

BUENA PRÁCTICA #1
ACOGIENDO A LOS QUE
CUIDAN: MEJORES
EXPERIENCIAS PARA LAS
FAMILIAS INTERESADAS
EN ACOGER

PASO 1. FACILITAR INFORMACIÓN A LAS FAMILIAS INTERESADAS

Para este paso es clave tener en consideración lo siguiente:

Crear contenido atractivo para la audiencia, que en su mayoría son mujeres de 30 a 55 años.

¿Cómo hacer el contenido atractivo?

- Debe ser simple, corto y sensible
- Evitar usar un lenguaje técnico, por ejemplo, es mejor hablar de “familias de acogida externa” antes de usar la sigla FAE
- Generar cercanía utilizando y publicando datos locales sobre la necesidad de nuevas familias de acogida

¿Qué contenido es clave incorporar?

- Explicación y definición de Familia de Acogida
- Incorporar preguntas frecuentes:
 - Requisitos y/o criterios para ser Familia de Acogida
 - Pasos y proceso para llegar a ser Familia de Acogida
 - Duración de la Acogida
 - Expectativas post primer contacto
- Incorporar testimonios
- Compartir Calendario con actividades
- Medios de contacto para resolver preguntas

Usar las redes sociales y páginas web para dar a conocer el programa de Familia de Acogida y las instituciones que ejecutan el programa.

- La red social más efectiva en la experiencia de ProAcogida: Facebook, ya que la audiencia suelen ser mujeres de 30 a 55 años que usan más esta plataforma que otras

Criterios para que una página web sea efectiva para facilitar información:

- ✓ Existe una página web activa de la institución.
- ✓ La página web se puede navegar desde un celular.
- ✓ La información de la página web está actualizada.
- ✓ Es fácil llegar a la sección de Familias de Acogida.
- ✓ Se presenta información sencilla y amigable del programa Familia de Acogida.
- ✓ Se muestran los canales de comunicación con la institución o proyecto.
- ✓ Los enlaces y formularios funcionan correctamente.
- ✓ Hay enlace a las redes sociales de la institución o proyecto.

Incorporar formulario de contacto simple en que se registre automáticamente a familias interesadas.

Algunos formularios de contacto: Google Form, Tally, Typeform, SurveyMonkey, Forms.app

Otras Plataformas digitales sugeridas para facilitar contactos.

- Correo electrónico masivo o campañas de marketing: Mail-Chimp, Sendgrid
- Whatsapp o chat bot: Whatsapp empresa, Wati, Zenvia
- Agenda y recordatorios: Zoom, Calendly, Google Calendar
- Administración de RRSS: Meta Diseño: Cantva
- Página de enlaces: Linktree

Asegurar que se tiene información de contacto del proyecto FAE que esté actualizada y operativa. Es fundamental Indicar al menos 2 vías diferentes de contacto:

Algunas vías de contacto efectivas: celular, WhatsApp, teléfono fijo, correo electrónico, o dirección completa. Se realiza anualmente un chequeo y actualización de datos.

PASO 2. GENERAR PRIMER CONTACTO POR MEDIOS DIGITALES

Un primer contacto eficaz con un interesado es fundamental para lograr una captación exitosa de la futura familia de acogida. En este paso es clave el uso del formulario para mantener un catastro actualizado de familias interesadas.

Para esto se sugiere tener en consideración lo siguiente:

Verificar que la recolección de datos del formulario sea correcta. Un formulario inicial permite que la información se almacene en un espacio centralizado, fiable y de acceso universal. Se recomienda que en el formulario las personas registren dos veces su correo, para evitar errores de tipeo.

Plantilla tipo de formulario de contacto inicial

Nombre Completo	
Whatsapp	
Teléfono	
Correo electrónico	
Verifica Correo electrónico	
Otra información relevante	

Responder lo antes posible y de forma personalizada para intentar despejar la intención de la familia. Se recomienda un tiempo de respuesta menor a 48 horas.

Explorar las alternativas de respuestas automáticas en el primer contacto en las diferentes plataformas digitales con información clara de los siguientes pasos a seguir. Por ejemplo, fechas u horarios de las reuniones informativas.

Algunos tips para el primer contacto

- ✓ Revisar la carpeta de spam del correo electrónico resulta útil para no perder a alguna familia interesada.
- ✓ Pedir a las familias que acusen recibo, despejando su interés a corto, mediano o largo plazo. Y así avanzar con temas más profundos.

Plataformas útiles de automatización: Zapier y CRM (Customer Relation Manager).

PASO 3. REALIZAR REUNIONES ACOGEDORAS

Este paso consiste en realizar reuniones informativas del programa FAE, que sean lúdicas y cercanas. Para esto es fundamental considerar:

Estructura de las reuniones

	Bienvenida a participantes	5 min
	Actividad rompe hielo	10 min
	Videos explicativos	5 min
	Testimonios de Familias de Acogida	15 a 20 min
	Espacio de preguntas	30 a 45 min
	Cierre y recordatorio de pasos a seguir	10 min

Características de reuniones acogedoras

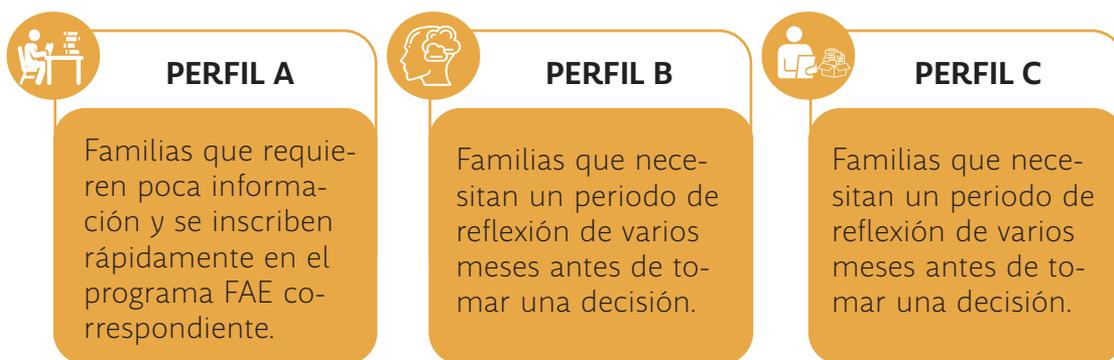
- ✓ Cortas, de máximo 90 minutos.
- ✓ Utilizar material atractivo y breve (similar al contenido que se construye para RRSS)
- ✓ Invitar o tener testimonios que sensibilicen a las familias (por ej videos).
- ✓ Usar un lenguaje simple y cercano.
- ✓ Promover la participación de familias, lo que implica abrir espacios de preguntas, diálogo y reflexión.

PASO 4. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS POTENCIALES FAMILIAS DE ACOGIDA SEGÚN SUS INTERESES

La decisión de ser familia de acogida es un proceso único. Por eso, este paso es importante para hacer un seguimiento acorde a las necesidades o motivaciones.

Tres perfiles de familias según sus intereses: Para identificar intereses y dar seguimiento, se recomienda utilizar la Plantilla Tipo de Seguimiento. Con este, se pueden identificar las intenciones a corto plazo para optimizar recursos en el proceso de captación. (Ver figura 2)

FIGURA 2.



Plantilla tipo de seguimiento

Información de contacto	Nombre
	Apellido
	Correo electrónico
	Teléfono
Seguimiento de contacto	Fecha de primer contacto
	Método de contacto
	Fecha de reunión informativa
	Estado
Despeje de motivación	Fecha de próximo contacto
	Quiere ser familia de acogida
	Quiere pero no puede ahora
	Quiere aportar de otra forma
Despeje de evaluación	No quiere ser familia de acogida
	No inicia evaluación
	Inicia evaluación
	Iniciará en corto plazo (menos de 6 meses)

Algunos tips para el primer contacto

- ✓ Mantener la información actualizada y visible para todas las personas que participan del proceso.
- ✓ Realizar un seguimiento activo implica diálogo permanente que identifique por qué las familias no han concretado su inscripción en algún proyecto FAE.

PERSPECTIVAS Y CONDICIONES PARA EJECUTAR LA PB

Perspectivas detrás de la buena práctica

- Un **factor fundamental en el desistimiento** de las familias interesadas en acoger son **las malas experiencias con las instituciones** a cargo de los procesos.
- La **captación planificada y dirigida** a un grupo específico es más efectiva que la general.
- Utilizar **enfoques basados en la experiencia de usuario** y atención al cliente permiten brindar mejores experiencias a las familias.

CONDICIONES PARA EJECUTAR

- **Condición 1:** Destinar tiempo específico de los equipos para la captación.
- **Condición 2:** La captación debe partir de la base de que todas las familias experimentan dificultades, emociones y tiempos distintos desde que manifiestan interés por acoger hasta que deciden hacerlo. Esto requiere que los equipos sean especialmente flexibles en el acompañamiento.