



P R O G R A M A FORTALECIMIENTO FAMILIAR

MANUAL PARA LÍDERES Y OPERADORES SOCIALES

CONTENIDO

- 1. ¿En qué consiste el manual para operadores sociales?**
- 2. Importancia de la creación del manual para operadores sociales**
- 3. Familias Rurales y Urbanas**
- 4. Instrumentos y herramientas del programa de Fortalecimiento Familiar**
 - 4.1 Entrevista de fortalecimiento familiar**
 - 4.2 Semáforo para el fortalecimiento familiar**
 - 4.3 Charlas SETVP**
 - 4.4 Libreta de seguimiento**
 - 4.5 Evaluación del programa**
- 5. Análisis y formatos de sistematización**

1. ¿En qué consiste el manual para operadores sociales?

El manual es una herramienta destinada al programa de Fortalecimiento Familiar aborda el seguimiento familiar desde una perspectiva integral, constituyéndose como una guía de consulta para el operador social, donde se encuentra la descripción de herramientas de acuerdo a cada una de las fases: **fase de diagnóstico, fase de implementación y fase de evaluación**, acordes a los objetivos del proyecto a realizar.

2. Importancia de la creación del manual para operadores sociales

En este sentido, se convierte en una herramienta fundamental, pues la generación de contenidos y procedimientos de trabajo es uno de los principales desafíos, ya que hacen a la sistematicidad, lo cual permite realizar el trabajo de manera organizada y eficiente, para lograr la transparencia, trazabilidad de las distintas acciones que se emprendan y medir el impacto.

3. Familias Rurales y Urbanas

Como organización social el CAII implementa su metodología en territorios tanto rurales como urbanos donde se identifican necesidades y problemáticas concretas. En este sentido, desde el programa de Fortalecimiento Familiar se considera necesario establecer de manera clara las particularidades que se presentan tanto en las familias de contextos urbanos como rurales, y cómo estas singularidades deben tenerse en cuenta a la hora de implementar los diversos instrumentos metodológicos de diagnóstico, planes y acciones de acompañamiento y evaluación, para así generar procesos sistemáticos de inclusión.

Familias rurales

Las familias rurales tienen ciertas características particulares que diferencian su participación en la sociedad, y a su vez las condiciones contextuales que apuntan a mejorar las intervenciones que se realizan de acuerdo al programa de Fortalecimiento Familiar.

De manera general en la población rural se destaca:

- Tradiciones religiosas y culturales arraigadas.

- Dinámica familiar marcada por una relación patriarcal, donde la autoridad masculina sobre sale como fuerza de trabajo activa, mientras el papel de la mujer está orientado a la maternidad y los trabajos domésticos.
- Dificultades para la participación social y política en instancias gubernamentales.
- Orientación de la economía familiar a la producción agrícola para la auto-subsistencia (Castro, 2012)

Es importante aclarar que estas características son generales y se encuentran en constante transformación, por lo tanto solo constituyen un panorama general para contextualizar la población con la que trabajamos en los contextos rurales.

Familias urbanas

La población urbana se caracteriza por su diversidad, así como la pluralidad en la conformación de sus hogares. En este sentido, pueden distinguirse **hogares nucleares** (conformados por padre-madre, e hijos), **hogares extendidos** (en los que se haya un jefe de hogar y al menos un hijo), **hogares compuestos** (en los que viven personas sin lazos directos de parentesco) y **hogares multipersonales no familiares** (donde los espacios son ocupados por personas que no tienen lazos de parentesco alguno).

Algunas de las características generales son:

- Las familias urbanas tienen mayor acceso a los servicios de saneamiento básico, educación, salud y trabajo.
- Sus fuentes de trabajo se concentran en el tercer o cuarto sector de la economía.
- En el caso de la Argentina buena parte de las familias están conformadas por inmigrantes.

Si bien, de manera general las familias urbanas cuentan con mayores posibilidades de acceder a los servicios sociales, a su vez se enfrentan a problemáticas sociales relacionadas con el empleo, la violencia, la discriminación, entre otros, cuestiones que pueden dificultar la calidad de vida de sus miembros.

4. Instrumentos y herramientas del programa de Fortalecimiento Familiar.

Fase de diagnóstico:

Previa la fase de diagnóstico el programa de Fortalecimiento Familiar, el contenido debe ser socializado con las familias y desde ese momento firmar de manera voluntaria el contrato con el cual se compromete a participar en el programa hasta finalizar su implementación. Este contrato debe ser leído por el operador social, quien estará en capacidad de resolver las inquietudes de los referentes familiares.

4.1 Entrevista de fortalecimiento familiar

Cuando tomamos contacto con la familia beneficiaria del programa, se procede a realizar una entrevista a fin de conocerla y obtener un diagnóstico social familiar de vulnerabilidad a través de indicadores de calidad de vida.

Se relevan datos sobre el adulto referente de la crianza del niño y sobre su grupo familiar, abordando las cinco dimensiones (salud, educación, trabajo, vivienda y previsión).

Objetivos:

1. Salud: Acerca de si existe algún problema relacionado con la salud familiar, tipo de cobertura médica, esquema de vacunación y estado de controles periódicos.
2. Educación: Situaciones escolares, interés en terminar los estudios, nivel educativo familiar.
3. Trabajo: Miembros de la familia que trabajan y oficios. Modalidades de trabajo. Interés en capacitaciones/conseguir trabajo. Ocupación del jefe de Familia. Tipo de ingreso.
4. Vivienda: Si poseen algún tipo de vivienda y en caso de tenerla, materiales de construcción, personas promedio por ambiente, si cuentan con servicios básicos y cuáles, etc. Se hace especial hincapié en la emergencia socio- habitacional.
5. Previsión: Acerca de la documentación de identidad, Si poseen DNI, en caso de extranjeros que tipo de residencia tienen, si es beneficiario o no de algún plan social del Estado, si existe algún miembro jubilado pensionado en la familia. Capacidad de ahorro, bancarización, seguros.

Cada una de las preguntas presentes en la entrevista cuenta con un puntaje de vulnerabilidad, el cual establece el diagnóstico objetivo¹. Una vez obtenida la información necesaria, se realiza un análisis del diagnóstico a fin de dar respuesta a la problemática de

¹ La implementación de esta entrevista puede ser reemplazada por otros instrumentos de acuerdo al proyecto en gestión compartida entre entes gubernamentales y el CAII, ejemplo entrevista de plan de protección social, entrevista de ingreso CPI.

necesidades del grupo familiar tendientes a fortalecer hogares y el desarrollo socio-económico de los sectores más vulnerables de la población.

Subjetivos:

Algunas de las preguntas que se sugieren para indagar aquellos aspectos subjetivos en el diagnóstico familiar son:

- ¿Cuáles considera que son las principales necesidades, problemáticas que tiene su familia actualmente?
- ¿Cuáles problemáticas son propias del referente y cuáles se refieren al grupo familiar particularmente?
- ¿Qué expectativas tiene el referente familiar con respecto a su participación en el programa de Fortalecimiento Familiar?
- ¿Cuáles creen que pueden ser las prioridades para trabajar desde el acompañamiento que le brinda el programa?

4.2 Semáforo para el fortalecimiento familiar

Luego de haber reflexionado sobre los datos concretos de la realidad es que la familia traza su propio mapa de vida que consiste en 5 prioridades para las cuales trabajara discerniendo porque lo no ha logrado hasta el momento, que hará para lograrlo y cuando llegara a tal fin.

A través de esta herramienta se busca tener un conocimiento sobre las percepciones de la familia destinataria sobre su situación actual: Ingresos, trabajo, condiciones habitacionales, situación de salud, condiciones habitacionales educabilidad y empoderamiento sociocultural²

Consiste en una metodología que consiste en un AUTODIAGNÓSTICO familiar en lo que se indaga según cada dimensión en base a 48 indicadores.

Identificar y caracterizar la demanda socio - Familiar y su grado de vulnerabilidad Social en conjunto para conocer las diferentes necesidades actuales a fin de realizar una intervención por prioridad que promueva la autonomía familiar según las cinco dimensiones y etapas de la vida. Así, se hace visible la pobreza con los colores del semáforo para relevar los principales aspectos a trabajar.

Al finalizar la implementación de ambas herramientas es necesario que el operador social realice un informe de cierre de cada una de las familias. En dicho informe se describen los siguientes aspectos:

- Diagnóstico general en cada una de las dimensiones Salud, Educación, Vivienda, Trabajo y Previsión

² El operador contará con una guía de implementación particular para la implementación de este instrumento con las familias de cada uno de los territorios donde se encuentre.

- Situación emocional de la familia
- Enumeración de 5 prioridades de trabajo
- Definición de metas de trabajo
 - o Corto plazo
 - o Mediano plazo
 - o Largo plazo
- Observaciones generales, principales problemáticas o anotaciones de particularidades familiares que guíen las intervenciones.

4.3 Informe de Vulnerabilidad

En este informe se consignan los aspectos más relevantes del diagnóstico relacionadas con cada una de las dimensiones de Salud, Educación, Vivienda, Trabajo y Previsión. Del mismo modo se anotarán las prioridades a trabajar con las familias, así como las metas a alcanzar en cada uno de los encuentros. Con este informe se da cierre a la fase de diagnóstico.

Fase de Implementación:

Aspectos para tener en cuenta dentro de la implementación del programa por parte del operador social:

- Promover un abordaje integral en pro de la protección de los derechos en el ámbito familiar.
- Promover la inclusión social estableciendo un modelo vincular de acompañamiento en la resolución de conflictos y/o problemáticas sociales familiares.
- Coordinar con programas y planes que contribuyan a la participación Social y construcción de ciudadanía, priorizando la pluralidad en la inclusión y fortalecimiento de las personas y su grupo familiar.
- Coordina acciones que den cobertura a situaciones de emergencia social.
- Coordinar y articular políticas con otras dependencias gubernamentales para el pleno cumplimiento de sus funciones.

OBJETIVO

Es importante empoderar los destinatarios reconociéndolo como sujetos de derechos. También es fundamental internalicen el progreso como un derecho y como un deber. No hay progreso, sin participación.

INCLUSIÓN

Generar y/o acercar oportunidades para el desarrollo de las personas.

- Articulación entre distintas instituciones de distintos sectores.
- Generar RED de CONTACTO y herramientas que faciliten el trabajo en equipo entre organizaciones buscando que se aborde en complemento a otros servicios.
- Acompañamiento familiar para conocer y brindar oportunidades y herramientas concretas a los destinatarios.
- Charlas SETVP para generar conciencia y bajar el acceso a oportunidades.
- Talleres educativos y productivos a fin de mejorar el nivel cultural, incidir en los hábitos e intervenir en el entorno.

4.3 Charlas SETVP

Las Charlas SETVP se consideran un espacio de reflexión, capacitación e intervención, en el cual las familias se reúnen para tratar problemáticas relacionadas con las dimensiones de Salud, Educación, Trabajo, Vivienda y Previsión.

Estas charlas son construidas acorde a las necesidades relevadas en la etapa de diagnóstico realizada con cada una de las familias.

El formato de construcción de las charlas tiene los siguientes ítems³:

- Fundamentación: justificación de la importancia de la realización de las actividades en función de las necesidades de las familias.
- Objetivo General de la charla
- Destinatarios
- Actividades a desarrollar en relación a los objetivos específicos de la charla
 - Descripción
 - Duración
- Material didáctico con conceptos clave para entregar a las familias
- Evaluación participativa de la actividad

³ El operador social contará con el formato de presentación (formato pptx.) con los lineamientos para realizar el taller y los materiales didácticos correspondientes.

4.4 Manual de oportunidades y Derivaciones

El operador social, a partir del manual de oportunidades de cada uno de los territorios estará en condiciones de realizar el respectivo asesoramiento a las familias, así como las derivaciones a las instituciones u organizaciones que puedan ayudar a resolver las problemáticas enunciadas.

El manual en mención contiene los siguientes ítems:

- Guía temática por dimensiones

Salud, Educación, Trabajo, Vivienda y Previsión

- Servicios sociales cercanos
- Trámites generales

4.5 Libretas de seguimiento familiar

El trabajo con las familias requiere de un seguimiento sistemático. De acuerdo a la estructuración del programa de Fortalecimiento Familiar, dicho seguimiento puede variar en relación con el tipo de proyecto que se lleve adelante y las necesidades de las familias.

Para realizar el seguimiento el CAII tiene una herramienta metodológica en forma de libreta, cuya versión digital⁴ debe ser diligenciada por el operador social a cargo, allí se tienen en cuenta los datos relevados tanto de las entrevistas de fortalecimiento familiar, como aquella información proveniente del semáforo, para así completar de mejor manera los siguientes aspectos:

- Datos generales del referente familiar
- Salud
- Educación
- Trabajo
- Vivienda
- Previsión económica
- Forma de seguimiento
 - o Presencial
 - o Telefónico
- Registro de seguimiento
 - o Necesidades temáticas
 - o Meta
 - o Plan de acción
 - o Derivaciones

⁴ Actualmente se maneja un formato Excel compartido de manera digital por cada uno de los líderes y operadores sociales territoriales.

- Observaciones
- Puntaje

Teniendo en cuenta la variación en la duración de los proyectos donde se realiza el programa de Fortalecimiento Familiar, el seguimiento a las familias de manera presencial o telefónica puede consolidarse así:

- El seguimiento a las familias vinculadas al programa de Fortalecimiento Familiar a través del dispositivo CAIPLI, se realiza como mínimo una vez cada dos meses, donde se realiza un acompañamiento con cada operador social, quien es el encargado de registrar los progresos de la familia, relevar nuevas necesidades y logros.
- El seguimiento en dispositivos territoriales como CET, COPE, NIDO, se realizará como mínimo una vez cada tres meses, donde el operador social debe registrar de manera digital lo mencionado en el encuentro que tenga con cada una de las familias a su cargo.
- El seguimiento en los proyectos como el Plan de Protección Social, se realizan de manera mensual en reuniones presenciales o telefónicas acordadas por los operadores sociales y las familias.

Es importante aclarar la periodicidad del seguimiento acorde a la duración de los proyectos en territorio, así:

DURACIÓN PROYECTO	PERIODICIDAD SEGUIMIENTO
6 meses	1 vez cada mes
1 año	1 vez cada tres meses
2 años	1 vez cada cuatro meses
3 años	1 vez cada seis meses

Además de realizar el seguimiento con las libretas (en su versión digital o física), el operador social debe realizar un informe periódico de avance, construido de manera conjunta con cada una de las familias con quienes realice el acompañamiento familiar, para darle cierre al programa.

Es importante destacar que cada uno de los operadores debe pactar la agenda de entrevistas de acuerdo a la disponibilidad de las familias, y la planificación de trabajo territorial. Para esto es fundamental realizar una agenda de visitas mensuales acorde a la dinámica del trabajo territorial.

Dicha agenda debe contener las siguientes especificaciones:

- Fecha y hora del encuentro

- Nombre del referente
- Modalidad: presencial o telefónica
- Lugar del encuentro
- Temas a tratar

Fase de evaluación

4.5 Evaluación del programa

El programa se evaluará mediante las siguientes herramientas:

- Informe de cierre: en donde de manera objetiva y subjetiva el operador social dará a conocer las principales problemáticas de las familias en cada una de las dimensiones, y el trabajo que se realizó para darle solución o generar oportunidades durante el tiempo que se realizó el acompañamiento familiar. Este informe se realizará para cada una de las familias con las cuales se haya realizado el acompañamiento.
- Autoevaluación: en el cual de manera subjetiva el operador social describe los aspectos positivos y aquellas cuestiones a mejorar dentro de la implementación del programa, su vínculo con las familias y los logros o desafíos pendientes durante el seguimiento.
- Informe de la muestra: consiste en un informe general de las familias acompañadas durante la implementación del programa de fortalecimiento familiar. En él se tendrán en cuenta las principales problemáticas en cada una de las dimensiones, los logros alcanzados y los aspectos a mejorar de toda la población.

5. Análisis y formatos de sistematización

Cada operador social deberá registrar el acompañamiento que realiza a cada una de las familias (de manera colectiva, es decir, en una sola planilla el total de familias acompañadas por cada operador) en diversos formatos de sistematización construidos para ello⁵, los cuales se describen a continuación:

⁵ Los formatos en mención son versiones digitales que se comparten con cada uno de los líderes territoriales y operadores para que sean ellos quienes los actualicen periódicamente, y los compartan con cada uno de sus coordinadores territoriales. Dichas herramientas serán compartidas oportunamente con los coordinadores territoriales en carpetas de Drive administradas desde área de Desarrollo metodológico, o en su defecto se encontrarán disponibles en la página web.

INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DEL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO FAMILIAR		
FASE	INSTRUMENTO	FORMATO DE SISTEMATIZACIÓN
Diagnóstico	Entrevista de fortalecimiento familiar	Formato de sistematización entrevista de fortalecimiento familiar
	Semáforo de fortalecimiento familiar	Formato de sistematización fortalecimiento familiar
	Informe de vulnerabilidad	Documento de informe de vulnerabilidad
Implementación	Charlas SETVP	Planilla de asistencia a las charlas
	Libreta de seguimiento familiar	Formato sistematización seguimiento familiar
	Manual de oportunidades y derivaciones	No aplica
Evaluación	Informe de la muestra	Formato de sistematización informe de la muestra
	Informe de cierre	Documento de informe de la muestra cierre