa se debe desarrollar considerando lo descrito en los documentos elaborados el año 2020<sup>12</sup>, con la salvedad que se ejecutarán de manera presencial; la excepción será en aquellas familias que, encontrándose el país en alerta sanitaria, manifiesten su preocupación por participar del programa mediante la realización de sesiones presenciales, y ante ello, opten por realizar sesiones remotas hasta que finalicen las

<sup>11</sup> Se sugiere revisar video preparado por el Ministerio de Desarrollo Social dando cuenta de las medidas de seguridad necesarias de considerar al momento de realizar una sesión presencial, hasta que la autoridad en materia de salud manifieste oficialmente que se puede prescindir de ellas. Este video se encuentra disponible en el Sistema, módulo Ayuda y se denomina "Cuidados ante el COVID\_19"

<sup>12</sup> Los documentos a los que se hace referencia son: Orientaciones Acompañamiento Remoto Etapa Construcción Plan de Desarrollo, Orientaciones Acompañamiento Remoto Etapa Apoyo al Bienestar, Orientaciones Acompañamiento Remoto Etapa de Cierre.

restricciones sanitarias impulsadas por el Gobierno. A estas últimas familias hay que explicitarles que levantada la alerta sanitaria los acompañamientos se realizan en modalidad presencial, de lo contrario, se deberá gestionar una renuncia voluntaria; de negarse a lo anterior, se deberá gestionar un término unilateral.

En otras palabras, en un escenario de "Alerta Sanitaria", se debe privilegiar la atención presencial, y sólo si la familia manifiesta preocupación por el contacto directo con un tercero (AFI), se puede optar por ejecutar sesiones remotas o bien, porque los aforos en el domicilio de la familia lo impiden. Es importante que el o la AFI revise regularmente el Plan Paso a Paso para organizar su trabajo en el territorio.

En caso que la familia privilegie el contacto cara a cara, pero los aforos no permitan desarrollar la intervención en el domicilio, ésta se podrá ejecutar en un recinto comunitario, como por ejemplo: Junta de Vecinos, Sede Social o Municipal. Una vez levantada la alerta sanitaria, cuando las condiciones ambientales en el domicilio de la familia no permitan un adecuado desarrollo de la conversación y del trabajo conjunto entre las partes, también se podrá optar por realizar la sesión en otro recinto cercano para la familia y comunitario; lo central es que esta práctica no se convierta en algo permanente durante toda la participación de la familia en el Programa.

Una vez que el Gobierno anuncie la finalización de la alerta sanitaria, **a la semana siguiente** los profesionales que se encuentren realizando sesiones APS o ASL por vía remota, deben comenzar con el trabajo presencial en todo el territorio nacional<sup>13</sup>.

## **1. Etapas del Acompañamiento Integral**

### **ETAPA II: CONSTRUCCIÓN DE PLANES DE DESARROLLO**

En esta etapa se realizan 4 sesiones familiares entre los meses 2 y 3 del acompañamiento integral (2 meses), con una frecuencia quincenal, y tiene como resultado el levantamiento de la Línea de Base y la Construcción del Plan Familiar de Desarrollo.

Los meses de duración de esta etapa se contabilizan a partir del día 1 del mes siguiente al mes en que se suscribió el plan de intervención, por tanto, independiente de si el plan de intervención se suscribió el 5 o el 31 de julio, el segundo mes del acompañamiento integral se inicia el 1 de agosto y finaliza el 31 de agosto, y el tercer mes se extiende desde el 1 al 30 de septiembre.

---

<sup>13</sup> Solamente las comunas Río Ibañez, O'Higgins, Lago Verde y Tortel, en la región de Aysén, mantendrán la implementación de una intervención en modalidad remota, ya que forman parte de una experiencia exclusiva de gestión que está siendo probada por el Ministerio y el FOSIS.

Para dar cumplimiento efectivo a los plazos señalados, para iniciar la etapa Construcción de Planes de Desarrollo se requiere que, en aquellas comunas en las que el o la Gestor Familiar realiza la etapa de Ingreso al programa, la o el JUIF asigne las familias al o la AFI dentro de los primeros 5 días del mes siguiente de la fecha en que se suscribió el Plan de Intervención y se realizó el diagnóstico. Del mismo modo, cuando sea el/la AFI quien realice la etapa de Ingreso al programa, debe estar atento/a a que no pasen más de 10 días desde la firma del Plan de Intervención y realización del diagnóstico para comenzar la Etapa II.

Si la intervención no se puede llevar a cabo en las condiciones presenciales descritas, encontrándose vigente la Alerta Sanitaria, esta etapa podrá ser desarrollado de manera remota a través de llamadas telefónicas o video llamadas. En este sentido, las llamadas telefónicas serán reconocidas como sesión familiar o individual, debiendo ser ejecutadas en conformidad a las orientaciones metodológicas entregadas por el Ministerio y su contenido incorporado en la **"Ficha de Registro Sesión Individual-Familiar"** correspondiente e ingresado al Sistema.

Tanto en modalidad presencial como remota, toda la información que se genere en esta etapa y que se registre en los diferentes instrumentos puestos a disposición para la gestión, debe ser ingresada al Sistema, según corresponda, y almacenada en la carpeta digital de la familia.

### **ETAPA III: APOYO AL BIENESTAR FAMILIAR**

Esta etapa considera en una trayectoria simple (APS) seis (6) sesiones familiares a ser realizadas en un período de 9 meses con frecuencia mensual y mes por medio (ver gráfico 3). En una trayectoria doble (familias con APS y ASL) se debe realizar seis (6) sesiones familiares y tres (3) sesiones individuales (9 sesiones en total) con frecuencia mensual en los mismos 9 meses, con excepción del mes 8 en el que se realizan 2 sesiones (1 familiar y 1 individual) con frecuencia quincenal. En ambas trayectorias, esta etapa comienza en el mes 4 y finaliza en el mes 12 del acompañamiento integral.

### **ETAPA IV: CIERRE DEL ACOMPAÑAMIENTO**

Es la cuarta etapa del proceso de intervención y corresponde al término de los acompañamientos psicosocial y sociolaboral. Esta etapa considera en una trayectoria simple una (1) sesión en un mes y en una trayectoria doble (APS+ASL), dos (2) sesiones en un mes. En ambas trayectorias, esta etapa comienza y finaliza en el mes 13 del acompañamiento integral.

A continuación se muestra, de manera conjunta, la periodicidad de todas las etapas del Acompañamiento Integral:



## 2. Confirmación de Participación en Acompañamiento Sociolaboral

Una gestión que sólo se realiza en la Etapa II dice relación con la confirmación de uno o dos integrantes de la familia como participante(s) del Acompañamiento Sociolaboral. Toda familia que cuenta con, al menos un integrante con capacidad generadora de ingresos, en el Plan de Intervención ha firmado la disposición a participar de un acompañamiento de doble trayectoria APS-ASL, siendo este el momento de la ruta de intervención que el o la AFI debe ratificar quien(es) efectivamente comprometen su participación.

Cada familia puede confirmar hasta dos integrantes para que participen del ASL, los que deben ser confirmados entre la sesión 1 y 4 de esta etapa. La confirmación es realizada por el o la AFI, quien deberá dejar registro de ello en el Sistema y en la carpeta digital de la familia.

**Si una familia manifiesta no querer participar del ASL**, es en esta etapa donde el o la AFI deberá gestionar un cambio de trayectoria en el Plan de Intervención Familiar, dejando consignado el compromiso de la familia de participación sólo en el APS. Como el propósito del Programa es contribuir a la generación de ingresos autónomos por parte de la familia, el o la AFI debe procurar promover e incentivar la participación de al menos un integrante en dicho acompañamiento. El o los integrante (s) con capacidad generadora de ingresos debe(n) presentar argumentos muy justificados para desistir de su participación en dicho acompañamiento, tales como: problemas de salud, dificultades por horario laboral, cuidado de menores de edad, edad que supera los 65 años.

La o las justificaciones presentadas por el o los integrantes debe(n) contar con respaldos oficiales, médicos o legales según la situación que se argumente, y podrán ser gestionados con el apoyo del o la AFI o el 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.

De no existir respaldos oficiales que justifiquen la no participación en el ASL, la familia no podrá avanzar con su proceso de intervención, siendo de responsabilidad del o la Apoyo Familiar iniciar un proceso de Término por incumplimiento o de solicitud de apoyo del o la JUIF para lograr el cumplimiento del compromiso por parte de la familia.

La solicitud de modificación del Plan de Intervención se debe realizar a través del **Formulario para la Gestión y Derivación**, y debe ser enviada por correo electrónico al o la JUIF, con copia al/el Apoyo Provincial, para su visación. La respuesta del o la JUIF también se deberá realizar a través del mismo medio. Tanto el Plan de Intervención inicial, como el nuevo Plan deben ser ingresados al Sistema; en la carpeta familiar digital se deben archivar ambos planes además de los correos de visación.

### **3. Asignación y Reasignación de Familias durante el Acompañamiento**

El o la JUIF es el responsable de asignar las familias a los AFI, teniendo en consideración que para cada familia se debe también asignar el mismo profesional como GSC. **Esto debe realizarse dentro de los 5 primeros días corridos del mes siguiente de realizado el ingreso de la familia al programa.**

Puede suceder que durante el Acompañamiento surja la necesidad de reasignar y una familia a otro profesional, en dicho caso las causales que justifican esta acción son:

- a. La familia solicita justificadamente el cambio.
- b. El o la profesional dejó sus funciones en la Unidad de Intervención Familiar.
- c. El o la profesional se encuentra inhabilitado, por situación de salud, u otra situación, para efectuar el acompañamiento.
- d. 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.
- e. El o la JUIF tiene argumentos técnicos para realizar el cambio, informando al o la profesional las causas de la decisión.
- f. Cuando la familia se ha trasladado desde otra comuna.

Los casos cuya reasignación corresponda a las causales a, b, c, d y e deberán ser registrados necesariamente en el Formulario para la Gestión y Derivación por parte del/la AFI y archivados en la carpeta digital de la familia.

Para cualquiera de las causales indicadas, el o la JUIF enviará un correo electrónico al o la

Apoyo Provincial adjuntando el Formulario para la Gestión y Derivación e informando la situación; correo que también deberá quedar guardado en la carpeta digital de la familia.

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

Durante la implementación de los acompañamientos psicosocial y sociolaboral, la familia podrá solicitar una modificación del Plan de Intervención Familiar en el sentido de mantener una doble trayectoria de intervención (APS-ASL), si cuenta con integrantes con capacidad generadora de ingresos o bien, sólo participar de una trayectoria simple de acompañamiento (APS).

Siendo la ruta central del programa el APS, las modificaciones al Plan de Intervención están dadas en función del ASL, a raíz de la presencia o ausencia de un integrante con capacidad generadora de ingresos:

- a. Agregar trayectoria sociolaboral:** por la incorporación de un integrante o el cambio de situación de uno de ellos que implican que la familia ahora cuente con un o una integrante mayor de edad y en condiciones para trabajar. El plazo límite para agregar la trayectoria laboral corresponde a la cuarta sesión de la etapa de Construcción de Planes de Desarrollo.
- b. Eliminar trayectoria sociolaboral:** se presenta en los casos en que la familia deja de contar con algún integrante mayor de edad en condiciones de trabajar, lo cual deberá ser analizado por el o la AFI en conjunto con el o la JUIF, siendo este último quién dará el visto bueno a la modificación.

Ambas solicitudes deben, según corresponda, contar con respaldos que den cuenta del cambio de composición familiar y presentados a la JUIF a través del **Formulario para la Gestión y Derivación** mediante correo electrónico, con copia al o la AP, y si se estima pertinente, también se puede realizar una reunión de análisis conjunto de los casos.

La resolución del cambio deberá quedar registrada en un correo de la o el JUIF, dirigido al o la AFI, con copia al AP; el cual deberá ser archivado en la carpeta digital de la familia. Si el cambio de trayectoria se justifica, éste no se considera un incumplimiento a los compromisos establecidos en el Plan de Intervención.

Aprobándose una modificación del Plan de Intervención, el o la AFI debe gestionar la firma de un nuevo Plan que, de cuenta de la ruta a continuar por la familia, el cual debe ser escaneado junto con el Plan original e ingresado en el Sistema. Si esta gestión se está llevando a cabo en el marco de una sesión remota, la acreditación de firma del Representante de la familia debe regirse en conformidad a las modalidades indicadas en el Capítulo III, punto 3, letra b) de esta Norma Técnica.

## 5. Actualización de la Composición Familiar

La actualización permanente de la composición familiar permite que todos los integrantes de la familia puedan acceder a los beneficios a los que tienen derecho, por eso, cada vez que el o la AFI establece contacto con la familia, debe chequear si se han producido cambios en su composición.

Corresponde al o la AFI realizar el registro de los cambios en la composición familiar que puedan producirse en la familia durante el proceso de acompañamiento, los cuales se producen por las siguientes situaciones:

- a. Aumento de la composición familiar** por la incorporación de nuevos integrantes (nacimiento o llegada de un familiar), los que pasan a tener la categoría de integrante "Vigente".
- b. Disminución de la composición familiar** por salida o fallecimiento de uno o más integrantes, quienes pasan a tener la categoría de integrante "No Vigente".

Este cambio debe registrarse tanto en el instrumento Caracterización de la Familia que se encuentra archivado en la carpeta digital de la familia, como en el Sistema. En este último, la gestión se lleva a cabo en el Menú Administración de Familia/Gestión de Familia, asignándolo como integrante "Vigente" o "No Vigente", respectivamente.

Es muy importante que el o la AFI actualice los integrantes de la familia para no generar diferencias entre los registros que mantiene el Estado y la realidad de la familia, toda vez que puede llevar a un menoscabo en los derechos de la familia al no poder acceder a beneficios que si le corresponderían. Particular atención hay que poner cuando se trata del fallecimiento del cobrador de TTMM, si no se gestiona el cambio con prontitud, se suspenderán los beneficios monetarios hasta que se actualice la composición familiar y se asigne a otro integrante de la familia como receptor de estos beneficios.

Igualmente importante es cuando se produce el nacimiento de un nuevo integrante, pues, en este caso, existe el beneficio Bono Recién Nacido cuyo activación se gestiona cuando se acredita dicha situación, la cual depende de la actualización de la composición familiar.<sup>14</sup>

En cualquier caso de modificación de la composición familiar, el o la AFI debe corroborar la situación mediante la recepción de documentos que la acrediten, tales como: certificado de nacimiento, certificado de defunción, cédula de identidad, verificación mediante la plataforma del Registro Civil e Identificación. En la eventualidad que un integrante abandona al grupo familiar, por razones tales como violencia intrafamiliar o por voluntad, será suficiente con la declaración del hecho por parte del Representante de la familia.

---

<sup>14</sup> Durante el año 2022, mientras siga vigente la alerta sanitaria, la acreditación de la incorporación de un recién nacido está siendo realizada de forma automática por el Ministerio, en tanto el AFI actualice la información de la composición familiar en el Sistema. Levantada la alerta sanitaria, el AFI deberá aplicar un nuevo procedimiento de acreditación que ha establecido el Ministerio, y que será entregado durante el primer trimestre.



En el caso en que la actualización de la composición familiar implique la conformación de dos (o más) nuevas familias, se debe continuar la intervención con la familia que cumpla primero con uno de los criterios señalados en orden de prelación:

- a.** 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.
- b.** 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.
- c.** 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 en situación de discapacidad. Si se mantiene la igualdad de integrantes y variables, luego de esta consideración, se debe continuar con el grupo cuya jefatura de hogar sea femenina.
- d.** Si no existen niñas, niños y/o adolescentes y/o personas dependientes, la participación en el programa permanece:
  - 1.** Con la familia en que quede la mujer Jefa de Familia o la cónyuge/pareja del Jefe de Familia (mayor de edad o menor adulta en caso de que existan más personas en la familia).
  - 2.** Con la familia en que quede 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).
  - 3.** Con la familia en que quede el hombre Jefe de Familia (mayor de edad o menor adulto en caso de que existan más personas en la familia).

Por otra parte, si al realizar la actualización del grupo familiar, se encuentra que el nuevo o nueva integrante está Vigente en otro grupo familiar, se debe posponer su ingreso hasta que el o la JUIF gestione con el o la AFI correspondiente o con el 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 15 días corridos desde el aviso del o la AFI a el o la JUIF.

## **6. Duplicidad de participación al inicio de los Acompañamientos**

Pudiese darse que al establecer contacto el o la AFI con la familia para dar inicio al acompañamiento psicosocial (Etapa Construcción Plan de Desarrollo), el cual es el primero que se comienza a desarrollar en este programa, se detecte la posibilidad de que la familia o uno de sus integrantes se encuentra participando de otro programa del Subsistema con anterioridad, situación que no fue detectada en la Etapa de Ingreso.

Ante esta situaciones, para que no se produzca una duplicidad de intervención, se debe proceder como se describe a continuación:

### **a. Participación en Programa Familias y Programa Vínculos**

- **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.

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 luego se gestione el 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, la resolución de la situación debe ser comunicada por escrito por parte del o la JUIF al o la Apoyo Provincial FOSIS, quien deberá comunicarlo a su contraparte en la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, en adelante la SEREMI. Esta última instancia 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.

- **Familia extendida que ha ingresado al Programa, y tiene dentro de su composición familiar a una persona adulta mayor que aparece participando en el programa 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 en el programa 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 (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 el programa 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, debiendo existir un respaldo por escrito por parte del o la JUIF.

#### **b. Participación en Programa Familias y Programa Abriendo Caminos**

Cuando una familia se encuentra participando en el programa Familias y es posible identificar que en dicho grupo familiar se encuentran niños, niñas y adolescentes (NNA) que requieren la intervención especializada que brinda el programa, en razón del interés superior de ellos y el cumplimiento de los convenios internacionales suscritos por el Estado de Chile sobre la materia, es posible que tanto el/la Cuidador(a) como los NNA 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 sobre intervención 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 orientada 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, legalmente no pueden existir duplicidades, por tanto, el grupo familiar percibirá sólo el bono de protección asociado al programa al que ha ingresado primero como usuario activo.**

## **7. Traslado de Domicilio durante el Acompañamiento**

Durante todo el proceso de acompañamiento, el o la AFI debe informar a la familia la importancia de comunicar oportunamente un eventual cambio de domicilio, ya sea dentro o fuera de la comuna. Se le 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, de preferencia, intentar contactarse telefónicamente o de manera presencial, con el Departamento Social de la Municipalidad del nuevo domicilio o la UIF para solicitar la continuidad en el Programa.

Habiéndose iniciado la gestión para el traslado de una familia, la responsabilidad del seguimiento del proceso y continuidad de la intervención, es del Encargado/a Regional del FOSIS en la región de origen, por lo que debe procurar 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.

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

- a.** Cada Encargado/a Regional debe realizar el envío a la región de destino de las carpetas digitales de las familias que se cambian de comuna, al menos, dos veces al mes.
- b.** Cada Encargado/a Regional, junto con los Apoyos Provinciales, deben verificar 1 vez por semana, que los traslados de carácter intrarregional efectivamente se realicen.
- c.** Cada Encargado/a Regional debe promover y gestionar los siguientes pasos y acciones para garantizar que todos los traslados tengan un resultado exitoso:
  - 1.** Detección oportuna del traslado de la familia al domicilio y comuna de destino.
  - 2.** Activación del traslado a la comuna y región de destino.
  - 3.** Reanudación de la intervención de parte de la UIF y AFI de destino.

A continuación, se describen cada uno de los pasos señalados en la letra c:

#### **c1. Detección oportuna del traslado de la familia:**

Para que ocurra la detección oportuna de un traslado, el o la AFI debe orientar a la familia respecto a los procesos de cambios de domicilio y estar atento cuando éste se produzca, para así iniciar oportunamente el traslado administrativo y garantizar la continuidad del

acompañamiento y de los otros componentes del Subsistema. Este monitoreo de parte del o la AFI cobra mayor relevancia cuando las sesiones se han distanciado en el tiempo, producto de la frecuencia de la intervención propuesta por la metodología.

Por lo tanto, ante la notificación de un traslado, **el o la AFI debe:**

- a. Averiguar la fecha proyectada para el traslado y monitorear su ocurrencia.
- b. Averiguar la nueva dirección y comuna (recopilando antecedentes para facilitar su ubicación).
- c. Actualizar los números telefónicos del grupo familiar y/o algún número de teléfono de recado, en caso de no existir números propios.
- d. Orientar a la familia que, una vez realizado el traslado, se debe contactar con equipo del Programa en la nueva Municipalidad para gestionar la continuidad de la intervención.
- e. Registrar la fecha efectiva en que se va a concretar el traslado para dar inicio inmediato a las gestiones administrativas.

En tanto, en las comunas los integrantes de la UIF deben estar atentos a la existencia de familias trasladadas que lleguen a la Municipalidad o UIF, comunicando 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 envío de la carpeta familiar digital y del registro en el sistema. Por esta razón, es necesario que la UIF pida a la familia solicitante la siguiente información para favorecer la continuidad del traslado:

- a. Los datos de identificación de los integrantes de la familia, con el fin de verificar su calidad de usuario activo.
- b. 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.
- c. Los datos del nuevo domicilio de la familia.

Ante esta situación, la UIF de destino deberá informar al o la AP, de modo que éste o ésta, junto con el Encargado/a Regional, puedan consultar y monitorear el traslado administrativo desde la comuna de origen.

## **c2. Activación del traslado a la comuna de destino**

Una vez confirmado el traslado de la familia, se debe iniciar el envío de la carpeta digital de la familia para generar la continuidad del proceso de acompañamiento de la familia trasladada. Para ello:

- a. El o la AFI de la comuna de origen debe dar aviso a la o el JUIF, mediante correo electrónico, de la solicitud de traslado de una familia a su cargo, adjuntando el "Formulario para la Gestión y Derivación" y la "Notificación de Traslado de la Familia", además de los registros digitales de la intervención realizada y que mantiene en su poder.
- b. El o la AFI debe orientar a la familia que, una vez realizado el traslado, se debe contactar con el equipo del programa en la nueva Municipalidad para gestionar la continuidad de la intervención.
- c. Registrar la fecha efectiva en que se concreta el traslado para iniciar inmediatamente el proceso de traslado administrativo.
- d. El o la JUIF de la comuna de origen, debe revisar la documentación y los formularios asociados a la carpeta familiar digital ("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 digitalmente al o la Apoyo Provincial, acompañándolos de un correo electrónico o de un oficio adjunto al correo, 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 hábiles.**
- e. El o la AP de origen debe revisar la calidad de los documentos y la coherencia con los datos ingresados al sistema, verificando también la presencia y calidad de los Formularios presentados. Además, deberá también solicitar la carpeta Eje al o la GF o al o el JUIF cuando el diagnóstico es realizado por la comuna, correspondiente a la familia que se traslada. Una vez hecha la revisión y recopilación de todos los antecedentes debe derivarlos al Encargado/a Regional para proceder con el traslado. Si detecta inconsistencia entre el registro de la carpeta y el registro en el Sistema, deberá comunicarse con el o la AFI para completar la información y asegurar la calidad de la documentación. **Plazo: 3 días hábiles.**
- f. El o la AP de origen, debe activar el traslado de la familia en el Sistema, de acuerdo con las orientaciones contenidas en el Manual del Sistema. Para ello, deberá seleccionar el tipo de traslado (regional - a otra 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).
- g. El o la Encargado/a Regional de origen, debe revisar los antecedentes y de acuerdo con el 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 AP que tiene a su cargo la comuna de destino, informando el traslado de la familia, y adjuntando la carpeta digital de la familia y toda la documentación asociada a este. **Plazo: 3 días hábiles.**
  - b. El o la AP enviará un correo electrónico al o la JUIF de destino, con copia a su Encargado/a Regional, comunicando y especificando los antecedentes del traslado, adjuntando la carpeta digital de la familia y los Formularios "Para la Gestión y Derivación" y la "Notificación de Traslado de la Familia". **Plazo: 3 días hábiles.**
  - c. El o la Apoyo Provincial de destino recibirá una alerta en su panel que indica la familia que se encuentra en proceso de traslado y, por lo tanto, deberá proceder a la reasignación de la familia a un Gestor/a Familiar, ingresando al menú Administración Nómina/Reasignar Familias y seleccionando de la lista desplegada el nombre del nuevo o nueva GF. Además, deberá registrar el motivo u observaciones asociadas a la reasignación.  
Paralelamente, a través de correo electrónico, le enviará la carpeta digital de la familia, junto con 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 UIF de destino la recepción de las carpetas digitales. Plazo: 5 días hábiles.
  
- **Si el traslado se realiza a otra región:**
  - a. El o la Encargado/a 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/a Regional de origen enviará por correo electrónico el Formulario Gestión y Derivación notificando el traslado de la familia al o la Encargado/a Regional de la región de destino. Al mismo tiempo, enviará la carpeta digital de la familia.
  - c. El o la Encargado/a Regional de destino deberá realizar y verificar las acciones ya descritas para los casos de traslado dentro de la misma región.
  - d. Para favorecer el seguimiento, tanto el o la JUIF como el o la AP de origen y de destino, deberán tener un registro de los traslados entrantes y salientes, utilizando un mecanismo de control que mejor acomode a la región (archivo Excel o Word).

- e. El o la Encargado/a 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 siguientes 30 días corridos.

### **c3. Reanudación de la Intervención de parte de la UIF y el o la AFI Apoyo de Destino**

La reanudación de la intervención se debe realizar, toda vez que el o la JUIF ha recibido la carpeta digital de la familia en traslado, ha recibido la notificación de traslado por el Sistema y se ha tomado contacto con la familia.

Si el 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 digital 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 el nombre de la familia en traslado entrante, en virtud de la cual, la o el JUIF de destino debe reasignar la familia a un o una AFI, siguiendo las orientaciones del Manual de Sistema.

Si el o la JUIF cuenta con el traslado por Sistema y además ha recibido la carpeta familiar digital, deberá enviar un correo electrónico al o la AFI asignado, solicitando la reanudación de la intervención y adjuntando la carpeta familiar digital. **Plazo: 3 días hábiles.**

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 hábiles.**

Independiente de la sesión en que se encuentre la familia según los registros proporcionados, el nuevo o nueva AFI deberá hacer una síntesis de la intervención en forma conjunta con la familia, reforzando los procesos vividos por la familia y registrados en la carpeta familiar y el Sistema, así como también, relevando la importancia de los compromisos para alcanzar mejores condiciones de bienestar. Si detecta áreas a fortalecer en la intervención deberá realizar una o más sesiones de reforzamiento. De igual manera, se deberá revisar la Matriz de Bienestar y actualizar los respectivos registros.



## **8. 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 (situaciones especiales de temporalidad, episodios climáticos que dificulten acceso, catástrofes u otros determinados en acuerdo entre el o la JUIF y equipo regional FOSIS).
- 2.** Cambio de residencia.
- 3.** Accidentes o enfermedades que impiden el desplazamiento autónomo.

La suspensión puede ser solicitada por la familia por un período máximo de 12 meses, contados desde la fecha de autorización del o la Apoyo Provincial (fecha considerada como el acto administrativo que señala el Decreto 34). En caso de períodos inferiores a 12 meses, éstos podrán ser extendidos a solicitud del usuario, siempre que, en la sumatoria, el período de suspensión no exceda el total máximo de meses establecidos por Ley.

Durante este periodo, las familias se encuentran eximidas del cumplimiento de las obligaciones asumidas mediante la firma de la Carta de Compromiso, así como también se suspenden las prestaciones, servicios y transferencias monetarias a los cuales tuviera acceso.

El procedimiento para suspender la participación de una familia es el siguiente:

- 1.** La familia solicita la suspensión a través del Formulario de Solicitud de Suspensión de Participación y lo entrega al o la AFI. Este documento debe ser impreso para que la familia lo firme; con posterioridad a ello debe ser fotografiado o escaneado por el o la AFI. Si se trata de una intervención remota, la acreditación se debe efectuar mediante una de las modalidades descritas en este documento.
- 2.** El o la AFI registra el requerimiento en el Formulario para la Gestión y Derivación, así como también en el Sistema, y lo envía por correo electrónico a la o el JUIF, junto con la Solicitud de Suspensión de Participación.
- 3.** Ambos documentos deberán ser visados por el o la JUIF y enviados, por correo electrónico, al o la AP para su visación.
- 4.** En un plazo máximo de 15 días desde presentada la solicitud por el o la AFI, el o la AP la aceptará o rechazará, registrando su respuesta en el Sistema y enviándola por correo electrónico al o la AFI y al o la JUIF, adjuntando los documentos correspondientes.
- 5.** Todos los documentos visados deberán ser guardados en la carpeta digital de la familia.

Este procedimiento se debe llevar a cabo todas las veces que se extienda el período de suspensión.

La reanudación o activación del acompañamiento a una familia después de transcurrido el período de suspensión solicitado, debe ser registrado por el o la AFI en el Sistema, y significa que se reanudan las obligaciones y beneficios estipulados por el Programa.

## **9. Egreso Anticipado y Término del Acompañamiento Sociolaboral**

Es posible que uno o ambos integrantes que participan del ASL, gestionen un **egreso anticipado** cuando han registrado, durante el acompañamiento, 6 cotizaciones seguidas. En este caso, la o las personas deberán presentar la documentación que acredite dicha decisión al o la AFI y a este le corresponderá registrar su egreso (Revisar Manual de Sistema) y archivar los documentos en la carpeta digital de la familia.

En consideración a la duración del Programa durante el año 2022, **no será posible gestionar un término del ASL**, cuando se haya comprometido tan sólo un integrante para participar en este acompañamiento siendo obligatorio completar todas las sesiones estipuladas en la ruta de trabajo. Sin embargo, cuando han sido dos integrantes los comprometidos, excepcionalmente se podrá gestionar el término del ASL para uno de ellos por razones justificadas, tales como:

- 1.** Enfermedad prolongada que inhabilita la participación en sesiones individuales.
- 2.** El integrante deja de ser parte de la composición familiar.

En ambos casos, por egreso o término, no será necesario modificar para ello el Plan de Intervención suscrito por la familia, dado que permanece

La solicitud se puede realizar en cualquier momento de la Etapa Apoyo al Bienestar Familiar, y debe ser gestionada por el AFI a través del Formulario para la Gestión y Derivación, presentándolo al o la JUIF, con copia al o la AP, para su visto bueno, mediante un correo electrónico; a través del mismo medio, el o la JUIF enviará la respuesta al o la AFI (con copia al o la AP).

Si esta solicitud es aprobada, los documentos señalados deben ser archivados en la carpeta digital de la familia y corresponderá ejecutar el término respectivo en el Sistema, consignándolo en la categoría **"Término Anticipado"**. (Revisar Manual de Sistema)

## **10. Términos de Participación en el Programa**

### **10.1. Término por Renuncia Voluntaria**

Si alguna familia desea poner término a su participación en el programa, debe presentar una Renuncia Voluntaria. Para esto, el Representante de la Familia debe entregar al o la AFI un Formulario de Término de la Participación, que debe contar con el consentimiento de todos y todas los y las integrantes adultos de la familia, expresado esto mediante la firma del Representante de la Familia. En el caso de que se esté realizando una intervención remota, la suscripción de este documento deberá gestionarse de acuerdo a las modalidades de acreditación señaladas en la descripción de la firma de la Carta de Compromiso.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

- 1.** El o la Representante de la Familia presenta el Formulario de Término de la Participación al o la AFI.
- 2.** El o la AFI presenta la solicitud de la familia al o la JUIF, e ingresa al Sistema, 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 convoca a una Mesa Técnica Comunal, remota o presencial dentro de los siguientes 10 días hábiles contados desde la recepción de la renuncia, en donde se analizará el caso prestando especial atención cuando la familia se encuentre en una o más de las situaciones siguientes:
  - 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.

Antes de gestionar una renuncia definitiva, el análisis de los profesionales que participan de la Mesa Técnica (JUIF, AP y AFI) debe considerar la posibilidad de intentar implementar una estrategia diferenciada y complementaria frente a situaciones como las descritas.

Las conclusiones deben quedar en el Acta de la Mesa Técnica, la cual debe ser archivada por el o la AFI en la carpeta digital de la familia.

- 4.** En caso de ser acogida la Renuncia Voluntaria de la familia, el o la AP deberá dentro de los 5 días hábiles posteriores a la realización de la Mesa Comunal, comunicar la resolución al o la AFI mediante un correo electrónico para que sea archivado en la carpeta digital de la familia. Posteriormente, el o la AP deberá registrar en el Sistema el

Término de la Participación por Renuncia Voluntaria; este registro se debe efectuar dentro de 5 días hábiles contados desde la recepción del correo enviado por el o la AP.

El Ministerio toma conocimiento de las renunciaciones voluntarias a través del registro en Sistema, y genera el término a las transferencias monetarias, servicios y prestaciones sociales. El plazo de registro de excepciones en el sistema es máximo 15 días corridos desde la sanción en Mesa Técnica.

Se debe dejar copia de la Renuncia Voluntaria y del Formulario para la Gestión y Derivación en la carpeta digital de la familia por parte del o la AFI.

Especial atención se debe colocar cuando la familia presenta una renuncia voluntaria en la Etapa de Cierre, pues en ese momento ya se ha recorrido todo el proceso de acompañamiento, por tanto, es más positivo para la familia continuar vinculada al Subsistema Seguridades y Oportunidades por un año más, dado los beneficios que le puede traer esa condición futura. Esto es fundamental que se lo explique el o la AFI a la familia antes de gestionar la renuncia; si la familia persiste en la decisión, ésta debe ser respetada.

## **10.2. Término por Incumplimiento**

El Término por Incumplimiento es solicitado al o la JUIF por las y/o el o la AFI, cuando la familia o persona durante el proceso e intervención, no ha cumplido con, al menos, 3 compromisos o acuerdos adquiridos de forma voluntaria en relación con su participación en el Programa y a los procesos de gestión asociados a éste. Dichos compromisos deben ser adoptados por escrito, a través de la manifestación de la voluntad de la familia expresada mediante la acreditación de la firma del Representante de la Familia. Estando vigente la alerta sanitaria, la suscripción de voluntad, se puede llevar a cabo mediante cualquiera de las modalidades de acreditación descritas cuando se firma la Carta de Compromiso.

Para ser considerado incumplimiento, hay que evaluar que efectivamente se deba a acciones que ha dejado de realizar la familia o integrante involucrado y no como resultado de factores externos. Cabe señalar que, en el caso de adultos mayores con problemas de salud o personas con movilidad reducida, que han sido previamente justificadas, no será considerada causal de incumplimiento la no participación en una sesión familiar o individual; en dicho caso, corresponderá que el o la AFI modifique el compromiso de la familia a condiciones de factibilidad real de cumplimiento.

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)

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 AFI entrega un **Aviso Término de Participación** en el domicilio de la familia. En caso de mantener el impedimento de establecer la labor presencial en contexto de Alerta Sanitaria, será posible hacer llegar a la familia dicho aviso a través correo electrónico, mensaje de texto o carta certificada, cuyos respaldos deberán quedar archivados en la carpeta digital 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 UIF, o sin que establezca contacto con el o la AFI, manifestando su voluntad de mantener la participación en el programa con mayor compromiso que el manifestado, el o la Apoyo Familiar Integral deberá solicitar al o la JUIF el Término mediante el Formulario para la Gestión y Derivación, y registrar la solicitud en el Sistema.

Sin embargo, si la familia se presenta en la UIF 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.

- 3.** En caso de gestionarse un término por incumplimiento, el o la AP deberá dentro de los 5 días hábiles posteriores a la realización de la Mesa Comunal, comunicar la resolución al o la AFI mediante un correo electrónico para que sea archivado en la carpeta digital de la familia. Posteriormente, el o la AP deberá registrar en el Sistema el Término por Incumplimiento; este registro se debe efectuar dentro de 5 días hábiles contados desde la recepción del correo enviado por el o la AP.

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.

El o la AFI deberá dejar copia del Acta de la Mesa Técnica, así como también de los respaldos de los avisos entregados a la familia, en la carpeta digital de la familia.

### **10.3. Término por Inubicabilidad**

Si durante el acompañamiento presencial, una familia no se encuentra en el domicilio **y se constata fehacientemente que ya no vive en ese domicilio** y no existe posibilidad de conseguir números de teléfono, se le deberá dar término a la participación en el programa, consignando en el Sistema, como causal de término la opción "Por Inubicabilidad".

La inubicabilidad deberá ser certificada por la o el JUIF, a quien la o el AFI deberá presentar los antecedentes de las acciones realizadas para establecer el contacto junto con registrar en el Sistema la excepción de término por inubicabilidad. La autorización de parte del o la JUIF deberá ser por medio de correo electrónico dirigido al o la AFI, con copia al o la AP, siendo este último quien acepta en el Sistema dicho término. El correo y todos los antecedentes asociados a esta resolución deberán quedar archivados en la carpeta digital de la familia.

**Cuando no sea posible constatar el cambio de domicilio de la familia**, se deberán realizar 3 intentos de contacto presencial con la familia, en un período de 2 meses, en semanas, días y horarios distintos. Paralelamente, será necesario utilizar distintos medios de comunicación que permitan establecer el contacto con la familia (teléfono, correo electrónico, carta o notificación que llega al domicilio, aviso radial, entre otros)

Si habiendo cumplido con lo anterior, persiste la imposibilidad de establecer el contacto, se deberá gestionar la inubicabilidad de la familia, acorde a lo descrito inicialmente.

Mientras perdure la Alerta Sanitaria, y se está llevando a cabo una intervención remota por voluntad de la familia, y por tanto, lo que no se ha podido establecer es el contacto telefónico en, al menos, 3 veces continuas durante el período de un mes, en días, semanas y horarios distintos, el o la AFI deberá acudir al domicilio de la familia<sup>15</sup> a dilucidar lo que esté sucediendo. La visita a la familia la deberá realizar mediante 3 intentos en días, semanas y horarios diferentes, en el transcurso de un mes. Realizada todas estas acciones, si no se logra restablecer la comunicación con la familia, se debe proceder como se ha descrito en el segundo párrafo.

---

<sup>15</sup> Sólo en las comunas de Río Ibañez, O'Higgins, Tortel y Lago Verde, donde se está implementado un estrategia de gestión del Programa distinta a la del resto del país, no se exigirá el contacto presencial para dilucidar si se trata de una inubicabilidad que amerite gestionar un término de la intervención. En estas comunas, el o la AFI deberá recurrir a la contraparte municipal (cuando exista) para que colabore en ubicar a la familia y tomar la decisión de mantener la continuidad del Programa o darlo por terminado. Incluso si no existe una contraparte municipal oficial, se puede recurrir a la Municipalidad para agotar las posibilidades de retomar el contacto con la familia.

#### 10.4. Otras Causales de Término

Puede que durante la intervención surjan otro tipo de causales que ameriten gestionar el término de la intervención, tales como:

- **Fallecimiento Integrante Único:** Se debe dar término a la participación por esta causal toda vez que, el o la AFI, pueda constatar dicha condición a partir de la emisión de un Certificado de Defunción. Dicho Certificado es posible de obtener a través de la página oficial del Registro Civil e Identificación, disponiendo del RUN de la persona y el número de la cédula de identidad. Será el JUIF quien autorice esta determinación, cuya forma de validar será mediante correo electrónico.
- **Privación de Libertad de Integrante Único:** Se debe dar término a la participación por este causal toda vez que, el o la AFI, pueda constatar fehacientemente este hecho, para lo cual deberá disponer de la documentación que así lo acredite. A través de los familiares de la persona se puede obtener la información necesaria, sin embargo, si esto no es posible, el o la AFI deberá exponer la situación, argumentando las razones que lo o la llevan a considerar la posibilidad de detención del integrante, ante el o la JUIF en una Mesa Técnica Comunal, siendo este último quien finalmente autorice la determinación de dar por terminada la intervención. Esa decisión debe ser comunicada por escrito mediante correo electrónico, al o la AFI, con copia al o la AP.
- **Término Unilateral:** Esta categoría de término solo es aplicable para aquellas familias ingresadas el 2017 y 2018 respectivamente, en la medida que las familias no deseen retomar el acompañamiento y no manifiesten su intención de gestionar una Renuncia Voluntaria. Dichos casos deberán ser presentados a el o la JUIF, dando cuenta de las acciones desplegadas por la o el AFI, y será ella o él quien certifique y autorice el término de participación mediante un correo electrónico (Revisar orientaciones específicas entregadas por el Ministerio en diciembre 2021, denominada "Orientaciones Extensión Plan de Adecuación Metodológica en contexto de Alerta Sanitaria").

Para las 3 causales el o la AFI deberá activar en el Sistema el término de la participación según el causal correspondiente, para que con posterioridad, el o la AP acepte por Sistema dicha solicitud. Deberá quedar respaldo de toda la documentación que justifique dichas causales en la carpeta digital de la familia.

## **11. Cambios vinculados a las Transferencias Monetarias**

### **11.1. Cambio de Receptor de Transferencias Monetarias**

Durante el transcurso del acompañamiento la familia podrá solicitar cambio de la persona asignada al inicio como cobrador del bono de Protección y otros beneficios monetarios asociados a la participación de la familia en el Programa. La solicitud la debe manifestar al o el AFI, quien deberá orientar para el llenado del "**Formulario Cambio de Receptor**" y firma por parte del Representante de la Familia.

Estando vigente la alerta sanitaria, y estando en implementación una modalidad remota de intervención por voluntad de la familia, la suscripción de este formulario se debe llevar a cabo a través de unas de las modalidades descritas en el capítulo referida a la Carta de Compromiso.

El AFI es el responsable de hacer la modificación en el Sistema, donde además deberá ingresar el documento que respalda la solicitud.

El Ministerio tomará conocimiento de los cambios de receptor de pago sólo a través del registro en el Sistema. El plazo para ejecutar esta acción en la plataforma es de 5 días hábiles a partir de la fecha registrada en el formulario de solicitud.

### **11.2. Cambio Forma de Pago de Transferencias Monetarias**

Durante el transcurso de los acompañamientos psicosocial y sociolaboral, la familia que manifieste su interés en recibir el Bonos de Protección y otras trasferencias monetarias retirando el dinero de **manera presencial o en una cuenta bancaria distinta a la Cuenta RUT del Banco Estado**, lo podrá hacer sólo a partir de la cuota 4 del Bono de Protección.

En otras palabras, las 3 primeras cuotas del Bono de Protección el Estado las paga transfiriendo el dinero directamente en la Cuenta RUT del Banco Estado que se abrió especialmente para la familia por el hecho de aceptar participar del Programa Familias, o en el mismo tipo de cuenta que ya poseía la familia con antelación en el mismo Banco.

En ambos casos, la modificación la deberá gestionar la propia familia en la sucursal del IPS más cercana; no es obligación del o la AFI realizar la gestión sino orientar cómo hacerla.

## **12. Cambios de Estado**

Durante el año 2022, se mantiene el estado "En Acompañamiento por Emergencia COVID" para aquellas familias que cuentan con una evaluación final después de haber finalizado los acompañamientos psicosocial y sociolaboral. Este estado tiene una duración de 12 meses contados desde la fecha en que se realizó la evaluación y permite que la familia se mantenga en calidad de usuaria del Subsistema Seguridades y Oportunidades durante dicho período.



Por otra parte, durante la implementación de los acompañamientos puede que se lleven a cabo acciones que modifiquen el estado real de una familia, ante lo cual el o la AFI tiene la responsabilidad de regularizar teniendo en consideración lo siguiente:

### **12.1. Cambios de Estado CON Activación o Cese de Transferencias Monetarias**

Al registrar a una familia en el Sistema, el o 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.

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 o cese de las transferencias monetarias sin que esto corresponda.

En estas situaciones se encuentran las familias cuyo estado real o efectivo corresponde a: Asignada, En Diagnóstico, Diagnosticada, En Acompañamiento, Terminada, En Acompañamiento por Emergencia COVID, 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; y
- 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 elaborado el Informe de la Familia:

- 1.** El o 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 o 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 o la JUIF debe hacer un consolidado con las solicitudes de cambios de estado de su equipo comunal.
- 4.** El o 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 o la Apoyo Provincial debe consolidar las solicitudes de cambios de estado de las comunas a su cargo.
- 6.** El o 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 o 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 o la Encargado(a) Regional de 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 dentro de los 5 primeros días hábiles del mes.

En este Oficio se debe adjuntar:

- a.** El Consolidado Regional Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM.
  - b.** Los Informes de cada familia a la que se le debe realizar un cambio de estado.
- 10.** El 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 Encargado(a) Nacional del Programa Familias del Ministerio o a quien éste/a delegue, dentro de los 05 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del Oficio de parte de FOSIS regional, adjuntando:
- Copia de Oficio enviado por FOSIS en formato PDF.
  - Consolidado Regional Cambios de Estado con Activación o Cese de TTMM
  - Informes de cada familia a quien se le debe realizar un cambio de estado.
- 11.** Nivel central MDS realiza los cambios de estado solicitados en un plazo 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.

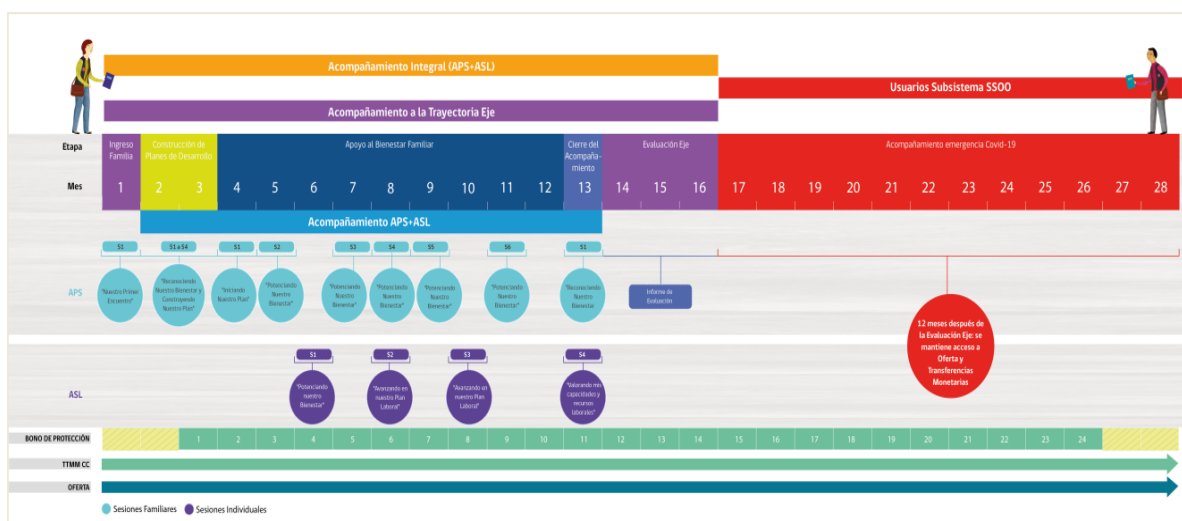
## 11.2. Cambios de Estado SIN Activación o Cese de Transferencias Monetarias

Para aquellas solicitudes de cambios de estado que no tengan impacto en las Transferencias Monetarias, estas deberán ser gestionadas por el AFI a través de la Mesa de Ayuda localizada en el Sistema.

El Ministerio tendrá un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta efectiva a la gestión de la solicitud ingresada a la Mesa de Ayuda.

## CAPÍTULO V: RUTA DE IMPLEMENTACIÓN

Las familias que participen del Programa Familias durante el año 2022 seguirán la siguiente ruta de implementación, desde el momento que son invitadas a participar hasta que finalizan los acompañamientos y luego continúan como usuarias del Subsistema Seguridades y Oportunidades:



A modo de facilitar la comprensión de los plazos involucrados en momentos claves de la intervención integral, a continuación se grafica un ejemplo de la trayectoria completa de una familia en este programa:

AÑO	2021						2022						2023														
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Nº Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16											
Etapas	Ingreso	Acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral											Evaluación	Meses usuario Subsistema SSOO													
	I	II	III										IV														
Fechas	5 a 6 31 Jul. Plan Interv.	1º Agosto a 30 Septiembre	1º Oct. 2021 a 30 Jun. 2022										1º a 31 Julio	1º Agosto a 31 Octubre	10 Agt. Informe Evaluac.	11 Agt. 2022 a 11 Agt. 2023	10 Oct. Informe Evaluac.	11 Oct. 2022 a 11 Oct. 2023									
Bono			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	