

Año 1
Número 1
Verano 2015

Revista de Políticas Sociales

El acompañamiento familiar como herramienta de eficacia en el abordaje territorial de la implementación de las Redes de Protección Social en América Latina

Gabriela Agosto
Asociación Civil
Observatorio Social
gabrielaagosto@yahoo.com.ar

Fernanda Schilman
Asociación Civil
Observatorio Social
fernanda@observatoriosocial.com.ar

La red o redes integrales de protección social de derechos tienen por objetivo implementar en forma coordinada o articulada las prestaciones y acciones desarrolladas por las dependencias del Estado en materia de política social. Su fin es constituir un entramado que permita maximizar las estrategias de intervención hacia familias, personas y territorios en situación de vulnerabilidad o exclusión, de modo de garantizar los derechos sociales y establecer niveles de calidad de vida necesarios para el desarrollo de las personas, así como también posibilitar el acceso a servicios sociales y de promoción, y procurar la universalización del trabajo decente.¹ Dichas redes se diseñan e implementan bajo los principios de universalidad, intersectorialidad, eficiencia, interdisciplinariedad y corresponsabilidad.

Este modelo de redes busca atender las problemáticas sociales desde enfoques interdisciplinarios y desde abordajes complejos que permitan satisfacer las necesidades de diversos grupos de población. Asimismo, deben garantizar la “priorización para el acceso” de aquellas personas en situación de mayor vulnerabilidad.

1. La pobreza, la exclusión y la inequidad constituyen problemas complejos que requieren a su vez respuestas integrales y de larga duración. Debe entenderse la pobreza desde su complejidad, lo cual implica considerarla como un fenómeno multicausal que excede la mera carencia de recursos monetarios. En este sentido, limitar la conceptualización de la pobreza exclusivamente a la carencia de ingresos constituye un enfoque restringido porque conforma el resultado de un conjunto de procesos que van degradando las posibilidades que tienen las personas para imaginar un proyecto de vida y construirlo. Tales procesos se reproducen por generaciones y, en cada etapa, erosionan las capacidades personales y comunitarias.

Las redes integrales de protección social han de articular los esquemas contributivos y no contributivos, incorporando las condiciones de ambos grupos poblacionales, y sobre todo de los trabajadores del sector informal. Para ello se deben impulsar políticas activas y pasivas en el ámbito del mercado laboral que protejan a todos los ciudadanos frente al desempleo y reduzcan las brechas en términos de ingresos. La inclusión en el mercado laboral no garantiza la salida de situaciones de vulnerabilidad, contrariamente a lo que pasaba en otras décadas. Esto implica repensar los mecanismos instituidos de solidaridad articulados en torno a la inserción de las personas en el mercado de trabajo formal, que en la región latinoamericana “no ha mostrado una capacidad incluyente, ni en términos de creación de empleo de calidad ni en términos contributivos”.² Tanto los regímenes que individualizan el riesgo como los que son desarrollados a partir de la relación laboral no están diseñados, en principio, desde una visión de ciudadanía social, ni contemplan el acceso universal a la protección social integral.

La unidad de intervención propuesta es la familia o grupo conviviente, incluidas las interrelaciones en el interior de cada hogar. Este aspecto es clave porque cumple un rol fundamental en la garantía de los derechos de las personas, los cuidados de sus miembros. Incluso la familia es la principal educadora y resulta imprescindible para el desarrollo del capital social.³

2. Sojo y Uthoff (2006).

3. No es el objeto de este documento resaltar la dificultad con relación a la definición de modelos de familia. La institución familiar ha sufrido múltiples transformaciones y continua viviéndolas. Es por ello que se utilizará a los fines didácticos las concepciones de familia, grupo de convivencia u hogar como sinónimos, superando la complejidad de los entramados que ella posee en su constitución y vinculaciones.

A priori, las redes de protección social integral de derechos implican construir un conjunto de prioridades respecto a las siguientes dimensiones:

- garantizar un mínimo nivel de ingreso ciudadano;
- asegurar el acceso al sistema de salud, cubriendo tanto la asistencia primaria como la prevención y la detección precoz de enfermedades y de situaciones vinculadas a las adicciones, así como los aspectos asociados a la planificación familiar con el enfoque de salud reproductiva y sexual;
- instrumentar planes y estrategias que faciliten el acceso a una vivienda digna.
- desarrollar un sistema de cuidado que brinde asistencia y apoyo a personas en situación de dependencia (niños pequeños, adultos mayores, enfermos y personas con discapacidad);
- promover la inclusión de grupos en situación de vulnerabilidad (objetos de violencia, mujeres, discapacitados, minorías étnicas, religiosas y sexuales).
- Establecer un adecuado sistema de atención inmediata ante situaciones de emergencia.

Para su implementación se esgrimen los siguientes instrumentos de gestión:

- **Sistemas Únicos de Identificación y Selección de Beneficiarios:** instrumento que releva información de la vivienda, el hogar y sus miembros, y selección de beneficiarios a través de la aplicación de un índice de vulnerabilidad;
- **Sistemas Únicos de Información:** centralizan las bases de datos de programas, prestaciones y beneficiarios;
- **Sistema de Monitoreo y Evaluación:** cuentan con líneas de base, monitoreos periódicos, evaluación de resultados e impacto anuales o bianuales;
- acceso descentralizado a las distintas prestaciones;
- **Sistema Único de Pago:** a través de tarjeta única de débito o compra;
- **Acompañamiento Familiar:** seguimiento a las familias más vulnerables a través de equipos específicos.

Herramientas para la implementación de una Red de Protección Social de Derechos

La puesta en marcha de la red es un desafío complejo, a largo plazo, que requiere capitalizar los esfuerzos hacia objetivos comunes y sustentados en fundamentos económicos y políticos consensuados. Asimismo, busca concebir una transformación en el modo de convenir las políticas sociales desde un enfoque sistémico. Se promueve así la coherencia y la coordinación de acciones entre las áreas involucradas y los equipos, de modo de abordar las temáticas de manera articulada. De este modo, los procesos se hacen más eficaces, eficientes y transparentes, pero fundamentalmente equitativos.

La red como política de Estado debe ser sustentable a largo plazo. Por ello debe hacerse efectiva mediante una legislación que asegure su institucionalidad, considerando su independencia de toda discrecionalidad del poder político. En tal sentido se deberá elaborar un marco conceptual legitimado con todos los actores involucrados, unificando dimensiones vinculadas con los modos y las prácticas con que el Estado gestiona. Para ello es fundamental efectuar un diagnóstico institucional con el objeto de abordar de manera efectiva este proceso de cambio.

Desde este marco, la puesta en marcha de procesos de informatización de la información disponible debería centrarse en el desarrollo de sistemas capaces de simplificar procesos y medios de pago, tanto para el ordenamiento de la información como para la rendición de cuentas y el seguimiento de la inversión social. El sistema informático debe identificar a los candidatos que pueden percibir un beneficio de los programas sociales, incluido su grupo conviviente, y otorgar una visión agregada de la situación social de la persona. Una vez ingresados los postulantes, podrán presentarse en otras dependencias del Estado sin necesidad de presentar de nuevo la documentación. Asimismo, el sistema deberá contar con un módulo específico para cada uno de los integrantes del hogar, a fin de conocer en profundidad su situación en temas referidos a su salud, educación y situación laboral. Esta información podrá ser compartida entre programas. Por último, cada programa debería tener



permitido el procesamiento electrónico total del trámite de otorgamiento de beneficios, desde la solicitud hasta el pago en la cuenta del beneficiario. Toda la documentación que acompañe las solicitudes y acredite la información que se registra ha de ser archivada digitalmente mediante el escaneo de las certificaciones. También se deben proveer herramientas tales como diccionarios y protocolos de trabajos ubicados en una plataforma web que permita al personal de los programas acceder a un listado de definiciones teóricas y metodológicas en el cual se especifiquen los conceptos incluidos en el sistema y se detallen los procesos para cada etapa (registro, pago, consulta, altas y bajas), buscando uniformidad en la ilustración de los conceptos y circuitos administrativos. El sistema debe contar con una serie de informes sociales estandarizados que provean información social general y de cada programa, por grupo poblacional y por región, entre otros datos de interés. Esta información resulta clave para la acción de gobierno.

Otro de los componentes clave de las redes es la implementación del Sistema de Pago Único electrónico, a partir de una tarjeta de débito o compra. Este aspecto asegura transparencia en la adjudicación de los

recursos, lo que aumenta los márgenes de rendición de cuentas a los ciudadanos, además de reducir las posibilidades de incurrir en la entrega discrecional de los recursos del Estado y el clientelismo. La tarjeta debe permitir la identificación de los programas y prestaciones sociales percibidas, e incluir los siguientes datos: a) nombre de los beneficiarios; b) motivo de la solicitud de las prestaciones; c) fecha de solicitud de las prestaciones; d) fecha de alta de las prestaciones; e) evaluación de las corresponsabilidades asumidas; f) fecha y motivo de baja de las prestaciones; y g) otros datos sociales.

En términos de monitoreo de acciones, desde el inicio de la puesta en marcha de la red se han de generar estrategias de evaluación que contemplen propuestas para la construcción de líneas de base y para el análisis de la cobertura de los programas, determinando la pertinencia de los niveles para la detección de demanda no cubierta y propuestas de mecanismos de derivación entre las distintas áreas del gobierno.

También se ha de contar con un índice que permita abordar territorialmente la vulnerabilidad y la pobreza, teniendo en cuenta su carácter

multidimensional, lo cual resulta sumamente útil para la concepción y la implementación de políticas públicas de desarrollo social. Este instrumento debe combinar diferentes tipos de información y estimar la proporción o incidencia de personas en una población dada que experimentan múltiples carencias; también debe e incluir las siguientes dimensiones e indicadores: ingresos; educación (asistencia escolar en un establecimiento formal, rezago escolar, nivel educativo alcanzado); salud (embarazo adolescente, situación de dependencia); trabajo (desempleo, ocupación informal o subocupación formal), y vivienda (no tener vivienda o vivir en una vivienda precaria, acceso al agua, electricidad, características del saneamiento, paredes y pisos, etcétera). Esto permitirá establecer diferentes escenarios plausibles de aplicar en cada dimensión según el programa social, por debajo de los cuales se considera a un hogar o un individuo en situación de pobreza multidimensional.

La propuesta de acompañamiento familiar

Para hacer efectiva la Red Integral de Protección Social de Derechos resulta primordial contar con un componente de Acompañamiento Familiar. Este dispositivo consiste en la atención personalizada a las familias en sus domicilios, con el fin empoderar a los hogares y promover la autonomía familiar. Se busca incentivar la formación y la acumulación de capital social y comunitario, para que puedan mejorar la interacción social al interior del hogar y en las redes locales de referencia, que a la vez fortalezcan habilidades y capacidades para superar su situación de vulnerabilidad y que también favorezcan el acceso y la participación en las prestaciones desarrolladas por las áreas de gobierno. El Acompañamiento Familiar ha sido incorporado en varias políticas de la región, aunque con diversos objetivos e impactos. Inicialmente esta metodología se asoció al apoyo, la atención y la recuperación de la salud, así como también con el bienestar social de las personas. Las visitas han sido realizadas por profesionales y técnicos, en especial enfermeras, matronas, trabajadores sociales y monitores comunitarios.

La literatura vinculada con la temática expone una multiplicidad de intervenciones, tales como la transmisión de información a beneficiarios

sobre las características de los programas y transferencias, servicios a los que se puede acceder o información y asesoramiento para el cumplimiento de las condicionalidades de las políticas. También puede vincularse con el apoyo en una etapa específica de la vida -la primera infancia, la adolescencia o la vejez-. También puede responder a demandas de poblaciones con problemáticas específicas: drogodependencia, deserción escolar, embarazo adolescente, violencia de género, entre otras. Más allá de sus especificidades, todas las intervenciones plantean el acceso preferente a las prestaciones sociales del Estado. De este modo se favorece la integración de las familias en las redes institucionales de protección y promoción. Además, esto retroalimenta con información social a las diversas áreas del Estado y brinda información *in situ* para adecuar la oferta de programas y servicios sociales a las necesidades y demandas de los hogares.

La intervención puede adquirir diversas modalidades, más allá del carácter y estructura de las visitas, tales como reuniones periódicas en los centros comunitarios o grupos de reflexión para los colectivos estratégicos (grupos de embarazadas, padres y madres con hijos pequeños, mujeres víctimas de situaciones de violencia doméstica, etcétera). Sin embargo, la visita al domicilio de las familias es el componente esencial para esta metodología de intervención, en tanto permite trabajar con los integrantes del hogar en la generación de un espacio de diálogo y aprendizaje para la consecución de determinados estándares de vida considerados mínimos sociales. Este tipo de estrategia requiere ser implementada por un equipo de profesionales interdisciplinarios, quienes son los que efectúan las visitas domiciliarias y se vinculan con los miembros de los hogares, contando con formación específica y herramientas de trabajo que les permitan instrumentar su acción, realizar el seguimiento y evaluar el impacto.

La intervención en el hogar tendrá mayor efectividad en un contexto de relación continua entre efectores descentralizados y miembros de los hogares, así como también entre el equipo y la comunidad local de la que forma parte dicho hogar. Los principales objetivos de este componente deberían centrarse en:

- trabajar con las familias, empoderándolas mediante un vínculo de apoyo que permita mejorar sus capacidades y estrategias para enfrentar las adversidades.
- incentivar logros en la formación y acumulación de capital social en los hogares y sus redes de vinculación;
- aumentar la vinculación del Estado con los hogares y la respuesta descentralizada a sus requerimientos;
- intervenir para motivar, informar, aconsejar, orientar y acompañar los procesos relacionados con la transformación de vidas de personas, familias y comunidades;
- mejorar el acceso y la participación de los hogares en programas y servicios sociales;
- disminuir la vulnerabilidad y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente de la población más desprotegida;

Estos aspectos permitirán al Estado:

- acercar las áreas sociales a la ciudadanía;
- mejorar el acceso y la participación de los hogares en los programas y servicios sociales;
- desarrollar una demanda informada en la que las familias conozcan “adónde pueden acudir y en qué momento” y corregir asimetrías en la información entre la oferta y la demanda de servicios;
- articular las ofertas programáticas de las distintas áreas de gobierno, logrando mayor efectividad, eficacia y equidad;
- adecuar la oferta de programas y servicios sociales a la demanda de las familias;
- generar una alerta temprana de las problemáticas sociales;
- elaborar conocimiento acerca de los hogares, sus necesidades y sus demandas, y las interrelaciones sociales más amplias.

También se busca, en el interior de las familias:

- incentivar logros en la formación y acumulación de capital humano en los hogares;
- promover su participación comunitaria con las redes locales de vinculación;

- incrementar el desarrollo cognitivo, social, físico y emocional de niñas y niños en la primera infancia;
- mejorar los conocimientos y prácticas de las familias para el cuidado;
- mejorar la habitabilidad de las familias;
- promover la salud física y mental y una nutrición saludable;
- generar estrategias de prevención y atención de las adicciones;
- promover acciones para el acceso al trabajo;
- apoyar a las familias para garantizar el acceso a la Justicia;
- favorecer la convivencia, la tolerancia y la no discriminación.

Las dimensiones de abordaje deberán definirse en estrecha relación con el territorio en el que se desarrollará la propuesta de acompañamiento. La mayoría de las experiencias en la región⁴ incluyen las siguientes dimensiones: identidad; educación y capacitación; salud física y mental; nutrición; cuidado; habitabilidad; dinámica familiar y comunitaria; ingresos y trabajo; educación financiera; y apoyo para garantizar el acceso a la justicia. Se busca que las familias puedan alcanzar un mínimo vinculado con cada aspecto para desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida productiva conforme con sus intereses y necesidades. Tal como lo establece el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el desarrollo humano es un proceso mediante el cual se busca la ampliación de las oportunidades para las personas, aumentando sus derechos y sus capacidades. Este proceso incluye varios aspectos de la interacción humana, tales como la participación, la equidad de género, la seguridad, la sostenibilidad, las garantías de los derechos humanos y otros que son reconocidos por la gente como necesarias para ser creativos y vivir en paz. Para el PNUD, las personas constituyen la verdadera riqueza de las naciones y, por ende, el desarrollo consiste en la ampliación de las opciones que ellas tienen para vivir de acuerdo con sus valores y aspiraciones. Por eso el desarrollo humano significa mucho más que el crecimiento del ingreso nacional *per cápita*, el cual constituye solo uno de los medios para ampliar las opciones de las personas.

4. Véanse los ejemplos de los programas Chile Crece Contigo, Unidos (Colombia) y Cercanías (Uruguay).



Identidad: los miembros de la familia deben contar con los documentos que los identifican como ciudadanos y les permiten el acceso a los servicios sociales del Estado, así como los certificados que acreditan discapacidad. Deben también conocer los trámites para la obtención de estos documentos. En algunos casos se debe favorecer la tramitación de antecedentes penales cuando corresponda.

Educación y capacitación: los niños, niñas, jóvenes y adultos deben acceder al sistema educativo y permanecer en él, adquiriendo competencias básicas, ciudadanas y laborales que contribuyan a su desarrollo integral.⁵

Salud física y mental: el acompañamiento familiar permite un acceso preferente al sistema de salud, donde todas las personas deben recibir los servicios de atención y participar en los programas de promoción y prevención.⁶

5. Se trata de garantizar la educación inicial y cuidado a la primera infancia, así como la educación primaria y secundaria; favorecer el acceso a servicios de refuerzo a la educación en la primera infancia y adolescencia; promover la responsabilidad familiar en el cumplimiento de este derecho; asistir a las familias para acceder a los servicios de capacitación y formación en oficios; y garantizar a los adultos mayores el acceso a servicios de educación. Los niños y niñas menores de cinco años deben estar vinculados a algún programa de atención integral en cuidado, nutrición y educación inicial; en presencia de madre trabajadora y ausencia de otro adulto que pueda hacerse cargo del cuidado, los niños menores deben encontrarse incorporados a algún sistema de cuidado infantil; los niños en edad escolar deben asistir a algún establecimiento educacional; los niños mayores de doce años deben saber leer y escribir; los niños con discapacidad que estén en condiciones de estudiar deben estar incorporados al sistema educacional, regular o especial; debe existir un adulto responsable de la educación del niño acreditado como apoderado y que esté en contacto regular con la escuela; ningún niño menor de quince años puede estar vinculado a actividades laborales.

6. Deben contar con acceso a un plan de salud familiar o servicio de atención primaria en salud; acceder a los servicios de emergencia; recibir atención para la salud materna, sexual y reproductiva; contar con atención de la salud mental; acceder a los servicios de prevención y rehabilitación de abuso de sustancias adictivas; recibir atención a la discapacidad y atención para la salud del adulto mayor; las embarazadas deben poder realizar todos los controles prenatales y recibir atención al momento del parto; todos los niños y niñas deben recibir las vacunas y refuerzos de acuerdo al plan de vacunación, y tener al día los controles de salud; las mujeres y los hombres de la familia deben asistir a los programas de prevención del cáncer de cuello uterino, seno y próstata, según la norma establecida, y conocer los resultados; los adultos mayores deben estar bajo control médico; los miembros de familia que tengan una enfermedad crónica deben estar bajo

Nutrición: todos los miembros de la familia deben contar con una nutrición adecuada y tener buenos hábitos en el manejo de alimentos. Los niños menores de cinco años, las mujeres embarazadas y las madres en período de lactancia deben contar con los alimentos necesarios y acceder a una cantidad suficiente según los requerimientos nutricionales específicos. Los niños menores de seis meses deben recibir lactancia materna.

Ingresos y trabajo: la familia debe acceder a ingresos autónomos (monetarios o en especie) a través de diferentes medios de sustento. Los miembros del hogar deben acceder a servicios de capacitación laboral, de reinserción laboral y empleo, y de apoyo a actividades económicas.⁷

Dinámica familiar: la familia debe contar con un tejido fortalecido y mecanismos saludables de convivencia y de expresión de afecto. Se debe reconocer la importancia de las relaciones entre sus integrantes para su propio desarrollo y generar acciones para fortalecer los vínculos familiares, principalmente los parentales. Hay que trabajar sobre la mejora de la convivencia y la dinámica familiar, a fin de favorecer la atención a los miembros vulnerables del hogar y vincular a la familia con los recursos territoriales y del Estado para facilitar su acceso, generar espacios de diálogo y aplicar normas de convivencia familiar y resolución de conflictos, para que existan en la familia prácticas cotidianas de diálogo sobre temas como hábitos, horarios y espacios para la recreación.⁸

control médico; debe garantizarse el acceso a servicios de prevención y rehabilitación de abuso de sustancias adictivas; todos los miembros del hogar con padecimiento mental o retraso cognitivo deben participar de algún programa de rehabilitación o estimulación cognitiva; debe garantizarse el acceso a los medicamentos que necesitan; los adolescentes y adultos, de ambos sexos, deben conocer los métodos de planificación familiar; los miembros de la familia deben estar informados en materia de salud y autocuidado.

7. La familia debe contar con ingresos mínimos superiores a la línea de indigencia. Se debe fomentar el trabajo decente. Al menos un miembro de la familia mayor de quince años debe tener una ocupación remunerada o estar vinculado a una fuente de ingresos autónoma. Las personas en edad de trabajar que lo requieran deben poder acceder a servicios de capacitación laboral o certificación de competencias laborales. Los adultos mayores de sesenta años deben recibir algún tipo de asignación o pensión. Los integrantes del hogar que tengan derecho a una asignación familiar, deben poder obtenerla. El hogar debe contar con un presupuesto organizado en función de sus recursos y necesidades prioritarias.

8. La familia debe contar con mecanismos adecuados para enfrentar conflictos. Debe existir una distribución equitativa de las tareas del hogar entre todos los miembros de la

Habitabilidad: la familia cuenta con condiciones de habitabilidad acordes con su contexto. Se debe favorecer el conocimiento sobre la situación jurídica de la propiedad en la que reside, y promover la mejora de las condiciones de infraestructura, servicios y equipamiento de la vivienda y concienciar en acciones de prevención y cuidado para evitar accidentes domésticos. El hogar debe tener su situación habitacional clara en relación a la tenencia del suelo y la vivienda en que habita.⁹

Bancarización y ahorro: la familia debe estar inserta en el sistema financiero como medio de acceso a oportunidades de trabajo, ingresos y seguridad familiar. Adicionalmente, se debe crear una cultura de ahorro para lograr metas propuestas por sí misma. La familia debe definir una cuota de ahorro, manejarla a través de mecanismos financieros y utilizarla según sus necesidades. La familia debe conocer las características de los distintos servicios financieros (ahorros, crédito, microseguros, etcétera) y acceder a ellos cuando los necesite y cumpla los requisitos. La familia no debe estar sujeta a créditos de usura.

familia, independiente del sexo de sus miembros y de acuerdo con la edad de cada uno de ellos. Todos los miembros de la familia deben conocer los espacios y oportunidades para acceder a programas y servicios disponibles en su localidad, recursos comunitarios y programas de desarrollo disponibles (organizaciones comunitarias, espacios de recreación y cultura, clubes deportivos, centros de recreación para niños, jóvenes y para adultos mayores, asociaciones de padres de familia, centros de educación, ludotecas, etcétera), y participar en alguno de ellos. Se debe incentivar la participación de la familia en las estrategias de cuidado e integración social de la persona en situación de discapacidad. La familia debe acceder a información y servicios de detección temprana, atención y recuperación de las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual. Y en caso que exista violencia intrafamiliar, las personas involucradas directamente en esta situación deben estar incorporadas a algún programa de apoyo (o al menos conocer las alternativas y encontrarse en proceso de integrarse). La familia que tiene un niño interno en algún sistema de protección debe visitarlo regularmente, y la que tiene algún joven privado de libertad debe apoyarlo y colaborar en el programa de rehabilitación.

9. Servicios: la vivienda debe contar con abastecimiento de agua potable y un sistema de desagües y con un sistema de energía adecuado. No debe tener goteras, no debe inundarse y estar bien sellada. La familia debe disponer o transformar las basuras. La vivienda debe contar con iluminación, ventilación natural y privacidad. Los miembros de la familia deben contar con implementos para dormir y alimentarse. En la vivienda no deben vivir más de tres personas en cada cuarto, y los niños deben dormir separados de los adultos. El hogar debe contar con acceso a un sistema de comunicaciones. Los niños deben disponer de espacio para actividades de juego y estudio, y de un espacio seguro para moverse dentro de la vivienda.

Apoyo para garantizar el acceso a la Justicia: la familia debe tener acceso a los servicios de la Justicia para la solución de sus conflictos, y tener conocimiento de sus derechos y deberes como ciudadanos. Debe conocer sus necesidades jurídicas y aprender a identificar el proceso institucional apropiado para la resolución de conflictos entre las alternativas que ofrece el sistema de Justicia.



Implementación del acompañamiento familiar

La implementación debe realizarse en etapas sucesivas. En una primera instancia se propone el desarrollo de un diagnóstico. Para ello se han de elaborar instrumentos de relevamiento de las actuales estrategias de abordaje territorial implementadas desde el Estado que incluyan información acerca de los programas, tipo de trabajo de campo, tipo y cantidad de recursos humanos requeridos, población objetivo, focalización, ámbito de actuación, instrumentos y metodología utilizada, tiempo de trabajo territorial, sistema de registro y sistematización de la información. También hay que analizar la capacidad de seguimiento de las problemáticas sociales y la interrelación entre programas y efectores sociales. Esta información evita superponer acciones y promover la integralidad de la intervención. Asimismo, se deberá definir el modelo de abordaje territorial y población objetivo a alcanzar. Los criterios para su definición pueden variar en función del territorio, por nivel de vulnerabilidad, o focalizarse en un tramo de edad, entre otros aspectos.

La segunda etapa consiste en el diseño y la elaboración de los materiales de trabajo, así como en la definición del plan de capacitación, tanto para los equipos territoriales como para las áreas sociales que intervienen. El Acompañamiento Familiar requiere involucrar en el proyecto a todos los equipos técnicos y políticos, de modo de articular una respuesta efectiva a las necesidades y demandas de la población. Entre los materiales de capacitación que se han de confeccionar, se proponen los siguientes: a) acuerdo compromiso de trabajo; b) manual conceptual y operativo; c) instrumentos de intervención (para cada dimensión); d) modelo de plan familiar; e) metodología de seguimiento del plan familiar; y f) cartilla de recursos locales. La capacitación de los equipos debe tender al conocimiento acerca de las dimensiones de desarrollo desde una visión de gestión del cambio social, potenciando las capacidades de los hogares y empoderándolos, promoviendo la autonomía familiar y la de sus miembros. Asimismo, se debe fortalecer los mecanismos de información acerca de la red de recursos comunitarios y de las prestaciones desarrolladas por las áreas de gobierno (de los diferentes niveles) en materia de política social.

En un tercer momento, se podrán a prueba los instrumentos diseñados en una muestra seleccionada, mediante la realización de la prueba piloto de la propuesta. Luego se ejecutarán modificaciones o ajustes al modelo inicial vinculados a los distintos aspectos.

Por último, se plantea la implementación propiamente dicha, que consta de cuatro fases: la primera, para el establecimiento de la línea de base, donde se releva información acerca del estado inicial de los hogares, constituyendo el primer insumo para el sistema de información de la Red de Protección Social, lo que permite detectar las dimensiones y logros básicos que debería alcanzar la familia, y brinda un alerta temprana sobre las necesidades y demandas de la población.

En la segunda fase se determinan las metas a alcanzar. A partir del diagnóstico, el profesional bosqueja junto con los hogares sus prioridades y la ruta a seguir. Se trabaja conjuntamente con los miembros del hogar en la elaboración de su plan de trabajo familiar. Cada familia establece sus objetivos y prioridades a mejorar en cada una de las dimensiones de desarrollo humano. Se trata de que las familias alcancen un mínimo de desarrollo humano con relación al conjunto de dimensiones. El plan familiar será propio y único para cada unidad familiar o conviviente. Constituye una guía que orientará a los integrantes del hogar sobre la definición del camino a seguir para alcanzar los logros básicos que les permitirán fortalecer sus capacidades y potencialidades para alcanzar mejores condiciones de vida y sus vínculos con los actores sociales e institucionales que se encuentran en el contexto territorial del que son parte. Los integrantes de las familias dialogarán con los acompañantes familiares y analizarán los diversos aspectos que les ayudarán a construir en forma colectiva un plan familiar de acuerdo con sus necesidades y deseos. En esta fase, el acompañante familiar tiene un rol de gestor del proceso de cambio; se constituye como un facilitador y dinamizador del proceso en el que trabajan los hogares en torno a las dimensiones definidas para lograr mayor autonomía personal, familiar y comunitaria.

En una tercera fase, se realizará el seguimiento y el apoyo a las familias. En esta fase se orienta y se apoya a la familia para que pueda alcanzar los objetivos trazados, acompañando el proceso a fin de comprender la importancia de cada dimensión de trabajo definida. Se busca que la

familia se vincule con los programas y servicios sociales y las diversas redes que posean. Asimismo, se plantea la realización de capacitaciones focalizadas en los aspectos clave de las dimensiones de desarrollo humano. Estos procesos pueden efectuarse en el hogar o en sesiones comunitarias junto con otras familias.

Por último, en la instancia final, el componente de acompañamiento finaliza cuando la familia alcanza las metas establecidas, dejando una dinámica familiar autónoma como capacidad instalada. Sin embargo, los hogares seguirán siendo acompañados en encuentros más esporádicos con las familias en una fase de seguimiento. Se trata de continuar apoyando a las familias para el sostenimiento de los logros alcanzados.

En cada una de las etapas, la información deberá ser registrada por el profesional y contará con la supervisión de un coordinador y sesiones de apoyo psicosocial. Asimismo, el acompañamiento familiar deberá contemplar un componente de evaluación y monitoreo que permita una evaluación rigurosa de su gestión, con la finalidad de identificar y cuantificar la magnitud de los impactos, transparentando los resultados mediante la publicación de los resultados.

Los equipos que constituyen la estrategia territorial deben ser interdisciplinarios (sociólogos, psicólogos, psicólogos sociales, trabajadores sociales, especialistas en trabajo comunitario) con experiencia en trabajo comunitario. Asimismo, deben tener gran capacidad de adaptación a situaciones complejas y cambiantes en el marco del proceso.

La modalidad de trabajo de la visita al hogar debe realizarse en duplas: un profesional realiza la intervención mientras que el otro observa y la registra. Los equipos deben ser rotativos a lo largo del proceso de trabajo con las familias. Se trata de no generar una situación de dependencia profesional, sino de un lazo positivo.

La existencia de oficinas descentralizadas ubicadas en el territorio facilita la coordinación de tareas de los equipos técnicos. Es importante contar con una línea telefónica y una página web con un sistema de atención virtual para responder las consultas, obtener turnos de trámites y realizar denuncias.

Resultado e impacto

El acompañamiento familiar permite generar un vínculo de apoyo directo con las familias, a fin de potenciar sus capacidades y estrategias para enfrentar las adversidades desde un enfoque de derechos y no en un abordaje asistencial. Se promueve así la generación de capital social familiar y comunitario.

El proceso se centra en la intervención familiar, en hogares y no en el beneficiario individual, para potenciar al grupo conviviente desde un abordaje integral, aumentar la vinculación del Estado con los hogares desde un abordaje descentralizado y maximizar el impacto del territorio en el desarrollo.

Bibliografía

Agosto, Gabriela y Fernanda Schilman (2013): *La reconfiguración del Estado como proceso inexcusable*. Buenos Aires, Universidad del Museo Social Argentino.

Acuña, Carlos, compilador (2010): *Los desafíos de coordinación y la integridad de las políticas y gestión pública en América Latina*. Buenos Aires, Jefatura de Gabinete de Ministros.

— y Mariano Tommasi (1999): *Some Reflections on the Institutional Reforms Required for Latin America*. Documento de Trabajo 20, Fundación Gobierno y Sociedad, Centro de Estudios para el Desarrollo Institucional, Buenos Aires.

Bachelet, Michelle (2011): *Informe del grupo consultivo. Piso de protección social para una globalización equitativa e inclusiva*. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

Bertranou, Fabio y Leonardo Gasparini (2004): *Protección Social y mercado laboral en América Latina: ¿qué nos dicen las encuestas de hogares?* Oficina Internacional del Trabajo.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2000): *La Brecha de la Equidad. Una Segunda Evaluación. Segunda Conferencia Regional de Seguimiento de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social*. Santiago de Chile, CEPAL.

— (2000): *Equidad, desarrollo y ciudadanía*. Santiago de Chile, Naciones Unidas.

— (2006): *La protección social de cara al futuro: acceso, financiamiento y solidaridad*. Santiago de Chile, CEPAL.

— (2007): *Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, CEPAL.

— (2010): *La hora de la igualdad, brechas por cerrar, caminos por abrir*. Santiago de Chile, CEPAL.

— (2012): *Eslabones de la desigualdad. Heterogeneidad estructural, empleo y protección social*. Santiago de Chile, CEPAL.

— (2012): *Panorama social de América Latina*. Santiago de Chile, CEPAL.

Cecchini, Simone y Aldo Madariaga (2011): *Programas de Transferencia Condicionada. Balance de la experiencia reciente en América y el Caribe*. Santiago de Chile, CEPAL.

— y Rodrigo Martínez (2011): *Protección social inclusiva en América Latina. Una mirada integral, un enfoque de derechos*. Santiago de Chile, CEPAL.

Cohen, Ernesto (2005): *Los desafíos de las políticas y la gestión social en América Latina*. Santiago de Chile, CEPAL.

— y Rolando Franco (2005): *Gestión social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. México, CEPAL y Siglo Veintiuno.

Cruces, Guillermo y Leonardo Gasparini (2013): *Políticas Sociales para la Reducción de la Desigualdad y la Pobreza en América Latina y el Caribe. Diagnóstico, Propuesta y Proyecciones en Base a la Experiencia Reciente*. Documento de Trabajo 142, Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales (CEDLAS), Universidad Nacional de La Plata.

Naciones Unidas, Consejo Económico y Social (2000): *El mejoramiento de la protección social y la reducción de la vulnerabilidad en el actual proceso de mundialización*. Comisión de Desarrollo Social, 39° periodo de sesiones, Informe del Secretario General.

Sojo, Ana y Andras Uthoff, editores (2006): *Desempeño económico y política social en América Latina y el Caribe. Los retos de la equidad, el desarrollo y la ciudadanía*. México, CEPAL, FLACSO, SEDESOL.