



FUNDACIÓN
PRODERE

Protección, apoyo y oportunidades
para una vida digna.



MEMORIA ANUAL 2021

COMPROMETIDOS CON LA PROTECCIÓN
Y EL BIENESTAR DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Organismo Colaborador Acreditado del





MEMORIA ANUAL FUNDACIÓN PRODERE 2021

Presentación

El año 2021 marcó el inicio de una etapa de expansión institucional para Fundación PRODERE con la adjudicación e implementación de diez dispositivos DAM, fortaleciendo su capacidad para desarrollar pericias diagnósticas en distintas regiones del país.

Principales hitos

- Inicio de nueve dispositivos DAM en abril y un décimo en septiembre.
- Incorporación del proyecto DAM Justicia en Talagante.
- Incremento progresivo del cumplimiento de metas durante gran parte del año.
- Desarrollo del plan anual de capacitación.
- Inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- Preparación para el proceso de acreditación exigido por el Servicio Mejor Niñez.

Gestión operacional

Durante los primeros meses la Fundación enfrentó retrasos derivados del traspaso de causas, listas de espera y ajustes administrativos. Se implementaron reuniones extraordinarias, seguimiento permanente, coordinación con tribunales y fortalecimiento metodológico para mejorar el desempeño de los equipos.

Resultados

Durante el año la mayoría de los dispositivos alcanzó altos niveles de cumplimiento en distintos períodos. Algunos proyectos enfrentaron menor asignación de diligencias o dificultades operativas, abordadas mediante acciones de mejora, supervisión técnica y reorganización interna.

Fortalecimiento institucional

Se incorporaron profesionales, se ejecutaron procesos de evaluación de desempeño, adquisición de equipamiento, capacitación continua y asesoría técnica especializada. Paralelamente se inició la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con miras a la certificación ISO 9001.

Desafíos

Entre los principales desafíos destacaron la baja asignación de diligencias en algunos territorios, la transición desde SENAME al Servicio Mejor Niñez y el fortalecimiento de la gestión técnica de determinados dispositivos mediante planes de mejora.

Balance del período

El año 2021 representó el inicio de una nueva etapa para Fundación PRODERE. La adjudicación y puesta en marcha de diez dispositivos DAM constituyó un importante desafío institucional que impulsó el fortalecimiento de los equipos profesionales, la implementación de nuevos procesos de gestión y una estrecha coordinación con los organismos del sistema de protección de la niñez.

Durante este primer año de funcionamiento, la Fundación enfrentó con responsabilidad los desafíos propios de la instalación de los proyectos, promoviendo la mejora continua, el desarrollo de capacidades técnicas y la implementación de acciones orientadas a optimizar la calidad de sus intervenciones. Asimismo, se dio inicio al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y a la preparación para la acreditación institucional.

Esta memoria refleja el trabajo realizado durante 2021 y constituye el testimonio de una etapa fundacional que sentó las bases para el crecimiento sostenido de Fundación PRODERE, reafirmando su compromiso con la protección, promoción y restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

MEMORIA EXPLICATIVA FUNDACIÓN PRODERE 2021

RUT: 65.153.954-4

La Fundación PRODERE, durante el año 2021 adjudica e inicia la ejecución de diez dispositivos de la línea Diagnostico Ambulatorio Dam. De ellos nueve inician en el mes de abril y el décimo inicia en el mes de septiembre.

Durante el primer trimestre se desarrollaron las siguientes actividades en la ejecución de los proyectos:

Abril 2021: Los nueve proyectos Dam de Fundación PRODERE iniciaron su funcionamiento el 01 de abril del 2021. Siendo las primeras dos semanas un periodo en el cual las direcciones recibieron de parte del Sename y de los Tribunales de Familia de las distintas regiones, carpetas con las derivaciones de diligencias periciales ya asignadas que por diversos motivos se encontraban en lista de espera, en este sentido las direcciones de los dispositivos debieron realizar el proceso de oficiar a los tribunales para la modificación de la Organización a la cual van dirigidas las notificaciones, además de realizar reuniones donde se informó sobre la nueva denominación de los modelos de informes periciales que realizaran los dispositivos Dam, todo este proceso ocasionó que las notificaciones se recibieran a mediados del mes de abril, razón por la cual el cumplimiento de las plazas en los dispositivos Dam a fin de mes se vio notoriamente afectado, reflejando un cumplimiento del 37,35% en general.

Sin embargo, se mostraron destacados en la ejecución los dispositivos Adalet de Iquique con 86 pericias ejecutadas y egresadas y el dispositivo Minkabh de Rengo con 42 pericias ejecutadas y egresadas. Este bajo porcentaje de cumplimiento genera un déficit financiero, debido a que el cumplimiento de compromisos ineludibles asumidos en la estructura de costos de cada proyecto, debe ser ejecutado durante el mes con fondos provenientes del adelanto de subvención e inversiones propias en calidad de préstamo de la Fundación PRODERE.

Todo ello requirió realizar una reunión extraordinaria en fecha 06 de mayo de 2021, con todas las direcciones de proyectos y con las direcciones de la Fundación, donde se explica la situación de cada dispositivo, sus posibles consecuencias y se establece un plan de acción en función del mejoramiento y el incremento en el cumplimiento de las plazas. Se reforzó la metodología de trabajo y los tiempos de cumplimiento que deben respetar cada uno de los proyectos, para el buen funcionamiento de los mismos. Acto seguido cada uno de los profesionales integrantes de los equipos de la Fundación se dedica a sus labores para mejorar el rendimiento de los programas, pudiéndose evidenciar incremento del rendimiento en los siguientes seis meses de ejecución. Importante destacar que durante abril no ha sido autorizado el uso del 10% para el proyecto de administración central.

Durante el mes de junio de 2021, la Fundación participa en el octavo concurso público, en la línea diagnostico ambulatorio del Sename, donde adjudica un proyecto en la Región Metropolitana, en la provincia de Talagante (7535), durante el mes de agosto se realiza el proceso de ratificación del mismo y este inicia su funcionamiento en el mes de septiembre de 2021. Siendo seleccionada para la dirección de este nuevo dispositivo la profesional Rosario Esnaola directora en Dam Justicia.

Durante mayo 2021: En la ejecución de pericias del mes de mayo se notó un incremento sustancial en el cumplimiento de las plazas de cada dispositivo, incluso algunos dispositivos realizaron el egreso de informes periciales en la primera quincena del mes, ello debido a que habían sido asignadas a mediados del mes de abril, el porcentaje de cumplimiento general fue de 91,12%, presentándose diversas

situaciones del quehacer diario que dificultaron un mayor crecimiento, tal es el caso del Dam Keghouhi, el cual no recibe el 100% de la diligencias, durante el mes de mayo recibió 43 diligencias aun teniendo una plazas de 52 diligencias.

En cuanto a ello se realizaron acciones de oficiar a tribunales de familia y redes de la zona y a la dirección regional del Sename, esto para notificar la disponibilidad de plazas para realizar pericias que dispone el Dam Keghouhi. Todos los dispositivos reportaron un cumplimiento sobre el 73%, 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.

Vale destacar que durante el mes los proyectos se encuentran en su mayoría en regiones en Fase sanitaria 2, por lo que la Fundación ha establecido la modalidad de turnos éticos y teletrabajo, procurando siempre la entrevista presencial con el cumplimiento de todas las medidas sanitarias correspondientes a la fase sanitaria. En este mes se autorizó por parte del mandante el uso del 10% de subvención para el funcionamiento de la administración central de Fundación PRODERE. A finales del mes también se recibieron las primeras supervisiones Técnicas a los proyectos, en su mayoría orientadas a la supervisión del cumplimiento de las medidas sanitarias por la pandemia COVID 19.

Junio 2021: En el mes de junio los proyectos continuaron con un incremento del cumplimiento de plazas, llegando al 92,46%, ello pese a condiciones particulares como la del Dam Keghouhi que es persistente en la falta de asignación de diligencias, acorde al número de plazas disponibles, en junio recibe asignación de 40 diligencias lo que es equivalente al 76.92% de sus plazas, las 40 diligencias son todas egresadas. Es importante destacar que los dispositivos: Adalet, Insaf, Finna, Minkabh y Caddaalad alcanzaron el 100% del cumplimiento, mientras que los cuatro restantes, se encuentran sobre el 68 % de cumplimiento. Durante este mes se realizan múltiples contrataciones de profesionales en los diferentes dispositivos. Durante este mes se inician compras correspondientes a complementación de equipamiento, ello debido a la devolución de mobiliario que se encontraba en calidad de préstamo para el inicio de los dispositivos.

Además, se realizan gestiones de cotización para dar inicio a la ejecución del plan anual de capacitación comprometido el proyecto. Por cumplimiento del primer trimestre de funcionamiento, se realiza la evaluación de desempeño de los profesionales bajo la modalidad de contrato. Es necesario destacar que en el dispositivo Dam Astraea, por voluntad propia el director decide no continuar una vez se vence el contrato de trabajo por el primer trimestre de ejecución, en respuesta a ello la Fundación realiza la convocatoria y entrevista a una candidata a la plaza de empleo, de profesión Trabajadora Social, con amplia experiencia en la Red Sename, quien se desempeñara como directora del Dam Astraea a partir del 01-07-2021. Se contempla la contratación de una profesional Psicólogo para el apoyo técnico e los dispositivos Dam, la cual inicia actividades a partir del 01-07-2021, en calidad de prestación de servicios, por boletas de honorarios.

Durante el segundo trimestre la ejecución de los proyectos, estuvo constituida por las siguientes acciones:

Julio 2021: El cumplimiento total de las plazas de los dispositivos Dam alcanza el 86,77%, reportándose una baja en el cumplimiento de cuatro de los dispositivos: Astraea bajó de 96,15% a 65,38% cumpliendo con 51 pericias, ello motivado al cambio de dirección y al incumplimiento de peritos en calidad de freelance. Insaf bajo de 100% a 88,89%, ello debido al incumplimiento de un profesional bajo contrato que renunció durante el mes de julio por razones personales. Keghouhi baja de 76,92% a 67,31%, debido a que solo recibe la asignación de 35 diligencias. Persiste la poca asignación de pericias al dispositivo,

durante el mes se ofició por segunda vez a la dirección regional y redes, sin embargo no se incrementaron las solicitudes.

Minkabh. Este dispositivo ejecutó 56 pericias, siendo su plaza 54, sin embargo 16 de las pericias ejecutadas son diligencias 80 bis, analizando en RAM se observa que sin pago asociado se reportan solo 2 diligencias, no obstante, se consideraron para el indicador con pago efectivo solo a 40 diligencias, por prudencia en caso de no recibir pago por las diligencias 80 Bis. Tres de los dispositivos tienen un cumplimiento del 100% y los dos restantes cumplen sobre el 82,22%. Vale destacar que el Dam Jistis incrementa su cumplimiento a un 92,73%, durante el mes se realiza la primera capacitación comprometida en el plan anual de capacitación, además de ello se realizan dos capacitaciones en temáticas del quehacer diario como lo son el armado de carpetas y documentación correspondiente y la activación de la Circular N° 5 (2019), se da inicio a las actividades de asesoría técnica a los dispositivos Dam, se continúan las compras de complemento de equipamiento.

Agosto 2021: Durante el mes de agosto el cumplimiento total de las plazas de los dispositivos Dam alcanza el 93,67%, reportándose un aumento en el cumplimiento de la mayoría de los dispositivos, sin embargo, el Dam Keghouhi se mantiene con una baja solicitud de diligencias. Durante el mes se ofició informando la situación a todas las partes involucradas (Tribunales, Sename y Direcciones de la Fundación), como respuesta a estos oficios se logró la autorización de ejecución de pericias con causas F, tanto por el tribunal como por la dirección Regional de Sename de Atacama, todo ello mediante correo electrónico. Pese a ello, la solicitud de diligencias en el Dam Keghouhi solo alcanza al 55,77% (29 de 52) plazas, todos los demás dispositivos tienen un cumplimiento sobre el 90%, cumpliendo 5 de ellos con el 100% de las plazas, incluso algunos con prestaciones de 80bis como son el caso de (Minkabh con 10 80bis y Finna con 8 80bis). Es bueno indicar que a partir del mes de septiembre se incorpora el Dam Justicia en Talagante.

Septiembre 2021: Durante el mes de septiembre el cumplimiento total de las plazas de los dispositivos Dam alcanza el 83,50%, reportándose una disminución de cumplimiento en comparación al mes anterior en el que el cumplimiento fue de 94,81%.

Esto se debe principalmente al inicio del Dam Justicia, el cual debe cumplir con una plaza de 100 diligencias, sin embargo debido a diferentes situaciones y factores que afectan a los dispositivos durante su inicio (tiempo que se toma el dispositivo anterior en entregar lista de espera, debido a tiempo que se toma el mandante para autorizar el traspaso de las diligencias, a ello se le suma el tiempo para que la dirección del dispositivo oficie a tribunales para que la diligencia sea dirigida al dispositivo Dam Justicia, tiempo de retorno del oficio con la solicitud de diligencia oficialmente al Dam Justicia, entre otros), por ello Dam Justicia pese al esfuerzo de sus profesionales solo pudo cumplir con 12 prestaciones, las cuales fueron asignadas a partir del 20 de septiembre, una vez realizadas todas las consideraciones e instancias antes mencionadas, no obstante el dispositivo mantiene buena proyección actualmente se encuentra asignando las diligencias periciales para el mes de octubre (hasta ahora 54), su déficit financiero esta ligeramente atenuado, por la estrategia de contar durante el primer mes solo con profesionales por convenio de prestación de servicios, lo que permite solo pagar las pericias ejecutadas, sin embargo debe cumplir con todos los costos fijos asociados, los que serán cubiertos con el adelanto de subvención ya efectivo en cuenta del proyecto Dam Justicia.

Adicional a ello se tiene cinco dispositivos con el cumplimiento del 100% (Adalet, Astraea, Minkabh, Finna y Caddaalad), sumado al dispositivo de Castro Dam Jistis que este mes alcanza el cumplimiento de 99,09% faltando solo una plaza para su 100%.

Mientras que el dispositivo Finola baja de un 100% al 97,78% ello por la caída de una pericia, en cuanto al dispositivo Insaf, durante este mes se vio afectado por la baja en la solicitud de diligencias y por la no

adherencia de un usuario, lo que causó la caída de cinco pericias, por lo que bajo su rendimiento de 91,11% el mes pasado a 86,67% durante el mes de septiembre, Dam Insaf inicia septiembre con 40 solicitudes de diligencias, quedando a la espera de la derivación por parte de Tribunales de al menos cinco diligencias más para completar la plaza de 45 prestaciones en el mes de Octubre.

En cuanto al Dam Keghouhi se mantiene con una baja solicitud de diligencias, sin embargo con un crecimiento leve, logrando incrementar la cobertura de plazas de un 55,77% durante el mes de agosto hasta un 63,46% en el mes de septiembre, actualmente se continua con la gestión de redes, participación en mesas comunitarias, ejecución de difusión masiva para lograr el incremento de solicitudes de diligencias, ya que aun durante septiembre solo recibió 33 solicitudes de las 52 plazas que ofrece.

Durante el tercer trimestre los proyectos, se desarrollaron de la siguiente forma:

[Durante el mes de octubre](#) el cumplimiento total de las plazas de los dispositivos Dam alcanza el 83,79%, manteniéndose un cumplimiento en líneas generales similar al mes de septiembre con 83,50%.

El mes de octubre presenta características particulares debido al inicio del servicio de Mejor Niñez como mandante en sustitución del Sename, ello ocasiona cambios en los modos de funcionamientos de partes importantes del proceso de elaboración de las pericias, estos cambios son principalmente en el modo de asignación o derivación de las diligencias a los proyectos diagnósticos, en el que se incluye un paso adicional, ya que anteriormente los tribunales derivaban directamente a los dispositivos Dam del espacio geográfico correspondiente, y a partir de octubre , los tribunales derivan al servicio de mejor niñez y este posteriormente le deriva al dispositivo Dam que considere pertinente. Esta situación claramente ha generado un notable retraso en la asignación de las diligencias a los dispositivos para el mes de noviembre, ocasionando que dispositivos que siempre contaron con las pericias suficientes en concordancia a sus plazas, en el mes de octubre para ejecutar en Noviembre cuenten con plazas disponibles y déficit de diligencias periciales asignadas, tal es el caso de Dam Finna en Copiapó con 50 pericias teniendo capacidad para 60 plazas, Dam Insaf de Vallenar con 20 pericias teniendo capacidad para 45 plazas y Dam Justicia con 50 diligencias teniendo 100 plazas.

Como acción correctiva para obtener la asignación de un mayor número de diligencias a los dispositivos, durante el mes de octubre se envían oficios a las direcciones regionales del Servicio de Mejor Niñez, específicamente a las regionales donde los dispositivos no cuentan con lista de espera, como son Atacama, Talagante, El Maule.

En cuanto a la ejecución durante el mes de octubre de los diez dispositivos seis (Adalet, Astraea, Finola, Finna, Minkabh y Caddaalad) tienen un cumplimiento del 100% de sus pericias, mientras que Insaf baja a un cumplimiento de 57,78% esto debido a la disminución de asignación de diligencias por parte de los tribunales y a la caída de 12 pericias por diversas causas, tal como la no adherencia de una familia de usuarios que ha sido reiterativa durante los últimos tres meses y a la caída de otras pericias debido a una situación de ocurrencia de un accidente de trabajo que afecto al padre de otra familia que estaba asignada para ser evaluada. Keghouhi cumple con 34 pericias de 52 que son sus plazas, siendo las 34 el 100% de las diligencias asignadas por parte de los Tribunales, ello se debe exclusivamente a la poca asignación de plazas de la zona geográfica. Y finalmente Dam Justicia en la provincia de Talagante, quien de 100 plazas disponible, cuenta con asignación de 54 diligencias periciales para octubre, sin embargo logra cumplir con la ejecución de 36 prestaciones, debido a la caída de 18 pericias por la falta de adherencia de los usuarios, esto puede ser ocasionado por el inicio de funcionamiento del dispositivo y la necesidad de realizar trabajo en terreno realizando visitas a los domicilios de los usuarios, lo que se ejecutara en el mes de noviembre para cumplir con las diligencias caídas.

Durante el cierre del mes se presentó una situación atípica y que puede traer consecuencias en el retraso del pago de la subvención del mes de octubre durante el mes de noviembre, para el dispositivo Dam

Minkabh, ya que debido a la espera de solucionar Tiques en la plataforma de Senainfo, se cierra fuera de plazo la ejecución del mes de octubre en el dispositivo Dam Minkabh, sin embargo se realizan las diligencias pertinentes con la supervisora del dispositivo para generar la pronta solución de la situación en el dispositivo. Ello ocasiona incluso una amonestación para la dirección de dicho dispositivo, ya que no cerrar la ejecución en tiempo y forma, se considera una falta grave en el desempeño de sus funciones.

Durante el mes de noviembre el cumplimiento total de las plazas de los dispositivos Dam alcanza el 80,20%, decreciendo notablemente 3,59 puntos porcentuales en comparación con el cumplimiento de octubre con 83,79%.

El mes de noviembre fue afectado por varios factores, el principal fue la falta de asignación de diligencias para los dispositivos Keghouhi, Finna, Insaf y Justicia. Estos cuatro dispositivos iniciaron y mantuvieron el mes con menos solicitudes que las plazas ofertadas, sin embargo, Finna cumple con el 100% de las diligencias que le fueron solicitadas en total 51 de 60 que ofrece. Mientras que Keghouhi aun cuando tenía asignadas 40 diligencias logro solo cumplir con 24, lo que lo deja con un bajo cumplimiento de 60%, esto básicamente debido a una mala estructura de funcionamiento recientemente hallada entre la dirección y los profesionales del dispositivo, que les genera el atraso en la entrega de los informes periciales y la caída de las pericias, las pericias caídas pasan a ser completadas y culminadas para el mes de diciembre. La situación o mala práctica hallada es la acción de subir y egresar usuarios de Senainfo sin contar con el certificado de envío a los tribunales debido a la ausencia del informe por retrasos de los profesionales, esta situación está siendo solventada, actualmente en proceso. En el caso del Dam Insaf, este fue afectado por la falta de asignación de diligencias, por ese motivo desde la central se ofició al Servicio de Mejor Niñez de la Regional de Atacama, pero no se recibió respuesta, en cuanto a esta situación se continúan planteando y ejecutando acciones para superarlas y mantener el buen funcionamiento del dispositivo.

Durante el mes de diciembre el cumplimiento total de las plazas de los dispositivos Dam alcanza se mantiene similar al funcionamiento del mes anterior, en relación al cumplimiento de pericias. Sin embargo, durante este mes la Fundación recibe un llamado de la Regional de Rancagua, debido a nudos críticos en la metodología de funcionamiento del Dam Minkabh, a esta reunión asiste la encargada de línea técnico, la Psicóloga Leyla Abulias.

En dicha reunión se notifica a la Fundación que aun cuando el dispositivo cumple con el número de pericias para cubrir sus plazas, presenta nudos críticos graves, que ocasionaron quejas del Tribunal de Familia de Rengo, por lo que posiblemente se lleve al proyecto a un plan de mejora, ante esta situación le explican a la encargada de línea que hay pides cuentas sin respuestas, correos y solicitudes del Tribunal sin ser atendidos, además de informes con falencias. En respuesta a ello la encargada de línea, compromete todas las acciones necesarias para la pronta intervención y recuperación del proyecto por parte de la Fundación. Ante esto se cierra el año con un proceso de supervisión interna incidental, debido a las solicitudes del Tribunal y del Servicio de Mejor Niñez, lo que amerita traslado de un equipo de la administración central por las últimas 2 semanas de diciembre 2021 y por los meses de enero y febrero del 2022.

En otro aspecto, la Fundación desde el mes de octubre se encuentra trabajando en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, preparando la documentación requerida para realizar la certificación bajo la norma ISO 9001 en gestión de calidad, estimando fecha de certificación para el primer semestre del año 2022.

En reunión realizada el lunes 4 de octubre de 2021, se informa que, en vista del reciente cambio de mandante a partir de 01 de octubre de Sename a Servicio de Mejor Niñez, la Fundación está trabajando para lograr la certificación ISO 9001 en su versión 2015, además de la nueva acreditación requerida por el

Servicio de Mejor Niñez, para ello se contara con expertos que direccionaran el proceso de acreditación que estarán trabajando en conjunto al equipo de profesionales de la casa matriz de Fundación PRODERE.

En otro orden de ideas la junta directiva deja plasmado y con aprobación de todo el directorio que esta memoria y cuenta del año 2021 será entregada en el mes de julio, debido a que es necesario como requerimiento para el proceso de acreditación, para los años siguientes se consideran los meses de noviembre y diciembre para su entrega y para 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.

Marina Inés Bustos Pino 5.254.202-2

Representante Legal

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Gustosky", is written over a faint, light blue circular stamp or watermark.