



Orientaciones generales ruta metodológica en contexto de pandemia

Programa Familias

A raíz de la situación sanitaria que afecta al país por la presencia del COVID-19, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) debió realizar diversos ajustes metodológicos a los programas que forman parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades, entre ellos el Programa Familias, extendiendo su aplicación al año 2021. La implementación de una estrategia de adecuación metodológica por crisis sanitaria tuvo por objeto orientar, tanto la etapa del Diagnóstico del Acompañamiento a la Trayectoria Eje, como los acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral del programa, a través de procedimientos e indicaciones normativas y de operación adaptadas, presentes en la Norma Técnica 2021.

Esta adecuación consideró el diseño de una ruta metodológica ajustada cuyo propósito fue mantener una distribución de sesiones equilibrada y complementaria cuando se trata de una doble trayectoria, de manera que el profesional pueda organizar de forma eficiente el contacto con la familia considerando que el tiempo de vinculación con ella se ha reducido respecto a la ruta regular.

A fin de que no se vean afectadas las transferencias monetarias de las familias por la reducción del período de intervención y siendo consistente con lo señalado en el artículo 24 del Decreto 34, que aprueba el Reglamento de la Ley 20.595 sobre Subsistema de Protección y Promoción Social Seguridades y Oportunidades, se ha actualizado la temporalidad del acompañamiento integral comunicada en Agosto de 2020, de tal modo que se agregó un mes a la etapa Apoyo al Bienestar Familiar.

Este ajuste en la temporalidad de la participación de las familias implica la reducción de 28 a 16 meses (como máximo) del acompañamiento integral, por tanto, una reducción también en los acompañamientos psicosocial y sociolaboral, pasando de 24 a 12 meses, lo que permite que las familias usuarias mantengan el beneficio de pago de las 24 cuotas del Bono de Protección en la medida que exista participación en el Programa.

Para ello, se desarrollaron las siguientes orientaciones metodológicas para la ejecución de las sesiones de las etapas de acompañamiento:

Documento		Fecha
Etapa 1 Ingreso al programa	Orientaciones para el desarrollo de la Etapa 1 Ingreso al Programa Familias en modalidad remota	8 de Julio 2020
Etapa 2 Construcción de Planes de Desarrollo	Orientaciones Acompañamiento remoto Etapa 2 “Construcción Plan de Desarrollo”	13 de Agosto 2020
Etapa 3 Apoyo al Bienestar Familiar	Orientaciones Acompañamiento remoto 2do año Etapa 3 Apoyo al Bienestar Familiar	24 de Abril 2020
	Orientaciones Acompañamiento remoto 1er año Etapa 3 Apoyo al Bienestar Familiar	13 de Agosto 2020
Etapa 4 Cierre del acompañamiento	Orientaciones Acompañamiento remoto Etapa de Cierre	2 de Septiembre 2020

En términos generales, la **estrategia de ajustes** realizados a la ruta metodológica regular del Programa se caracterizó por:

1. La suspensión de sesiones presenciales en todos los niveles de intervención (familiar, individual, grupal y comunitaria).
2. Una modalidad de implementación remota para todas las etapas del acompañamiento integral.
3. Un ajuste en la temporalidad de la participación de las familias en el acompañamiento integral, reduciéndose de 28 a 16 meses (como máximo), lo que permite que las familias usuarias mantengan el beneficio de pago de las 24 cuotas del Bono de Protección en la medida que exista participación en el Programa.
4. La reducción del tiempo de permanencia total de las familias en el Subsistema de Seguridades y Oportunidades de 40 a 28 meses como máximo.
5. La suspensión de la ejecución de sesiones grupales y comunitarias de la ruta.
6. La disminución del número de sesiones familiares e individuales a ejecutar dada la reducción del tiempo global de intervención.

I. Conceptos claves

En coherencia con los contenidos de la Norma técnica 2021, los ajustes señalados conforman el Plan de Adecuación Metodológica por crisis sanitaria, del cual se desprenden las modalidades de intervención remota y mixta, cuyas definiciones se detallan a continuación:

I.1. Plan de Adecuación Metodológica por Crisis Sanitaria

Se entenderá por Plan de Adecuación Metodológica al conjunto de modificaciones realizadas a la ruta metodológica regular del Acompañamiento Integral del Programa Familias y a la posibilidad de utilizar una modalidad remota de intervención, como resultado de la crisis sanitaria por Covid-19. El Acompañamiento Integral incorpora el Acompañamiento a la Trayectoria Eje (en sus etapas de Diagnóstico, Seguimiento y Evaluación) junto con los Acompañamientos Psicosocial y Sociolaboral.

Gráfico 1. Etapas del Acompañamiento Integral



Los contenidos de este Plan se reflejan en las **dos siguientes modalidades de intervención**:

I.1.1. Acompañamiento Integral reducido modalidad remota

Se entenderá por *Acompañamiento Integral reducido modalidad remota* al acompañamiento que contempla una reducción del número de sesiones familiares e individuales a desarrollar en ambas trayectorias (simple y doble), junto con la eliminación de las sesiones grupales y comunitarias y que se implementa en su totalidad de manera remota, debido a la suspensión de sesiones presenciales por emergencia sanitaria.

Por tanto, para una familia con acompañamiento integral psicosocial (trayectoria simple), la adecuación metodológica contempla 12 sesiones en lugar de 15, y para una familia con acompañamiento integral psicosocial y sociolaboral (doble trayectoria) esta adecuación contempla 16 sesiones en lugar de 20. Cabe señalar que la etapa de Evaluación Eje del Acompañamiento Integral actualmente no considera una sesión, sino un acto administrativo que se traduce en la emisión de un Informe de Evaluación Eje.

I.1.2. Acompañamiento Integral reducido modalidad mixta

Se entenderá por *Acompañamiento integral reducido modalidad mixta* al acompañamiento que contempla una reducción en el número de sesiones familiares e individuales a desarrollar en ambas trayectorias (simple y doble), junto con la eliminación de sesiones grupales y comunitarias y que se implementa en modalidad mixta, esto es, de manera remota y presencial, de acuerdo a la decisión de cada familia y los avances que presenta el Plan Paso a Paso en cada comuna. Por tanto, en este tipo de acompañamiento la modalidad principal de implementación sigue siendo remota, sin embargo, se retoman progresivamente sesiones presenciales de acuerdo a la decisión familiar, a la evolución que presente la comuna de residencia de la familia en el marco del Plan Paso a Paso y a la decisión de la autoridad comunal o de FOSIS, cuando corresponda a la etapa de ingreso para comunas con ejecución FOSIS. De este modo, para una familia con acompañamiento integral psicosocial (trayectoria simple), la adecuación metodológica contempla 12 sesiones en lugar de 15, y para una familia con acompañamiento integral psicosocial y sociolaboral (doble trayectoria) esta adecuación contempla 16 sesiones en lugar de 20. Cabe señalar que la etapa de Evaluación Eje del Acompañamiento Integral actualmente no considera una sesión, sino un acto administrativo que se traduce en la emisión de un Informe de Evaluación Eje.

II. Etapas del Acompañamiento Integral reducido

El Programa Familias es implementado en cinco etapas de intervención, que permiten dar un ordenamiento a la metodología y articular la intervención social del mismo. Las etapas y sesiones de la intervención se enmarcan en la temporalidad definida para la adecuación metodológica por crisis sanitaria, desde el ingreso al Programa hasta la evaluación EJE. Por tanto, cuando hacemos referencia a **Acompañamiento Integral** consideramos todas las etapas tal como se observa en gráfico 2 a continuación:

- a. La Etapa de Ingreso al programa (etapa 1), que corresponde a la etapa de diagnóstico del Acompañamiento a la Trayectoria Eje;
- b. Las Etapas del Acompañamiento psicosocial y sociolaboral (etapas 2, 3 y 4) y;
- c. La Etapa Evaluación Eje (etapa 5) que corresponde a la etapa de evaluación del Acompañamiento a la Trayectoria Eje.

Gráfico 2. Periodicidad del Acompañamiento Integral reducido



Con relación a lo anterior y teniendo en cuenta las etapas y sesiones se consideran los siguientes parámetros:

- a. **Etapa Ingreso al Programa (etapa 1):** esta etapa considera una (1) sesión a cargo del Gestor Familiar y/o Apoyo Familiar Integral (en adelante AFI) según corresponda, y ocurre en el mes 1 del Acompañamiento Integral, pudiendo ser realizada en cualquier día dentro de ese mes calendario. El Acompañamiento Integral se considera iniciado el primer día del mes en que se suscribe el plan de intervención. 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. Para el desarrollo de esta etapa siguen vigentes las Orientaciones de fecha 8 de julio de 2020.
- b. **Etapa Construcción de Planes de Desarrollo (etapa 2):** en esta etapa se realizan cuatro (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. Cabe señalar, que las actuales Orientaciones de esta etapa indican el registro de 5 sesiones en el sistema SSOO, sin embargo, a partir del 16 de agosto dicha plataforma permitirá el ingreso de la información en tan solo 4 sesiones, tal como se indica en este documento. Estos meses 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 de septiembre al 30 de septiembre.

Por consiguiente, para el ejemplo anterior, la etapa Construcción de Planes de Desarrollo se deberá desarrollar entre el 1 de agosto y el 30 de septiembre. Para el desarrollo de esta etapa siguen vigentes las Orientaciones de fecha 8 de julio de 2020, viéndose modificado solo lo referente al registro de sesiones señalado anteriormente.

Para dar cumplimiento efectivo al plan de adecuación e iniciar la etapa Construcción de Planes de Desarrollo se requiere que, en aquellas comunas en las que el Gestor Familiar realiza la etapa de Ingreso al programa, la JUIF asigne las familias al Apoyo Familiar Integral (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 2.

- c. **Etapa Apoyo al Bienestar Familiar (etapa 3):** es la tercera etapa del proceso de intervención. 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 (ver gráfico 3). Siguiendo el ejemplo anterior, esta etapa correspondería ser realizada en los meses de octubre a junio del año siguiente.

Es importante señalar que en ambas trayectorias no se realiza sesión en el mes 12, tal como estaba considerado en la ruta regular previo al inicio de la etapa Cierre del Acompañamiento. Para el desarrollo de esta etapa siguen vigentes las Orientaciones de fecha 24 de abril y 13 de agosto de 2020, viéndose solamente modificada la periodicidad señalada en tal documento¹.

- d. **Etapa Cierre del Acompañamiento (etapa 4):** es la cuarta etapa del proceso de intervención y corresponde al término de los acompañamientos (APS y ASL). 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 (ver gráfico 3). Siguiendo el ejemplo anterior, esta etapa correspondería ser realizada en el mes de julio del año siguiente. Para el desarrollo de esta etapa siguen vigentes las Orientaciones de fecha 2 de septiembre de 2020.

¹ El Sistema de Registro SSOO se ha modificado de acuerdo a estas Orientaciones.

- e. Etapa de Evaluación Eje (etapa 5):** 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. Siguiendo el ejemplo anterior, esta etapa correspondería ser realizada entre el mes de agosto y octubre del año siguiente (meses 14 al 16 del acompañamiento integral).
Esta etapa actualmente no considera una sesión de trabajo con la familia, sino la extracción de un informe de evaluación por familia, por parte del Gestor Familiar desde el sistema de registro del programa.

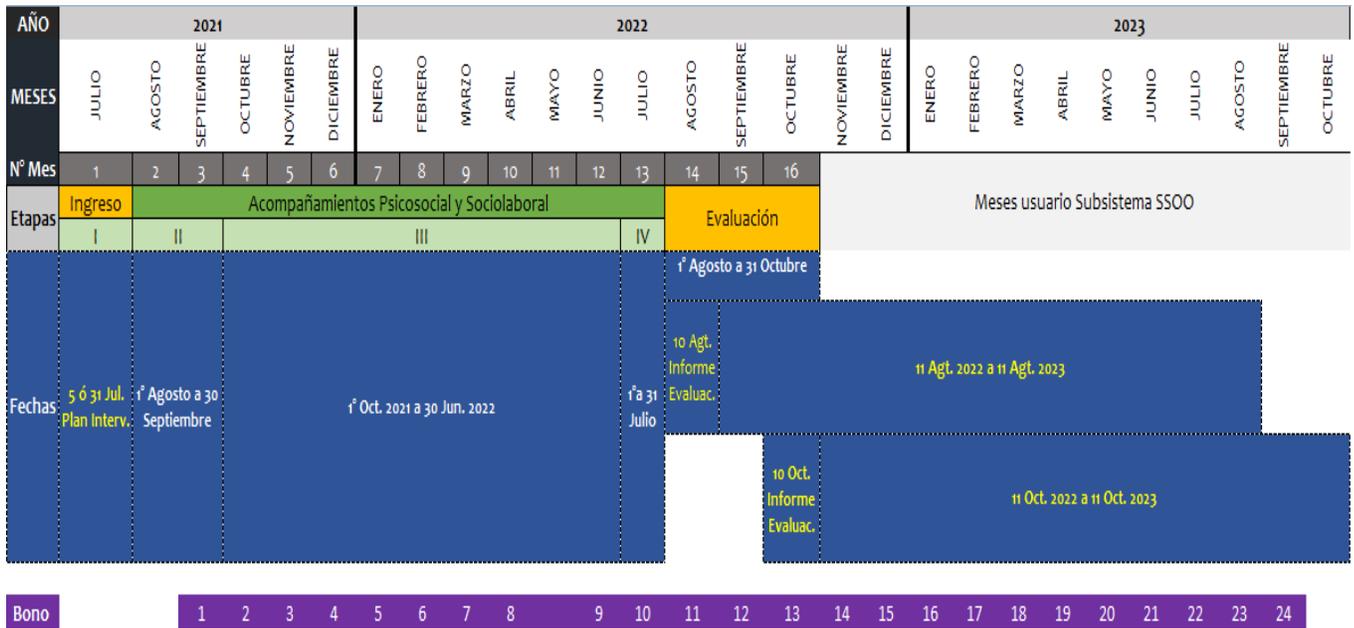
Una vez finalizada la etapa de evaluación Eje, la familia continuará como usuaria del Subsistema Seguridades y Oportunidades y podrá seguir recibiendo los beneficios asociados a los componentes de TTMM y Oferta y servicios sociales. Siguiendo el ejemplo anterior, si el informe de evaluación de la familia 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.

En la versión reducida de la intervención, durante este período en el Sistema de Registro SSOO la familia aparecerá en el estado denominado “Acompañamiento por Emergencia Covid”.

En resumen, el acompañamiento integral en el marco de la adecuación metodológica, planifica 1 mes para la etapa de ingreso, 12 meses para desarrollar las etapas 2, 3 y 4 (trayectoria APS o APS y ASL) y hasta 3 meses para desarrollar la etapa evaluación eje (entre mes 14 y mes 16).

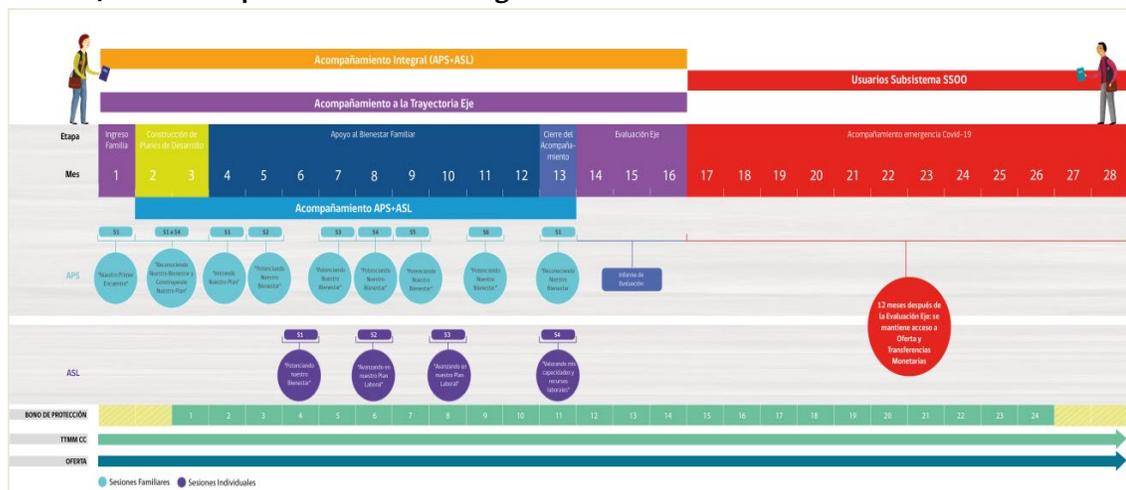
A continuación, se presenta gráficamente el ejemplo utilizado en la descripción de la temporalidad de las etapas del acompañamiento integral, esto es, una familia que ingresa al programa en julio de 2020:

Gráfico 3. Ejemplo de una familia que ingresó al programa en julio 2021



Finalmente, la ruta que representa el acompañamiento integral reducido en el marco del plan de adecuación metodológica por crisis sanitaria es la siguiente:

Gráfico 4. Ruta Acompañamiento metodológico reducida



III. Consideraciones para la realización de las sesiones en Acompañamiento Integral reducido

El Plan de Adecuación Metodológica y la ruta del Acompañamiento Familiar Integral reducido implementados a partir de 2020 determinaron decisiones en el ámbito de gestión del programa asociados a la disponibilidad de carga y seguimiento del Programa, que hacen exigible que el profesional AFI deba ceñirse exclusivamente al número y temporalidad de sesiones de acompañamiento de la ruta metodológica establecida por el Plan de Adecuación.

Asimismo, los ajustes realizados al Sistema SSOO consideran un número de sesiones específicas para registrar, y no más de ese número, en las etapas de Ingreso al programa, Construcción de Planes de Desarrollo y Cierre del Acompañamiento. Sin embargo, respecto de la etapa Apoyo al Bienestar Familiar, si el profesional estima, por la dinámica y características de la familia, que ésta requiere más de 6 sesiones en APS y más de 3 sesiones en ASL podrá realizarlas y registrarlas, respetando el marco de meses establecidos en este plan de adecuación.