



# **FUNDACIÓN PRODERE**

**FP-ADM-REG-12**

## **PRODERE MEJORA CONTIGO**

### **Procedimiento para la gestión de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (DQRSF)**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

El procedimiento “PRODERE MEJORA CONTIGO” tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno y eficaz a las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (DQRSF) presentadas por los usuarios/as de la Fundación PRODERE. Es en este sentido, que se propende por fortalecer los canales de comunicación usuarios/as e institución, teniendo presente la mejora continua, las buenas prácticas de trabajo y la consolidación de los mecanismos de participación hacia todos nuestros usuarios/as.

Este procedimiento se encuentra enmarcado en el Modelo de Prevención del Delito de la Fundación PRODERE, dando a conocer su compromiso permanente en prevenir aquellas conductas que pudiesen representar un riesgo de comisión de delitos en contra de la integridad y derechos de los niños, niñas y adolescentes que son sujetos de atención en nuestra fundación.

**El procedimiento “PRODERE MEJORA CONTIGO” se desarrolla de diversas formas :**

**Digitales** (formularios de Google, correos electrónicos, entrevistas telefónicas y video conferencias)  
**Presenciales** (entrevistas, reuniones, visitas a proyectos).

#### **2. OBJETIVOS**

- Establecer a partir del procedimiento “PRODERE MEJORA CONTIGO” un sistema de gestión que posibilite la comunicación entre nuestros usuarios/as y la Fundación, basándose en criterios derivados de la misión y visión institucionales de la organización, que permitan gestionar oportunamente las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (DQRSF) derivadas de nuestro quehacer.
- Garantizar el acceso permanente e irrestricto al sistema de gestión de (DQRSF) canalizando y resolviendo las inquietudes nuestros usuarios/as para mejorar la calidad del servicio, y fomentar la mejora continua.
- Consolidar la participación y retroalimentación en una herramienta estratégica para la innovación y la satisfacción de nuestros usuarios/as a través de la disponibilidad de medios



# FUNDACIÓN PRODERE

FP-ADM-REG-12

físicos y digitales para la recepción de las (DQRSF), así como para el trámite oportuno, la revisión y resolución de situaciones planteadas por los grupos de interés.

- Garantizar la transparencia y el respeto pleno de los derechos de cada persona que hace parte de la Fundación PRODERE, (usuarios/as y trabajadores/as) mediante la difusión de este procedimiento reconociendo los derechos y responsabilidades de quienes componen cada proyecto y la administración central.

## 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**Paso 1. Recepción:** Se refiere a las distintas vías en que los usuarios/as nos comunican su denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**Paso 2. Registro:** Se trata de los medios en que se registra la información de la DQRSF y el tipo de información que se requiere.

**Paso 3. Notificación:** Se trata de la fase en la cual la administración central conoce la DQRSF para determinar los pasos a seguir.

**Paso 4. Recepción y Envío:** Se trata de la fase en que se reciben las notificaciones y se envían a la Área correspondiente para su revisión.

**Paso 5. Revisión- Resolución:** Se trata de la fase que abarca las acciones para abordar la DQRSF, su análisis, resolución y comunicación.

RECEPCIÓN DE (DQRSF)	
<b>Objetivo:</b> Recibir de manera adecuada las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los medios que la Fundación PRODERE ha creado para ello, en formato online, escrito o presencial.	
En la página web de la institución <a href="https://fundacionprodere.cl/">https://fundacionprodere.cl/</a>	Busque el botón de “PRODERE MEJORA CONTIGO”
En el correo electrónico <a href="mailto:mejora.contigo@fundacionprodere.cl">mejora.contigo@fundacionprodere.cl</a>	Busque el Formulario <a href="https://fundacionprodere.cl/formulario-de-contacto/">https://fundacionprodere.cl/formulario-de-contacto/</a>
En cada proyecto DAM – DCE O la oficina de administración central	Solicite hablar directamente con el director/a de proyecto.



# FUNDACIÓN PRODERE

**FP-ADM-REG-12**

	Solicite hablar directamente con la persona encargada del Sistema de Calidad y Mejora Continua. Solicite a la persona encargada registrar su DQRSF en libro físico
En OIRS: Oficina de información reclamos y sugerencias del Servicio de Protección Especializada (SPE)- Mejor Niñez.	Deje su queja o reclamo en OIRS y espere a ser contactado por la instancia correspondiente al interior de la Fundación PRODERE.

## REVISIÓN Y RESOLUCIÓN DE (DQRSF)

**Objetivo:** Revisar y dar respuesta por parte de la Fundación PRODERE a las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, procediendo de una manera clara y expedita.

1. Se recepciona por parte del Área de Gestión de la Calidad y Mejora Continua, y se asigna al profesional de acompañamiento específico que corresponda.
2. El profesional de acompañamiento asignado se contacta con la persona usuaria/o para realización de entrevista telefónica, zoom o presencial, lo cual se acuerda entre las partes.
3. Se determina si es pertinente una mayor indagación a través de:

### Inicio de sumario de investigación interna

- Se envía por parte de Profesional de acompañamiento asignado a director/a del proyecto involucrada, para responder dudas y otorgar los antecedentes que correspondan en los plazos indicados en Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Fundación PRODERE vigente.
- Se evalúa el caso a partir de revisión documentos de área técnica, área de recursos humanos, encargado de Modelo de Prevención de delitos
- Se revisa la documentación específica del proyecto: carpetas de NNA, informes de Tribunales, informes de OLN y otros antecedentes relevantes.

### Fase de resolución

1. Si los aspectos señalados atañen al área técnica:

- Reunión de acompañamiento técnico a centro o equipo
- Asesorías específicas
- Planes de mejora específicos y generales
- Aplicación general de la sugerencia en las instancias que corresponda (nuevos protocolos, en asesorías futuras, etc.)



# **FUNDACIÓN PRODERE**

**FP-ADM-REG-12**

2. Si los aspectos señalados involucran aspectos contractuales o reglamentarios:
  - Revisión normativa-legal por parte de jefatura directa de los/as involucradas y área de Recursos Humanos para evaluar las medidas pertinentes de acuerdo a la gravedad.
3. Comunicación de la resolución:

El profesional de acompañamiento asignado se contacta con la persona usuaria/o vía correo electrónico, telefónicamente, o presencial de acuerdo a lo acordado para comunicar la resolución en sus aspectos relevantes de acuerdo a su necesidad.

## **RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS**

**Objetivo.** Recepcionar y gestionar las sugerencias provenientes de los usuarios/as como base para la mejora continua de la Fundación PRODERE.

1. Se recepciona la sugerencia y se revisa con el equipo de administración central.
2. Desde la administración central se le comunica directamente a la persona usuaria que se ha recepcionado su sugerencia y los pasos que se seguirán.
3. El equipo de administración central determina si es pertinente mayor indagación.
4. Posterior a la indagación preliminar se resuelve si es necesario:
  - Reunión de acompañamiento técnico a proyecto o o equipo
  - Asesorías específicas
  - Aplicación general de la sugerencia en las instancias que corresponda (nuevos protocolos, en asesorías futuras, etc.)
5. Comunicación de la resolución:

El profesional de acompañamiento asignado comunica vía correo electrónico a la persona usuaria que se ha recepcionado la sugerencia y su resolución.

## **RECEPCIÓN DE FELICITACIONES**



# **FUNDACIÓN PRODERE**

**FP-ADM-REG-12**

**Objetivo.** Fortalecer el sistema de mejora continua a partir del reconocimiento positivo del actuar de quienes hacen parte de la fundación PRODERE.

1. Se recepciona partir del correo electrónico recibido, y se revisa con el equipo de administración central
2. Se le comunica directamente a la persona usuaria que se han recepcionado las felicitaciones y que se harán llegar a personas involucradas.
3. Se le comunica a las personas involucradas acerca de las felicitaciones recibidas por su quehacer al interior del proyecto.

## **INFORMES DE (DQRSF)**

Cada Dirección de proyecto DAM- DCE debe elaborar un registro con los verificadores de los procedimientos **PRODERE MEJORA CONTIGO** gestionados, archivándolos en la Carpeta de Evaluación de Satisfacción de Usuarios/as del proyecto.