



MEMORIA ANUAL

2022

Protección, apoyo y oportunidades
para una vida digna



Compromiso
con las personas



Calidad
que transforma



Excelencia
que nos impulsa



MEMORIA ANUAL FUNDACIÓN PRODERE 2022

Presentación

El año 2022 representó un período de consolidación para Fundación PRODERE. La institución dio continuidad a la ejecución de sus diez dispositivos DAM, fortaleciendo sus procesos internos, avanzando en la implementación de estándares de calidad y alcanzando importantes hitos institucionales como la certificación ISO 9001:2015 y la acreditación como Organismo Colaborador del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Principales hitos

- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.
- Obtención de la acreditación institucional como Organismo Colaborador Acreditado del Servicio Mejor Niñez.
- Implementación del Modelo de Prevención del Delito y designación del Encargado de Prevención de Delitos.
- Desarrollo del primer ciclo institucional de capacitaciones en el Modelo de Prevención del Delito.
- Continuidad operacional de los diez dispositivos DAM durante todo el año.
- Participación en el Segundo Concurso Público para programas de intervención y diagnóstico especializado.

Gestión operacional

Durante 2022 la Fundación fortaleció su gestión mediante la estandarización de procesos, elaboración de procedimientos, manuales, planes de calidad y mecanismos de seguimiento requeridos para la certificación ISO 9001. Paralelamente, se desarrollaron acciones de supervisión permanente para asegurar el cumplimiento de metas de los dispositivos, abordando oportunamente situaciones operativas que afectaron la ejecución de algunos proyectos.

Resultados

La mayoría de los dispositivos alcanzó niveles de cumplimiento superiores al 100% en la ejecución de sus prestaciones. Asimismo, la Fundación obtuvo dos logros estratégicos de alto impacto institucional: la certificación ISO 9001:2015 y la acreditación como Organismo Colaborador, fortaleciendo sus estándares de gestión, transparencia y calidad de servicio.

Fortalecimiento institucional

Durante el año se consolidó la estructura de gestión institucional mediante la implementación formal del Sistema de Gestión de Calidad, la elaboración de políticas y procedimientos internos, el desarrollo del Modelo de Prevención del Delito y la ejecución de capacitaciones dirigidas a los equipos profesionales, fortaleciendo las capacidades técnicas y el cumplimiento normativo de la organización.

Desafíos

Entre los principales desafíos del período destacaron la mantención del cumplimiento operacional de los dispositivos, la mejora continua de los procesos institucionales, la resolución de contingencias administrativas y la participación en procesos concursales para ampliar la cobertura institucional, pese a que la Fundación no obtuvo nuevas adjudicaciones durante el año.

Balance del período

El año 2022 consolidó el crecimiento institucional iniciado el año anterior. Fundación PRODERE fortaleció sus procesos de gestión, avanzó significativamente en materias de calidad, cumplimiento normativo y prevención del delito, obteniendo importantes reconocimientos institucionales que respaldan su trabajo. La certificación ISO 9001:2015 y la acreditación como Organismo Colaborador constituyen hitos que reflejan el compromiso permanente de la Fundación con la mejora continua, la excelencia organizacional y la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

MEMORIA EXPLICATIVA. FUNDACIÓN PRODERE 2022

RUT: 65.153.954-4

Durante el año 2022, la Fundación PRODERE continúa con la ejecución de los proyectos adjudicados en el año 2021. En este sentido, se han asignado diez dispositivos de la línea Diagnóstico Ambulatorio Dam. De estos, nueve proyectos tenían fecha de finalización en marzo de 2022, pero han sido reprogramados como proyectos de urgencia para todo el año. El décimo proyecto, ubicado en la región metropolitana, se encuentra en condiciones regulares, ya que inició en septiembre de 2021 y tiene una vigencia de dos años.

Durante el año 2022, se desarrollaron las siguientes actividades en la ejecución de los proyectos:

1.- Se realizan todas las acciones para concretar la certificación de la Fundación bajo la Norma de Calidad de Gestión ISO 9001 en su versión 2015. Para ello se realizan las siguientes acciones.

- 1.1. Se realizan reuniones con el equipo de trabajo de la administración central y con las direcciones de los proyectos para socializar qué es la Norma ISO 9001 y presentar el Compromiso de la alta dirección de la Fundación con este proceso que se logra implementar y mantener el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001.
- 1.2. Se generan instancias para la formación y sensibilización del equipo de trabajo con el fin de Proporcionar formación adecuada sobre los requisitos de la norma ISO 9001 a todos los empleados y miembros relevantes de la organización para garantizar la comprensión y el compromiso con el proceso.
- 1.3. Se hace la Identificación de los procesos clave en los proyectos Dam de la Fundación; al Identificar los procesos clave de la organización, los que influyen en la calidad del producto (pericia) o servicio ofrecido (evaluación de los NNA). Se considera incluir la gestión de proyectos, el servicio al cliente, la gestión financiera, la gestión de RRHH, etc.
- 1.4. Se ejecuta el proceso de documentación del sistema de gestión de calidad, se desarrollan formatos, procedimientos, manuales, con el fin de documentar los procedimientos y políticas necesarios para el sistema de gestión de calidad, como el Manual de Calidad, los procedimientos operativos estándar y los registros requeridos. Una vez desarrollados se procede al periodo de marcha blanca de implementación.
- 1.5. Se Establecen los objetivos de calidad de la Fundación considerando que deben ser objetivos medibles y realistas que se alineen con la política de calidad de la organización y que puedan ser monitoreados y revisados regularmente.
- 1.6. Se procede a Desarrollar un plan de calidad que define las actividades y recursos necesarios para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001. Esto incluye la identificación de riesgos y oportunidades, el establecimiento de controles de calidad y la asignación de responsabilidades y la determinación de los métodos de seguimiento y medición.

1.7. Finalmente se efectúan las auditorias de certificación, para lo cual se recopilan antecedentes del proceso que ha implementado la Fundación, dichas auditorias son superadas con éxito y la fundación resulta Certificada bajo la Norma ISO 9001:2015

2.- Se realizan todas las acciones para acreditar a la Fundación bajo los estándares y requerimientos del Servicio de Mejor Niñez en calidad de Organización Colaboradora dando cumplimiento a todos los requisitos exigidos que se enlistan a continuación. Entre las acciones, se cuenta que la Junta Directiva de la Fundación se reunió y designó al Encargado de Prevención de Delitos de la Fundación.

El Directorio aprobó la Política de Prevención de Delitos y la elaboración de un Manual de Prevención de Delitos, en el que se establecerán los roles y responsabilidades y medios del Encargado de Prevención de Delitos. Asimismo, se concedió al Encargado de Prevención de delitos acceso directo y expedito con la alta dirección, tanto para los efectos de informar de sus actividades como para solicitar colaboración de la alta dirección y áreas de la institución. También se asiste a cada una de las instancias de capacitación en la temática de acreditación que tuvo a bien dictar el mandante dirigido a las OCAS y a los profesionales que en ellas se desempeñan. Adicional a ello se da cumplimiento con la entrega de la documentación que se menciona a continuación.

1. Personas Jurídicas sin fines de lucro (Doc)
2. Instituciones Públicas (Doc)
3. Personas Naturales (Doc)
4. Organismos Extranjeros (PDF)
5. Glosario (PDF)
6. Declaración jurada de instrumentos propios de supervisión y asesoría de IP (DOC)
7. Declaración jurada de instrumentos propios de supervisión y asesoría de PJ (DOC)
8. Declaración jurada de transparencia para IP (DOC)
9. Declaración jurada de transparencia para PJ (DOC)
10. Instructivo de Solicitud (PDF)
11. Tabla de Requisitos de Acreditación (XLSX)
12. Manual de Implementación del MPD (Modelo de Prevención del delito) (PDF)
13. Lineamientos de modelo de prevención de delitos, ley N 21.302 (PPT explicativa)
14. Check Resolución Exenta N° 145
15. Informe de Subsanción

Finalmente, durante el segundo semestre del 2022 se obtiene la acreditación de la Fundación.

3. Durante el mes de julio de 2022, Fundación PRODERE participó en el Segundo Concurso Público de proyectos para las líneas de acción de intervenciones ambulatorias de reparación y diagnóstico clínico especializado, seguimiento de casos y pericias, específicamente para el Programa de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), de conformidad con la Ley N.º 20.032, convocado mediante la Resolución Exenta N.º 502, de 29 de julio de 2022.

Durante el proceso de postulación se produjo un error en el envío de la propuesta. Asimismo, al momento de la evaluación, el organismo convocante consideró una versión del proyecto que contenía dicho error, en lugar de la última versión remitida por la Fundación, conforme a lo establecido en las Bases Administrativas.

Como resultado, Fundación PRODERE no obtuvo la adjudicación de proyectos en este concurso. Frente a esta situación, se presentó un recurso de apelación; sin embargo, este no modificó el resultado del proceso, manteniéndose la no adjudicación de los códigos postulados.

4.- Todos los dispositivos en promedio reportaron un cumplimiento sobre el 100%, reportando algunos el incumplimiento en la entrega de pericias por parte de los profesionales en calidad de freelance, por convenio de prestación de servicio, en este sentido se tomaron medidas como la no renovación de convenios con los profesionales que incumplieron con la entrega de las pericias asignadas, además de plantearse a las direcciones la necesidad de una supervisión continua durante el mes, para contar con el tiempo prudente para la sustitución de diligencias caídas por motivos como requerimientos de actualización de datos de contactos de los usuarios.

5.-En cuanto a situaciones que afectaron a los dispositivos, durante el cierre del mes de octubre se presentó una situación atípica y que trajo consecuencias en el retraso del pago de la subvención del mes de octubre durante el mes de noviembre para el dispositivo Dam Finola ya que debido a la falta de experiencia de la directora subrogante en la plataforma de SIS, se cierra sin el egreso de los NNA, sin embargo se realizan las diligencias pertinentes con el supervisor del dispositivo para generar la pronta solución de la situación en el dispositivo.

6.- Es importante resaltar que durante el 2022 la Fundación ha desarrollado una planificación estratégica para llevar a cabo el primer ciclo de capacitaciones en el Modelo de Prevención del Delito (MPD) en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022. Esta planificación consideró la realización de instancias tanto presenciales como telemáticas, adaptándose a las posibilidades financieras de la administración central. Es relevante destacar que ambas modalidades están contempladas en el plan de capacitaciones lo que permitió asegurar una cobertura amplia y eficiente.

El objetivo principal de estas capacitaciones fue fortalecer las competencias de los equipos de profesionales que trabajan en cada uno de los proyectos DAM. A través del MPD, buscamos proporcionarles las herramientas y conocimientos necesarios para identificar, prevenir y abordar eficazmente situaciones de delito y violencia que afecten a los niños, niñas y adolescentes que atendemos.

Durante estas instancias de capacitación se brindaron contenidos teóricos actualizados, buenas prácticas y se promovió la reflexión y el intercambio de experiencias entre los participantes. Además, se fomentó el trabajo en equipo y se impulsaron el uso de metodologías innovadoras y tecnologías de vanguardia, adaptadas a las necesidades de cada proyecto.

En otro orden de ideas, la junta directiva deja plasmado y con aprobación de todo el directorio que esta memoria y cuenta del año 2022 será entregada en el mes de julio, además se contempla realizar la reunión para presentar la memoria y cuenta de la Fundación, así como su balance.

Junto con la información plasmada en este documento, se faculta a la señora Karelly Fortunato Reveco, Rut 17.943.935-2, para que legalice todas las actas y memoria anual, entre otros documentos, los que deberán ser ingresados ante la Seremi de Justicia, órgano rector del Ministerio de Justicia.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gustoso', with a large, sweeping flourish above the letters.

Marina Inés Bustos Pino 5.254.202-2

Representante Legal