


## INDICADORES DE GESTIÓN ÁREA TÉCNICA FUNDACIÓN PRODERE

<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	Fortalecer y optimizar la gestión integral de los proyectos adjudicados ante el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia por Fundación PRODERE, mediante el diseño e implementación de estrategias que fortalezcan la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los dispositivos, asegurando un impacto positivo mediante una adecuada planificación en la calidad del servicio y cumplimiento de la normativa técnica, a favor del bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.				
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Potenciar el acompañamiento técnico en la gestión operativa y administrativa de los proyectos, asegurando la coherencia con los lineamientos institucionales.</li> <li>-Estandarizar los procesos de trabajo mediante la definición y aplicación de procedimientos que orienten la ejecución de las funciones.</li> <li>-Implementar sistemas de monitoreo y evaluación, que permitan medir el desempeño, resultados y cumplimiento de metas de manera sistemática.</li> <li>-Resguardar el cumplimiento normativo vigente, velando por la correcta aplicación de las disposiciones técnicas y administrativas establecidas.</li> <li>-Desarrollar y fortalecer las competencias del equipo, a través de instancias de capacitación, retroalimentación y acompañamiento continuo.</li> <li>-Promover la mejora continua en los procesos de intervención diagnóstica y gestión, incorporando ajustes basados en evidencia y resultados obtenidos.</li> <li>-Optimizar la calidad de las evaluaciones de Diagnóstico Clínico Especializado y Diagnóstico Ambulatorio, asegurando estándares técnicos y normativos vigentes.</li> </ul>				
<b>Perspectiva</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Verificadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>
Proceso interno	Evaluar el cumplimiento mensual de plazas atendidas, incluyendo sobreatenciones conforme al artículo 80 bis, mediante su sistematización en el resumen de control mensual, con el fin de monitorear el desempeño de la gestión y su concordancia con las plazas convenidas.	Planilla de Registro de Atención Mensual - Proyectos ejecutados Fundación PRODERE.	Planilla de Control de Resumen de Atención Mensual (RAM)	Mensual	Departamento Técnico
Proceso interno	Monitorear y evaluar de manera integral el estado de avance de los proyectos ejecutados, mediante el análisis sistemático de su ejecución técnica y operativa, identificando nudos críticos, nivel de cumplimiento de actividades y cronogramas, resultados de supervisiones técnicas, estado de las carpetas de atención y gestión de la lista de espera, con el fin de asegurar la calidad del servicio y la toma oportuna de decisiones para la mejora continua.	Reporte de Gestión Mensual	Formato de Reporte de Gestión	Mensual	Departamento Técnico
Proceso interno	Sistematizar mensualmente el porcentaje de cumplimiento de las plazas atendidas en los proyectos ejecutados por la Fundación PRODERE, consolidando el valor por plaza asignado a cada proyecto según región, y determinando el monto total percibido por cada dispositivo de acuerdo con el mes de ejecución. En este sentido, se realiza una comparación entre las plazas convenidas y el total de prestaciones realizadas.	Administración del SIS	Planilla de Administración Sistema de Información y Soporte.	Mensual	Departamento Técnico
Proceso interno	Registrar y analizar las calificaciones obtenidas por los proyectos ejecutados por Fundación PRODERE en instancias de Supervisión Técnica, sistematizando los puntajes obtenidos, evaluando su progreso y detectar posibles oportunidades de mejora.	Control Calificaciones de Supervisión Técnica y porcentaje de cumplimiento obtenido, categorizando según Rúbrica de Supervisión Técnica 2026.	Planilla de Control de Supervisión Técnica.	Cuatrimestral	Departamento Técnico
Proceso interno	Revisar, monitorear y analizar los datos de las Planillas de Asignación Mensual, verificando el detalle de los informes diagnósticos realizados en cada proyecto, contrastando dicha información con el RAM, Estos antecedentes permiten cuantificar información relativa a cumplimiento según la normativa técnica e informes adicionales, a fin de asegurar el correcto uso de recursos.	Registro de Asignación Mensual	Planilla de Asignación Mensual	Mensual	Departamento Técnico
Proceso interno	El Sistema de Control de Bonificaciones constituye un mecanismo de supervisión y verificación sistemática orientado a resguardar el cumplimiento de las metas de evaluación comprometidas por los profesionales de la Fundación PRODERE.	Sistema de Control de Bonificaciones	Planilla de Control y Monitoreo de Bonificaciones	Mensual	Departamento Técnico

Proceso interno	Ejecutar acciones de monitoreo y revisión aleatoria de las carpetas correspondientes a los procesos evaluativos de los NNA y sus familias realizados por los profesionales en cada proyecto, resguardando el cumplimiento técnico, administrativo y documental requerido, de acuerdo con las Orientaciones Técnicas.	Planilla con porcentaje de cumplimiento de la muestra de carpetas revisada.	Retroalimentación Check List - Anexo 2.	Mensual	Departamento Técnico
Proceso interno	Realizar llamados telefónicos a usuarios con el fin de evaluar su percepción y grado de satisfacción de manera aleatoria, permitiendo determinar si el proceso evaluativo se llevó a cabo en tiempo y forma, identificando oportunidades de mejora en los equipos y en los procesos ejecutados.	Resultados obtenidos de Satisfacción Usuaría	Registro y Sistematización de información	Bimensual	Departamento Técnico
Proceso interno	Brindar capacitación a los equipos profesionales de los proyectos, conforme a las Orientaciones Técnicas y requerimientos, con el fin de entregar las herramientas necesarias que les permitan desempeñar su rol con eficacia y alineación institucional.	Participación en capacitaciones programadas.	Convocatoria y Material de Presentación.	Trimestral	Departamento Técnico / Apoyo Jurídico

 <b>INDICADORES DEL DEPARTAMENTO DE RRHH</b>						
Area	Objetivo	Indicador (KPI)	Fórmula para Cálculo	Meta Referencial	Frecuencia	Responsable
Reclutamiento y Selección	Atraer y contratar personal idóneo oportunamente	Tiempo de contratación	Días desde publicación hasta contratación	≤30 Días	Mensual	Equipo de RR.HH
		% Vacantes cubiertas a tiempo	$(\text{Vacantes cubiertas en plazo} / \text{total vacantes}) \times 100$	≥ 90 %		
Capacitación y desarrollo	Fortalecer competencias personales	Horas de capacitación por trabajador	Total Horas capacitación/ N° trabajadores	≥ 20 horas anual	Trimestral	Equipo de RR.HH
		% cumplimiento plan de capacitación	$(\text{Capacitaciones realizadas} / \text{planificadas}) \times 100$	≥ 90%		
Gestión del desempeño	Evaluar y mejorar el desempeño	% evaluaciones realizadas	$(\text{Evaluaciones realizadas} / \text{total trabajadores}) \times 100$	100%	Semestral	Directores/RRHH
		% cumplimiento de metas	$(\text{Metas cumplidas} / \text{metas totales}) \times 100$	≥ 85%		
Clima Laboral	Mantener un ambiente laboral positivo	Indica de clima laboral	Resultado encuesta de clima laboral	≥ 80%	Anual	Equipo de RR.HH
		Tasa de rotación voluntaria	$(\text{Renuncias} / \text{total trabajadores}) \times 100$	≤10%	Trimestral	
Administración de Personal	Asegurar cumplimiento legal y administrativo	% Error en remuneraciones	$(\text{Errores detectados} / \text{total liquidaciones}) \times 100$	≤2%	Mensual	Equipo de RR.HH
		Cumplimiento pagos previsionales	$(\text{Pagos realizados en plazo} / \text{total pagos}) \times 100$	100%	Mensual	
Retención de personal	Disminuir rotación de personal	Tasa de rotación total	$(\text{Salidas} / \text{dotacion promedio}) \times 100$	≤15%	Trimestral	Equipo de RR.HH
Seguridad y Salud Ocupacional	Proteger integridad de trabajadores	Tasa de accidentabilidad	$(\text{N° accidentes} / \text{total trabajadores}) \times 100$	0% minima	Mensual	Prevencionista Riesgos
Gestión Estratégica de RRHH	Alinear RRHH con los objetivos organizacionales	%Cumplimiento plan de RRHH	$(\text{Acciones ejecutadas} / \text{planificadas}) \times 100$	≥ 90%	Trimestral	Equipo de RR.HH
Reporteo Institucional	Aumentar la visibilidad institucional	Cumplimiento de publicaciones mensuales	$(\text{N° de publicaciones realizadas en el mes} / 10) \times 100$	80%	Semanal	Apoyo Comunicacional
	Mejorar el alcance en redes sociales	Publicaciones con alcance esperado	$(\text{N° de publicaciones que alcanzan al menos 1.000 personas} / 10) \times 100$	≥ 90%	Mensual	
	Fortalecer la difusión interna	Cumplimiento de comunicaciones internas	$(\text{N° de comunicaciones internas enviadas} / 10) \times 100$			
Gestión	Cumplimiento en la gestión oportuna de correos electrónicos	Cumplimiento en la gestión de correos electrónicos	$(\text{N° de correos gestionados oportunamente} / 7) \times 100$	≥ 100%	Mensual	
	Administración del aula virtual	Creación oportuna de usuarios en el aula virtual	$(\text{N° de usuarios creados oportunamente en la semana} / 15) \times 100$	≥ 100%		



**Balanced Scorecard – Cuadro de Mando Integral De Fundación PRODERE (Área de Administración)**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Fortalecer la Gestión Administrativa mediante en control eficiente de la documentación, procesos operativos sobre a la dirección y gestión de la información, asegurando oportunidad, cumplimiento y calidad en el servicio a los distintos departamentos.						
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICO</b> Gestionar de manera eficiente los procesos documentales, administrativos y de comunicación interna, asegurando el correcto manejo, registro y acceso oportuno de la información, el cumplimiento de las normativas y controles vigentes, y el apoyo efectivo a la Dirección en la toma de decisiones, junto con coordinar oportunamente las compras y la logística necesaria, optimizando tiempos, reduciendo errores y promoviendo la mejora continua de los procesos internos.						
<b>Perspectiva</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fórmula / Métrica</b>	<b>Metas</b>
Cliente interno	Envío y recepción de documentación	% documentos entregados a tiempo	Según se requiera	Administración	$(\text{Docs a tiempo} / \text{total docs}) \times 100$	$\geq 95\%$
Cliente interno	Distribución de correos institucionales	% correos derivados correctamente	Diario	Administración	$(\text{Correos correctos} / \text{total correos}) \times 100$	$\geq 98\%$
Cliente interno	Apoyo a Dirección (actas)	% actas entregadas oportunamente	Según se requiera	Administración	$(\text{Actas a tiempo} / \text{total actas}) \times 100$	100%
Procesos internos	Control de contratos de arriendo	% contratos vigentes actualizados	Mensual	Administración	$(\text{Contratos actualizados} / \text{total contratos}) \times 100$	100%
Procesos internos	Control alarmas SEC y planes de emergencia	% dispositivos con control vigente	Mensual	Administración	$(\text{Dispositivos vigentes} / \text{total}) \times 100$	100%
Procesos internos	Compra de pasajes y estadías	Tiempo promedio de gestión (horas/días)	Según se requiera	Administración	$\text{Tiempo total} / \text{n}^\circ \text{ solicitudes}$	$\leq 48 \text{ hrs}$
Procesos internos	Compra de insumos (aseo y oficina)	% solicitudes atendidas a tiempo	Mensual	Administración	$(\text{Solicitudes a tiempo} / \text{total}) \times 100$	$\geq 95\%$
Procesos internos	Cumplimiento cláusula 7 (validaciones curriculares)	% validaciones realizadas	Diario	Administración	$(\text{Validaciones realizadas} / \text{total}) \times 100$	100%
Procesos internos	Gestión de oficios	% oficios enviados y registrados	Diario	Administración	$(\text{Oficios registrados} / \text{total}) \times 100$	100%
Procesos internos	Gestión documental (física y digital)	% documentos organizados	Semanal	Administración	$(\text{Documentos organizados} / \text{total}) \times 100$	$\geq 95\%$
Procesos internos	Acceso a la información	Tiempo promedio de búsqueda	Diario	Administración	$\text{Tiempo total} / \text{n}^\circ \text{ búsquedas}$	$\leq 10 \text{ min}$

## INDICADORES FINANCIEROS FUNDACIÓN PRODERE

Nombre del Indicador	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Fuentes de Información	Periodicidad	Responsables	Meta	Observaciones
Fondo de Indemnización	Garantizar el dinero de la indemnización a todo evento, independientemente de la causa del fin de la relación laboral	Saldo disponible en cuentas bancarias / Monto fondo de indemnización corte trimestre en medición	Porcentaje	1. Cartolas bancarias 2. Buk - datos RRHH	Trimestral	Área Financiera	100%	
Punto de Equilibrio	Garantizar el cubrimiento de gastos de los proyectos y de la Administración Central a través de los montos pagados por las plazas atendidas en los DCE y DAM	Gastos promedio de cada proyecto(*) / Monto pagado por plaza atendida	Cantidad de Plazas	1. Reportes de atención mensual (RAM) 2. Comprobantes de subvención 3. Cartolas bancarias 4. Planilla de deudas	Mensual	Área Financiera	Específica en cada proyecto	*Tener en cuenta acreencias y deudas del proyecto
Deuda entre proyectos	Solventar el déficit financiero de los proyectos de la Fundación PRODERE, relacionados con la falta de derivación de plazas por parte del SPE	Sumatoria de montos en planilla de deudas	\$	1. Planilla de Deudas	Mensual	Área Financiera	\$ 0	
Inventarios Actualizados	Asegurar la eficiencia operativa, conociendo en tiempo real la cantidad, ubicación y estado de los bienes en cada proyecto de la Fundación PRODERE	Archivos actualizados con los inventarios de los proyectos / Total proyectos Fundación PRODERE	Porcentaje	1. Archivos Excel proyectos 2. Inventario físico proyectos 3. Inventarios SIS	Mensual (*)	Área Financiera	100%	*La periodicidad de la medición puede ser trimestral
Capacitaciones Financieras	Ofrecer herramientas clave para optimizar la toma de decisiones, optimizar gastos y asegurar la rentabilidad de los proyectos de la Fundación PRODERE.	Capacitaciones cargadas en el Aula Virtual / Capacitaciones programadas	Porcentaje	1. Cursos Aula Virtual	Anual (*)	Área Financiera	100%	*La periodicidad de la medición puede ser semestral



## INDICADORES MPD FUNDACIÓN PRODERE

Nombre	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Fuentes de Información	Periodicidad	Responsables	Meta
Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal	Contar con un procedimiento escrito cuyo objeto será la evaluación y selección de personas que trabajan de manera permanente o transitoria en la organización que cuente con los elementos que se consignan en el lineamiento.	Procedimiento establecido de reclutamiento de personal	Cantidad	1. Ley N° 21.30	Permanente	1. EPD 2. Área de RRHH	1
Plan de inducciones y capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respecto del correcto uso de fondos públicos	Contar con un proceso de inducción para cada trabajador que ingrese a prestar servicios, tanto de índole técnico o propio del rol a desempeñar, como en materias de prevención de delitos, incluyendo la normativa interna elaborada para dicha prevención.	Trabajadores capacitados / Total de trabajadores de la Fundación PRODERE	Cantidad	1. Aula Virtual	Semestral	1. EPD 2. Apoyo en Comunicaciones	100%
Matriz de Riesgo	Identificar y cualificar los riesgos asociados al funcionamiento transversal de la institución, alimentada por las conclusiones del diagnóstico.	Rubrica de riesgos y esquema de encasillamiento de los mismos	Cantidad	1. Diagnóstico de funcionamiento	Anual	1. EPD	1
Responsable y Comité de Prevención de Delitos	Declarar uno o más responsables de la prevención de delitos (RPD), quien o quienes deberá/n asegurar la adecuada implementación y operación del MPD	Designación del EPD	Cantidad	1. Carta de designación	Semestral	1. Dirección Ejecutiva 2. Junta Directiva	1
Canales de Denuncias	Señalar el o los canales de denuncia o mecanismos con los que se cuenta para recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima a los NNA, sus familias, trabajadores de la organización, y en general cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de alguno de estos hechos.	Canales de denuncia activos / Total de canales de denuncia con los que cuenta la Fundación PRODERE	Porcentaje	1. Página Web 2. Aula Virtual 3. Manual de prevención del delito 4. Buzones y libros de sugerencias y reclamos en cada proyecto	Semestral	1. EPD 2. Área Técnica 3. Directores de Proyecto	100%
Comisión de Ética	Velar que las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención se desarrollen en base a los valores éticos de la institución, las directrices del derecho internacional de los derechos humanos de la niñez, la adolescencia y la familia, y la mejor evidencia disponible.	Existencia de la Comisión de Ética, interdisciplinaria en su composición y que funcione como entidad colegiada, de carácter consultivo y asesor	Cantidad	1. Actas de las sesiones	Anual	1. EPD 2. Dirección Ejecutiva	1
Canales de Información	Declarar la forma en que entregará de manera periódica a los NNA, y a sus familias o adultos responsables, información adecuada (según la edad, desarrollo y capacidad de intelección), sobre herramientas que aporten a la prevención del abuso y autocuidado	Canales de información activos / Total de canales de información con los que cuenta la Fundación PRODERE	Porcentaje	1. Página Web 2. Aula Virtual 3. Manual de prevención del delito 4. Buzones y libros de sugerencias y reclamos en cada proyecto	Semestral	1. EPD 2. Área Técnica 3. Directores de Proyecto 4. Apoyo en Comunicaciones	100%
Supervisión y Evaluación	Contar con un sistema de supervisión del modelo de prevención del delito contra NNA y de delitos que afecten el correcto uso de fondos públicos, el que deberá ser socializado entre sus trabajadores.	Cantidad de investigaciones realizadas / Cantidad de denuncias reportadas	Porcentaje	Estrategias incluidas para garantizar la adecuada ejecución del MPD	Trimestral	1. EPD	100%