



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 de nuestros usuarios/as en aras de fortalecer la calidad del servicio y fomentar la mejora continua. Mediante lo anterior se busca entregar una respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir del registro de la DQRSF.
- 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 Centralizada.

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 Centralizada conoce la DQRSF para determinar los pasos a seguir.

Paso 4. Envío: Se trata de la fase en que se reciben las notificaciones y se envían al 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 REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE DQRSF	
Objetivo: 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 https://fundacionprodere.cl/	Busque el botón de “PRODERE MEJORA CONTIGO”
En el correo electrónico mejora.contigo@fundacionprodere.cl	Busque el Formulario https://fundacionprodere.cl/formulario-decontacto/
En cada proyecto DAM - DCE o la oficina de Administración Centralizada	- Solicite hablar directamente con el director/a de proyecto. - Solicite hablar directamente con la persona encargada del Sistema de Calidad y Mejora Continua.



FUNDACIÓN PRODERE

FP-ADM-REG-12

	- 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.

ENVÍO, REVISIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

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 del 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 la Administración Centralizada.
2. Desde la Administración Centralizada se le comunica directamente a la persona usuaria que se ha recepcionado su sugerencia y los pasos que se seguirán.
3. El equipo de la Administración Centralizada determina si es pertinente mayor indagación.
4. Posterior a la indagación preliminar se resuelve si es necesario:
 - Reunión de acompañamiento técnico a proyecto o a 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

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



FUNDACIÓN PRODERE

FP-ADM-REG-12

1. Se recepciona partir del correo electrónico recibido, y se revisa con el equipo de Administración Centralizada
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.