



**INSTRUCTIVO ESPECIFICO PARA LA EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO DEL
PROGRAMA DE FAMILIAS DE ACOGIDA**

**FAMILIAS DE ACOGIDA SIMPLE
FAMILIAS DE ACOGIDA ESPECIALIZADA**

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

FEBRERO 2011

El presente instructivo tiene como propósito apoyar a los evaluadores/as en la aplicación de la pauta de evaluación anual de desempeño de los programas de Familias de Acogida tanto Simple como Especializada.

Para completar los criterios y dimensiones de la pauta de evaluación anual de desempeño, el evaluador tiene a la vista los antecedentes sugeridos en el instructivo general, los cuales contienen los antecedentes que permiten arribar a una conclusión fundada. De esta forma se entiende que al contener la supervisión del Servicio elementos propios de la evaluación formativa y sumativa, la evaluación de desempeño anual viene a formalizar una opinión evaluativa del Servicio, con antecedentes ya conocidos por la institución.

El programa de familias de acogida no puede ser evaluado solamente de la revisión de registros escritos existentes en los programas, lo cual es sin duda relevante por cuanto refleja el trabajo realizado. Este programa requiere del contacto del evaluador/a con los usuarios/as directos niños, niñas y adolescentes, las familias cuidadoras y las familias de origen. El contacto de un evaluador/a externo al programa, permitirá visualizar la forma en que la intervención es percibida y valorada por sus actores preferenciales y dar curso a propuestas de mejoramiento.

Además, como orientación adicional a estas modalidades FAE-FAS, la institución puede basar su auto-evaluación anual en la misma pauta de la cual emana el presente instructivo. Reconociendo y recogiendo simultáneamente desde su praxis los instrumentos aplicados y hallazgos de auto - evaluación periódica de sus procesos, de resultados y de opinión de usuarios/as.

A continuación, este instructivo se referirá a la evaluación de los criterios y de las dimensiones contenidas en éstas y aportará con elementos para la valoración de su cumplimiento.

1.- Dimensión: Cumplimiento de objetivos:

Debido a la magnitud que significa la valoración de objetivos, se ha definido como opción metodológica la incorporación en este criterio de dimensiones esenciales al quehacer del proyecto, las cuales pueden ser verificables.

A) Para evaluar esta dimensión el evaluador/a toma conocimiento de las acciones que se realizan para el reclutamiento de nuevas familias, siendo deseable la realización de acciones de difusión periódicas. Se valora en mejor forma cuando exista un programa de difusión, material gráfico, cartillas u otro material por ej. breves registros de las acciones efectuadas.

De la misma forma el evaluador/a verifica la existencia de acciones de evaluación de las condiciones psicosociales de las familias postulantes a través de registros en carpetas. Las acciones de evaluación de condiciones psicosociales deben encontrarse en carpetas con la correspondiente aplicación de instrumentos, solicitud de antecedentes (Certificados de antecedentes entre otros).

b) Para la valoración de esta dimensión el supervisor/a debe revisar las carpetas de las familias de acogida las cuales deben contener registros de la aplicación de instrumentos de evaluación de competencias parentales, y la existencia de un plan de acompañamiento y capacitación. Para coberturas pequeñas es deseable la verificación de este aspecto en todas las carpetas de las familias de acogida. En el caso de coberturas mayores y como deseable debe intencionarse la toma de una muestra aleatoria que tenga representatividad estadística.

c) La institución debe realizar procesos planificados de forma de evaluar las competencias protectoras de los cuidadores. De conocerse la existencia de maltrato debe valorarse esta dimensión en categoría regular o inferior a ello, por cuanto la prevención de este aspecto es elemento esencial de la intervención del proyecto.

De tomarse conocimiento de una situación de maltrato se debe proceder de acuerdo a instructivo del Servicio en esta materia.

d) La institución asegura la evaluación de competencias parentales de la familia de origen y de acuerdo ello realiza intervención para procesos de reinserción. De haber razones fundadas para evitar el contacto, la institución realiza acciones prontas para la adopción o cuidado personal por parte de una familia con la cual resida en forma permanente. Estos antecedentes deben encontrarse en la carpeta del niño/a o de su familia de origen. En todo caso el énfasis es en los resultados de las evaluaciones diagnósticas y en las

acciones derivadas y en su oportunidad, y no en la amplitud o extensión de los registros.

e) La institución cuenta con un programa escrito que define los criterios técnicos para la entrega de aportes económicos a las familias de acogida. Se realiza la entrega mensual de aportes y existen registros de ello.

f) El evaluador verifica la existencia en la carpeta individual la coherencia entre el Plan de Intervención Individual y la realización de acciones periódicas que tiendan a su desarrollo. Especial atención debe otorgarse a los contactos directos de personal del programa con el niño, niña o adolescente usuario/a, de su derivación a programas especializados de requerirse, (estimándose que en un alto número de usuarios/as será necesaria la intervención especializada debido a las causales de ingreso al programa), a la intervención psicosocial con la familia de origen (De estimarse técnicamente pertinente). Debiese contarse con registros a lo menos mensuales referidos a la intervención con cada usuario/a, cuidadores, redes. Sin necesidad de ser extensos pero referidos esencialmente a las tareas efectuadas. De la misma forma deben intencionarse muestras representativas de carpetas.

2.- Criterio: Logro en resultados esperados:

a) El evaluador/a debe valorar este criterio a través de la observación directa en visitas a hogares de familias de acogida. Se refiere a la existencia de condiciones de provisión básicas, como también en registros del programa y en la información cualitativa entregada por el proyecto. La observación del supervisor/a incorpora en forma sustantiva la existencia de buen trato al interior de la familia de acogida, a la estimulación entregada por los cuidadores, a la valoración de la opinión del niño/a, etc.

b) El criterio es auto explicativo al referirse a la inserción en programas educacionales, de estimulación temprana, especializados, de preparación técnica o universitaria u otros adecuados a sus necesidades particulares y requerimientos. De la misma forma que en dimensiones anteriores debe intencionarse la utilización de una muestra representativa en casos de coberturas mayores (sobre 20 casos).

c) El programa de familias de acogida ha tenido tradicionalmente largas permanencias las cuales no aseguran estabilidad para el usuario/a si no están mediadas por el egreso autorizado por los tribunales competentes a través de reingreso con la familia biológica, medidas de cuidado personal, adopción. De presentarse excepcionalmente situaciones que superan los dos años de permanencia, estos casos deben ser claramente fundamentados y analizados con el supervisor/a en reuniones técnicas.

d) Las carpetas de las familias de acogida deben registrar en forma sucinta visitas de profesionales/ técnicos del programa a las familias de acogida con fines de supervisión, acompañamiento o asesoría en aspectos específicos de interés de los involucrados. Se valorará en mejor forma la existencia de visitas en horarios en los cuales se encuentra presente toda la familia.

e) La institución asegura la realización de análisis de alternativas de reinserción en familia con oportunidad. Se trata de tener diagnósticos sociales o psicosociales referidos a las posibilidades de reinserción en plazos no superiores a 2 meses del ingreso, como plazos de referencia.

(El programa no requiere la existencia de diagnósticos psicológicos a todos/as los niños/as o adolescentes incorporados al programa, si no es con propósitos de intervención o para su incorporación en programas en su beneficio).

f) El evaluador puede verificar esta dimensión desde la evaluación psicosocial la que a su vez incorpora aspectos ambientales, como también de la visita a terreno de una muestra de familias. ¿Existen riesgos prevenibles en el hogar de los cuidadores, en el entorno?. ¿El programa entrega información acerca de prevención de riesgos a las familias?.

3.- Criterio: Calidad de los servicios prestados:

a) El supervisor/a valora esta dimensión comparando el equipo de trabajo con que se cuenta en función de los requerimientos de las bases de licitación. Se valorará en mejor forma si existen mayores recursos humanos a los solicitados cubriendo en forma apropiada la cobertura, y si éstos cuentan con competencias específicas que aportan a la intervención. Se evaluará en menor forma si existe rotación frecuente del equipo, si los reemplazos no se producen con la prontitud requerida o si las contrataciones son de menor calificación técnica a la comprometida.

b) El liderazgo y conducción se evalúan en función de la organización dada al equipo para el logro de sus funciones, en el apoyo al recurso humano en términos de inducción, información, aporte al clima organizacional, establecimiento de redes colaborativas. De la misma forma se valorará en mejor medida la existencia de acciones de gestión que resultan en incremento de los aportes estatales al programa.

c) El programa de familias de acogida requiere, además de las competencias técnicas, del manejo de los cuerpos de conocimiento señalados, de forma que el recurso humano conozca y transmita a los usuarios/as e involucrados conceptos que permitan la réplica de acciones sustentadas en los derechos de la infancia y adolescencia. De la misma forma debe asegurarse el manejo de conceptos teóricos y enfoques tales como perspectiva de género, interculturalidad, necesidades especiales que tienen como propósito el ejercicio igualitario de derechos sin discriminación de ninguna índole.

d) La institución mantiene registros actualizados del plan de capacitación para las familias involucradas. En adición a la existencia de talleres, se valorará en mejor medida la capacitación y aportes psico y socioeducativos entregados en los hogares de las familias en forma directa, de acuerdo a plan diseñado en forma personalizada.

e) Las carpetas de los niños, niñas o adolescentes deben contener Programas de Intervención Individual. Estos deben estar escritos en forma

clara, sencilla y ser específicos de manera que den cuenta de los intereses y necesidades del niño/a del cual se trate, y deben guiar el proceso. Deben formularse con participación de las partes involucradas, realizarse revisiones anuales o antes que ello si fuese necesario. El caso de usuarios/as con necesidades especiales debe ser analizado con pertinencia cautelando la existencia de procedimientos para asegurar la participación y la incorporación de sus intereses y necesidades.

f) La institución debe asegurar el contacto personal con el usuario/a directo de modo que se recabe su grado de satisfacción con la acogida. Se valorará mejor si se cuenta con instrumentos que midan la satisfacción del usuario/a, de acuerdo a los rangos etéreos. Deben existir registros de las opiniones de los usuarios/as en las carpetas, y evidencias de que estas opiniones se utilizan para retroalimentar el quehacer.

g) Debe existir registros de la evaluación de las condiciones de habitabilidad asegurando la existencia de condiciones básicas (Ej. enseres básicos, higiene y salubridad, espacios como dormitorios para niños/as separados de los adultos, etc.) como también conocimiento del entorno lo que asegure la adopción de acciones preventivas para evitar la ocurrencia de accidentes. Vinculado al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad de las familias, se valorará en mejor medida la existencia de acciones de derivación y/o acompañamiento a redes sociales para la obtención de beneficios que resulten en las mejoras de las condiciones ambientales.

h) La institución cuenta con: condiciones materiales en términos de infraestructura, número de oficina y espacios adecuados para sus equipos de intervención y de atención a familias, como de equipamiento de oficina (equipos computacionales, teléfonos, etc.), disponibilidad de recursos para movilización y traslados a terreno, y medidas de seguridad y prevención de riesgos, adecuados para facilitar los procesos de sus equipos de trabajo.

i) El proyecto mantiene trabajo de redes y fortalecimiento de vínculos de colaboración permanentes con una serie de actores vinculados tales como tribunales, municipios, escuelas, establecimientos de salud, otros profesionales voluntarios que aportan a la consecución de logros. Registros de ello se encuentran en las carpetas individuales.

4.- Criterio: Criterios establecidos por el proyecto para decidir ingresos y egresos:

a) La institución mantiene registros de las medidas de protección emanadas de tribunales como también de la información que se aporta a éstos en el curso de los procesos individuales. Los informes a tribunales se emiten con periodicidad requerida por éstos, siendo como mínimo cada tres meses.

b) ¿La institución previene el ingreso de niños/as o adolescentes a medidas de mayor complejidad como es la atención de centros residenciales.

Existen registros de ello en las carpetas individuales?. Relevante en estos casos conocer en profundidad las situaciones de las cuales se trate.

c) El egreso de los niños/as o adolescentes atendidos representa momentos de alta sensibilidad tanto para ellos/as como para sus cuidadores/as. ¿El programa refiere contar con acciones a este respecto realizadas con acuerdo a una planificación consensuada?. Los registros de los egresos debiesen dar cuenta de este requerimiento.

AGP/DEPRODE
Febrero 2011 (Actualización)