

**PRESENTACIÓN ESTÁNDAR DE MEMORIA Y BALANCE
DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

FECU SOCIAL – AÑO 2024

Fecha de publicación: 11 de abril de 2025

Período reportado: 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2024 .



**MEMORIA DE PROYECTOS
DE FUNDACIÓN DEM
AÑO 2024**



PRESENTACIÓN ESTÁNDAR DE MEMORIA Y BALANCE
DE ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL
FECU SOCIAL – AÑO 2024



Fecha de publicación:
Período reportado: 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2024.

1. Carátula

1.1 Identificación

a. Nombre de la Organización	FUNDACIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA ECOLÓGICA DEL MENOR DE EDAD
b. RUT de la Organización	71.631.900-9
c. Tipo de Organización	FUNDACIÓN SIN FINES DE LUCRO
d. Relación de Origen	Sin relación de origen
e. Personalidad Jurídica	Decreto Supremo N°1314 del 28 de diciembre de 1987 Registro Civil N°35218 28 de diciembre de 1987
f. Domicilio de la sede principal	MARINA DE GAETE N°755 COMUNA DE SANTIAGO
g. Representantes legales	JUAN EDUARDO PARRY MOBAREC Rut. 9.678.890-8 Carla Viviana Polanco Mercado Rut. 9.413.211-8
h. Sitio web de la organización	www.fundaciondem.cl
i. Persona de contacto	Carla Viviana Polanco Mercado coordinadoraejecutiva@fundaciondem.cl

1.2 Información de la organización

a. Presidente del Directorio	María Cristina Concha Wagenknecht
b. Ejecutivo Principal	Juan Eduardo Parry Mobarec
c. Misión / Visión	Promover y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, favoreciendo su inclusión social, mediante un enfoque familiar y comunitario.
d. Área de trabajo	1. Protección especializada de la infancia y adolescencia. 2. Reinserción social de adolescentes infractores de ley penal.
e. Público objetivo / Usuarios	Niños, niñas, adolescentes menores de 18 años y excepcionalmente hasta los 24 años, incluidas sus familias.
f. Número de trabajadores	751 trabajadores al 31 de diciembre de 2024
g. Número de voluntarios	La Fundación no cuenta con la colaboración de voluntarios.

1.3 Gestión

	2024	2023		2024	2023
a. Ingresos Operacionales (en M\$)	14.822.118	10.498.864	d. Patrimonio en (M\$)	2.554.494	3.113.685
			e. Superávit o Déficit del Ejercicio (en M\$)	174.007	-885.463
b. Privados (M\$)			f. Identificación de las tres principales fuentes de ingreso	Estatal	Estatal
			g. N° total de usuarios (directos)	4500	4.429
c. Públicos (M\$)	13.166.605	12.354.610	h. Indicador principal de gestión (y su resultado)	82,3	89,6

2. Información general y de contexto

2.1 Carta del máximo responsable de la organización

La presente Memoria Anual representa una exposición de conjunto de actividades realizadas por la Fundación durante el año 2024, como entidad Colaboradora de los Servicios públicos: El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y el Servicio Nacional de Menores y Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil Fundación DEM, durante el año 2024, desarrolló Programas en las Regiones de Antofagasta, Metropolitana, de O'Higgins, Biobío y Araucanía. Destacamos especialmente la incorporación de la nueva modalidad de proyectos ambulatorios de protección, denominados Acompañamiento Familiar Territorial y Prevención Focalizada.

El informe detallado sobre el uso de los recursos públicos confiados a nuestra Fundación, es un deber que la legislación vigente nos exige, pero también es significativo exponer las características de los programas, en los ámbitos de la protección de la infancia vulnerable en sus derechos y la reinserción social de adolescentes y jóvenes infractores de ley penal.

El fortalecimiento de nuestra institucionalidad, el cuidado de las relaciones laborales y la restauración de los derechos vulnerados a los miles de niños, niñas y adolescentes que fueron atendidos durante el año 2024, constituyeron los tres pilares del período informado.

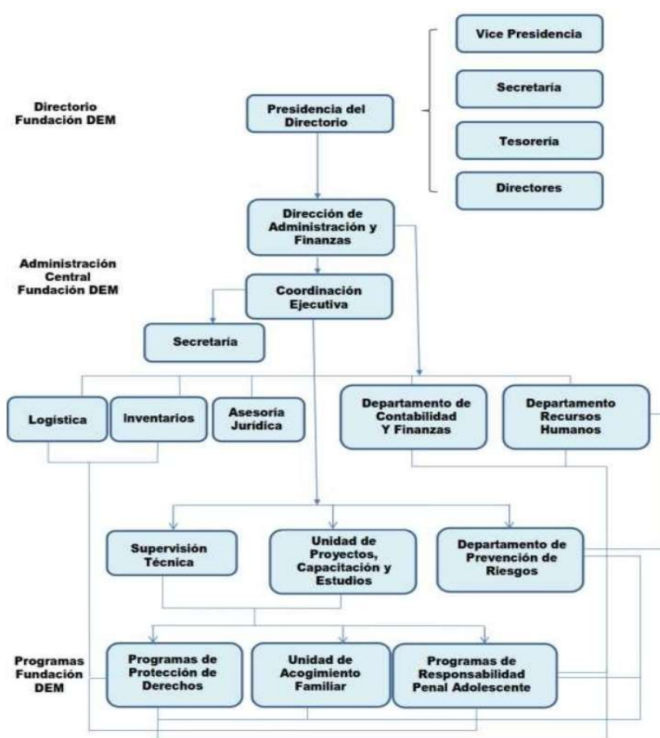
Esperamos que este informe sea un reflejo de nuestra misión institucional: Promover y contribuir a la defensa ecológica del menor de edad para la protección y restitución de derechos vulnerados a niños, niñas y adolescentes, favoreciendo su plena inserción y participación social, mediante un quehacer profesional y técnico inspirado en valores tales como el bienestar individual, familiar y comunitario, la dignidad de la persona, la justicia, la equidad y la espiritualidad.

María Cristina Concha Wagenknecht
Presidenta de Fundación DEM

2.2 Estructura de Gobierno

DIRECTORIO		
Nombre y RUT	Cargo	
María Cristina Concha Wagenknecht 6.848.120-1	Presidenta	
Alicia Ibarra Medina 13.560.703-7	Vice Presidenta	
Pilar Carolina Julio Urzúa 19.244.234-6	Secretaria	
Rodrigo Sepúlveda Prado 8.632.449-0	Tesorero	
Carlos Cifuentes Fernández 11.367.328-K	Director	
María Soledad Iribarren Balbontín 7.024.205-2	Director	
María Sandoval Díaz 7.325.470-1	Director	

2.3 Estructura Operacional



2.4 Valores y/o Principios

Inspirados en los propósitos del Décimo Sexto Congreso Panamericano del Niño, conferencia especializada de la Organización de Estados Americanos, celebrada en Washington D.C., en el mes de mayo de mil novecientos ochenta y cuatro, evento que consideró la necesidad de incorporar un enfoque ecológico social al entendimiento y diseño de toda estrategia de la política pública dirigida a niños, niñas y adolescentes, la Fundación se denominará Defensa Ecológica del Menor de Edad porque todas sus acciones de colaboración a la política pública de infancia tendrán un carácter integral, participativo y solidario, como también se sustentará doctrinariamente en base a los principios consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de Derechos del Niño, la Convención de Derechos del Niño y toda la normativa del derecho internacional dirigida a la infancia. Asimismo, la Fundación se obliga incorporar en sus objetivos los propósitos de la Ley que instituye el Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez, las leyes sobre los servicios nacionales de Reinserción Juvenil y de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

2.5 Principales Actividades y Proyectos

a. Actividades

Brindar mediante programas o proyectos de cuidados alternativos, protección y reparación de los daños de todo tipo complejidad, en niños, niñas y adolescentes que han sufrido vulneraciones de derechos, colaborando con la judicatura de familia o especializada en infancia y adolescencia, elaborando informes técnicos y realizando acciones de apoyo social, psicológico y jurídico. Intervenir especializadamente a través de programas o proyectos con niños y niñas menores de catorce años que, habiendo incurrido en conductas delictuales, por razón de su edad sean inimputables, brindando recursos que interrumpan las conductas de riesgo, fortaleciendo su desarrollo prosocial, protegiendo y reparando los daños psicológicos y sociales, además de fortalecer los roles y funciones parentales o de los adultos que tengan su cuidado. Realizar iniciativas, investigaciones, programas y proyectos que apoyen y permitan reinserir socialmente a adolescentes en conflicto con la ley penal en el cumplimiento de sus sanciones judiciales, como también de adolescentes imputados de delitos y que se encuentren bajo una medida cautelar

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE-PRO Fundación DEM Puente Alto 1
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes entre 0 a 18 años de edad.
Objetivos del proyecto	Proporcionar cuidado familiar transitorio a NNA separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector.
Número de usuarios directos alcanzados	Respecto al período informado se reportan los ingresos y egresos de FAE Pro Puente Alto 1 comprendido entre el mes de enero de 2024, al 31 de Diciembre de 2024, estableciéndose la atención de un total promedio de 97 niños, niñas y adolescentes. Las fuentes de información son extraídas desde plataforma SIS correspondiente a servicio mejor niñez y sistema de gestión interna.
Resultados obtenidos	
Actividades realizadas	- Recepción y evaluación de derivaciones por parte de tribunales de familia y SPE. - Sistematización de lista de espera, registro actualizado en SIS y sistema interno correspondiente a unidad de ingreso del programa Fae Pro Puente Alto 1, que incluye la evaluación de ingresos acordes a perfil establecido en OOTT - Realización de talleres de ingreso con entrega de Kit de ingreso y bienvenida para cuidadores, con entrega de libro de vida para NNA. - Procesos de evaluación diagnóstica a NNA y sus familias (Informe de Evaluación del Niño/a o Adolescente en Acogimiento Familiar Extenso- Externo FAE PRO. - Informes de proceso de avance del proceso interventivo. - Informes de sostenibilidad (etapa de pre egreso) - Procesos interventivos en las áreas individual, familia de acogida extensa/ externa e intersector. - Reparación de experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivido en NNA. - Procesos de reunificación familiar del NNA con su familia de origen. - Procesos de sostenibilidad con NAA, FA, FO en los ámbitos individuales, familiares y del intersector. - Gestión y activación con redes del intersector para el NNA y su familia. - Asistencia a audiencias y reuniones de coordinación con agentes involucrados en los procesos de NNA y sus familias. - Difusión y captación de familias preparadas para el acogimiento familiar externo(junto a UDAF). - Talleres para NNA con énfasis en la participación y enfoques transversales y 8 talleres de capacitación a los adultos significativos con temas atinentes al proceso de acogimiento, crianza y ciclo vital, buen trato, apego y mentalización entre otros. También se realizaron talleres para adultos y niños enfocados en la participación y el autocuidado parental. - Se realizaron además capacitaciones internas y externas con la finalidad de mejoramiento continuo y especialización de duplas, equipo técnico y administrativo del proyecto. - Se realizaron además 5 autocuidados de equipo durante el año 2024.

Lugar geográfico de ejecución	Provincia de cordillera constituida por las comunas de Pirque, San José de Maipo y la zona sur de Puente Alto
--------------------------------------	---

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Servicio de protección especializada a la infancia y adolescencia	- Coordinación permanente con supervisor regional y con unidad de asistencia técnica, monitoreo y evaluación del servicio
Servicio Nacional de Migraciones	- Coordinación y apoyo de procesos de regularización migratoria de NNA del programa.
Tribunales de Familia Ministerio Público . .	- El programa presenta cobertura del Tribunal de familia de Puente Alto, Centro de Medidas cautelares, tribunal de familia de Colina, 2 Juzgado de familia de San Miguel. - Se mantiene coordinación permanente con tribunal de familia de Puente Alto, realizándose durante el período 2 reuniones formales. Se mantiene además coordinación mensual permanente respecto a lista de espera y unidad de pre ingreso Fae Pro Puente Alto 1.
Ministerio Público , PDI, carabineros de Chile	- Coordinación con Fiscalía centro sur y URAVIT, carabineros y PDI, debido a la existencia de denuncias previas y/o realizadas por el programa frente a vulneraciones de derechos que afectaron a NNA (Resolución Exenta 155).
Coordinación con municipios de las comunas que atiende el programa	- Coordinación con los municipios de Puente Alto, San José de Maipo, Pirque, La Pintana, Pedro Aguirre Cerda, La Florida para responder a las necesidades de NNA y familias en el acceso a subsidios, necesidades de apoyo social. - Participación en las convocatorias de trabajos en red realizadas por equipo directivo y/o convivencia escolar de los colegios para difusión y captación Participación con actividades de prevención y difusión de FA al interior de los colegios con NNA. - Convenio con centro de mediación familiar perteneciente a la municipalidad de puente alto.
Coordinación con Curador Ad Litem de los NNA vigentes en el programa	- Coordinación con profesionales de representación jurídica de CAJ, Programa Mi Abogado y Oficina Niñez y adolescencia se defiende.

Coordinación con programas del Servicio de protección especializada (AFT, DCE, PRM, Residencias, entre otros)	- Coordinación de procesos de NNA ingresados a FAE con proyectos que atiendan simultáneamente o de quienes se recibe/hace derivación. - Espacios de análisis y de co-construir planes de intervención por casos.
Dispositivos de Salud	- Coordinación con Hospital Sotero del Río, Hospital Eloisa Correa La Florida, CRS provincia Cordillera, Cesfam y Cosam de las comuna de: Puente Alto, La Florida, San José de Maipo, PAC, Pirque, La Pintana. NANEAS, Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado (SPANL/TELETON). - Participación en Ferias de difusión de programas organizadas por distintos CESFAM
Servicio de registro civil e identificación	- Durante el período se realizaron dos operativos por parte del registro civil en las dependencias del programa Fae Pro Puente Alto 1, donde los NNA junto a sus familias de acogida pudieron acceder a realizar proceso administrativo para acceder a cedula de identidad.
Redes comunitarias	Participación en Mesa de Gestión de Casos de Puente alto, Participación en el Consejo Técnico de Niñez y Juventud de Puente alto y en la Red de infancia de Pirque Organizada por el programa ChCC, instancias en donde participan diversos programas de atención a NNAs aportando con una mirada externa al análisis de caso u orientando la pertinencia de ingreso a alguno de los programas presentes respecto al perfil de usuario, en esta misma instancia, se dan a conocer nuevos programas de atención u otra información de relevancia para el trabajo con niñez y adolescencia. -

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Durante el año 2022 y 2023 se llevó a cabo procedimiento de encuesta de satisfacción usuario a los niños y adolescentes, con resultados estadísticos y cualitativos realizados por agentes externos de la fundación y con el levantamiento de resultados por parte de la unidad de estudios de fundación DEM, resultados expuestos en FECU año 2022 y 2023.

Durante el año 2024 se realizaron además encuestas a de satisfacción usuaria en cada una de las actividades realizadas tanto para NNA como adultos participantes.

Se implementó además sistema de evaluación de la sesión con la finalidad de favorecer la participación activa de los NNA y usuarios en su proceso de intervención.

A la vez en contexto de supervisión técnica se entrevistaron de manera trimestral a NNA y adultos cuidadores con resultados revisados por supervisor del SPE dando cuenta de niveles de atención y calidad favorables percibidos por parte de NNA y usuarios.

Se han reforzado durante el período canales de comunicación que han permitido a los usuarios comunicar sus desacuerdos asociados a resoluciones del tribunal, realizando continuamente difusión de procedimientos para expresar felicitaciones, reclamos y sugerencias, a través de buzón, teléfono del proyecto, mail o entrevista directa. El equipo directivo de FAE PRO Puente Alto¹ realiza taller de bienvenida a los usuarios con la finalidad de proporcionar un espacio de acogida, explicativo respecto a los objetivos del proceso y a todos aquellos ámbitos asociados al acompañamiento e intervención, responsabilidades y desafíos desde la perspectiva de derechos respecto de los niños, niñas y adolescentes, este ámbito también es un objetivo del proceso diagnóstico realizado por duplas psicosociales reforzando y otorgando directrices claras respecto del uso de sistema de recepción de reclamos, sugerencias y felicitaciones, dando respuesta oportuna frente a solicitudes realizadas. garantizando el derecho a la entrega de opinión.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Mall Plaza Tobalaba Centro Comercial Puente Biblioteca de Puente alto	Las instituciones públicas y privadas debido a que cuentan con políticas de responsabilidad social, nos han brindado espacios de difusión para nuestro programa de Familias de Acogida, lo que nos ha permitido instalarnos con un stand, afiches y folletería para el público asistente de dichos espacios, instancia en que hemos logrado responder consultas respecto del programa e incluso se han registrado en nuestra ficha de inscripción para postular a ser Familia de Acogida.
Medios de comunicación Locales - Radio puente alto - Radio Amanda - Radio Cajón - Radio Pirque - Diario Puente alto al día - La vitrina TV - Somos Puente alto	Durante el tiempo de funcionamiento del proyecto, se ha logrado obtener espacios de difusión en los medios de comunicación locales, con todos ellos se logró que nos brindaran por lo menos en una oportunidad, un espacio de difusión sin costo, no obstante hay algunos medios de comunicación que mantienen un compromiso con el programa facilitando en reiteradas ocasiones espacios de comunicación que nos han permitido hablar de manera extendida sobre el programa de familia de acogida, de tal manera que sus auditores conozcan en detalle en qué consiste y como pueden inscribirse para iniciar un proceso de evaluación

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el año 2024 se registró incidente asociado a centro de mediación Agora de Puente Alto en particular a la calidad de la atención recibida por parte de funcionarias de este centro hacia los usuarios y profesional de nuestro programa estableciéndose por parte de la directora de Fae reclamo a través de los canales formales del ministerio de justicia. A partir de este hecho el director del centro de mediación Agora, don Paulo Muñoz toma contacto con la dirección del proyecto y se concreta una reunión orientada a proporcionar un espacio de validación de la experiencia negativa recepcionada por nuestros usuarios y profesional la que es calificada como un espacio de canalización positiva considerado un hito significativo para nuestros usuarios.

Respecto al ámbito administrativo y de intervención se visualiza como aspecto a mejorar el clima organizacional para proporcionar un entorno adecuado de comunicación, respeto y colaboración previniendo situaciones de malos tratos o burnout profesional que puedan afectar al equipo y en consecuencia a los NAA y sus familias.



En términos técnicos continuar reforzando la especialización del equipo y el envío oportuno de informes de cumplimiento, abordándose estrategias que permitan a los profesionales mayor rigurosidad en los tiempos establecidos y organización de aspectos administrativos.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE PRO-PUENTE Alto 2
Público Objetivo / Usuarios	- Niños, niñas y adolescentes entre 0 a 18 años.
Objetivos del proyecto	Objetivo general: - Proporcionar cuidado familiar transitorio a NNA separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector.
Número de usuarios directos alcanzados	Durante el año 2024 se atendieron 157 casos en total, con promedio de atención mensual de 93 NNA, de una plaza convenida de 75 casos.
Resultados obtenidos	Respecto a la evaluación de la matriz lógica, se indican los siguientes resultados 2025: 1- Objetivo específico: Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo -Indicador: Porcentaje de aumento anual de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. Meta 10 % - Grado de cumplimiento No se cuenta con datos completos para sacar el cálculo.
	2- Objetivo específico: Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente. -Indicador 1: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizaron el acogimiento de familia extensa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de intervención de familia de acogida extensa. - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 100 % Indicador 2: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizaron el acogimiento de familia externa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de familia de acogida externa - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 100 %
	3- Objetivo específico: Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente. -Indicador: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que cumplieron al menos el 80% de los objetivos del PII en los ámbitos individual y familiares relacionados con la elaboración de sus experiencias de maltrato y separación familiar. - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 95%

	4- Objetivo específico: Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. -Indicador: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que se reunificaron con familia de origen - Meta 40 % - Grado de cumplimiento 29 %
	5- Objetivo específico: Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias. -Indicador 1: Porcentaje de NNA egresados con al menos 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario. - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 99 % -Indicador 2: Porcentaje niños/as y adolescentes egresados cuyas familias (de acogida y de origen) presentaron al menos el 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 98 %
Actividades realizadas	- Implementación de estrategias de sensibilización y difusión para la captación de familias de acogida externas focalizada en contextos sociales e institucionales identificadas en la provincia de Cordillera. - Entrevista de ingreso y firma de contrato del NNA de participación y opinión, señalándole de acuerdo a su edad y nivel de comprensión, la causa de la medida, las características del acogimiento, dando respuesta a sus inquietudes, considerando el principio de autonomía progresiva y del derecho a la participación de la CIDN. - Entrevistas individuales con NNA, o sesiones de juego, en oficinas del programa o en visitas domiciliarias, para el monitoreo de la intervención y su bienestar biopsicosocial, considerando enfoques transversales. - Procesos de evaluación diagnóstica a NNA y sus familias (Informe de Evaluación del Niño/a o Adolescente en Acogimiento Familiar Extenso-Externo FAE PRO). - Ejecución del plan de intervención a través de entrevistas terapéuticas individuales NNA, grupales u otras estrategias (juegos, modelaje, dibujo, libro de vida), según género, nivel de desarrollo, necesidades especiales, interculturalidad. - Ejecución del plan de intervención a través de entrevistas individuales, grupales u otras estrategias a familia de acogida y origen, según enfoques transversales. - Envío a tribunales de familia iinformes diagnósticos, de avance y sostenibilidad. - Reparación de experiencias de maltrato y la separación familiar de familia de origen que ha vivenciado en NNA. - Procesos de reunificación familiar del NNA con su familia de origen. - Inicio de proceso de tramitación de mediación por cuidados definitivos.
Lugar geográfico de ejecución	- Provincia de cordillera constituida por las comunas de Pirque, San José de Maipo y Puente Alto.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Educación	- Participación en las convocatorias de trabajos en red realizadas por equipo directivo y/o convivencia escolar de los colegios. - Participación con actividades de prevención y difusión al interior de los colegios con NNA. - Coordinación con profesionales del ámbito educativo, duplas psicosociales y directores con la finalidad de asegurar la continuidad y atender a las necesidades específicas de los NNA y de sus familias.
Salud	- Participación en Ferias de difusión de programas organizadas por distintos CESFAM - Garantizar acceso y respuesta a necesidades específicas en salud mental, abuso de drogas y/o alcohol, y necesidades especiales de los NNA. Coordinar la atención de NNA con los objetivos de cada PII. - Motivar adherencia a tratamiento con NNA y sus familias. Obtener ayudas técnicas en caso de adultos y/o NNA con discapacidades. - Orientar la certificación de discapacidades y acceso a subsidios de invalidez. - Atención de incidentes de riesgo vital en NNA.
Juzgado de Familia	- Se gestionan reuniones con Tribunal de familia de Puente Alto, San Miguel, Colina y Centro de Medidas Cautelares, con el objetivo de coordinar las acciones en conjunto que permitan una mejor atención a los NNA y sus familias y generar un vínculo de trabajo entre las dos instituciones. - Así mismo, se tienen coordinaciones con Sub-unidad de protección del tribunal de Puente Alto, lo cual permite un oportuno acceso a los antecedentes de los NNA en casos de derivaciones recientes, así mismo, se generan instancias de análisis de casos y resoluciones de dudas ante alguna medida adoptada o sugerencia del programa. - Envío de informes trimestrales, oficios, asistencias que permite mantener

	actualizado a tribunal de la situación actual de NNA y grupo familiar.
Fiscalía	- Denuncias por activación de exenta 155, coordinaciones URAVIT, apoyo medidas cautelares, derivaciones. - Coordinación, recepción de NNA derivados a FAE-PRO. - Asesoría en persecución penal, atención a víctimas y testigos.
Reuniones UDAF y psicóloga de enlace del Programa FAE PRO-PUENTE Alto 2.	- Procesos de difusión y captación de familias, lo cual permite mayor alcance de la sociedad civil en presentar interés en ser familia de acogida y conocer los objetivos de trabajo de FAE.
Servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia	- Durante el periodo informado, se hace revisión y seguimiento de casos con Unidad de Asistencia Técnica SPE, específicamente, análisis de los planes de intervención de los NNA y familias seleccionadas por el Servicio. - Participación mesas presenciales en Parque Gabriela, con toda la oferta vigente de SPE, con espacios de dialogo y presentación de lineamientos de trabajo. - Se mantienen reuniones con equipo de asistencia técnica de SPE para asegurar la adecuada protección de los NNA que se encuentran en situaciones complejas. - Supervisiones técnicas y financieras.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	- Participación en Mesa de Gestión de Casos de Puente alto, Participación en el Consejo Técnico de Niñez y Juventud de Puente alto y en la Red de infancia de Pirque Organizada por el programa ChCC, instancias en donde participan diversos programas de atención a NNA aportando con una mirada externa al análisis de caso u orientando la pertinencia de ingreso a alguno de los programas presentes respecto al perfil de usuario. - En dicha instancia, se dan a conocer nuevos programas de atención u otra información de relevancia para el trabajo con niñez y adolescencia. - Coordinación y diseños de atención intersectorial, apoyo para captación de Familias de Acogida.

Coordinación con Curador Ad Litem de los NNA vigentes en el programa.	- Coordinación con profesionales de representación jurídica de Programa Mi Abogado Metropolitano y Programa La Niñez y Adolescencia se defienden. - Instancias de análisis de casos con Programa La Niñez y Adolescencia se defienden, lo cual ha permitido definir perfil de ingreso a FAE.
Municipalidades de Puente Alto, Pirque y San José de Maipo	- Coordinación para responder a las necesidades de NNA y familias en el acceso a subsidios y diagnósticos sociales. - Coordinación para la obtención de espacios municipales, tanto para reuniones FAE de difusión, como también recreativas para NNA.
Carabineros de Chile	- Traslado de NNA por resolución de tribunal, rondas periódicas, apoyo en el cumplimiento de medidas cautelares apoyo en crisis y urgencias.
Centros de mediación Familiar – I. municipalidad de Puente Alto.	- Convenio realizado con centro de mediación familiar, el cual otorga cupos mensuales y de prioridad a Familias de FAE PRO Puente Alto 2, para la tramitación de mediación en cuidados personales definitivos, pensiones de alimento y relación directa y regular.
Programas protectores de la red, Residenciales y ambulatorios.	- Coordinación, reuniones de seguimiento de casos, derivaciones de ingreso, egreso, análisis de casos, co- construcción de PII, búsqueda de antecedentes, entre otros.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

En relación con la satisfacción de los usuarios, esta se realiza en distintas instancias en lo que respecta al proceso de cada familia en el programa FAE PRO Puente Alto 2.

Por una parte, se establece una evaluación y monitoreo por parte de los profesionales de atención directa de las familias, en cuyo caso busca medir la satisfacción del proceso y del avance de las familias en el programa, recogiendo desde los miembros de las familias, sus observaciones e intenciones en la mejora específica de sus situaciones a mediano y largo plazo, siendo una instancia de aprendizaje y de reflexión en torno al proceso de intervención, las cuales se ven plasmadas en los informes diagnósticos e informes de avances que se envían a tribunal de familia.

Así mismo, se desarrolla instancia por supervisor técnico del servicio de protección especializada a la niñez y adolescencia, en la cual según rúbrica evaluación entrevista a un N de familias y NNA vigentes, en estas entrevistas se evalúa el funcionamiento del programa, en términos de las claridades del proceso que establecen las familias, satisfacción con la atención, periodicidad de intervenciones, conocimiento de sus intervenciones, conocimiento de la situación judicial, instancias de dar su opinión y existencia de buzón de sugerencias y/o libro de felicitaciones, reclamos.

También existe instancia de evaluación a través de la revisión mensual de libro de reclamos, felicitaciones o sugerencias y buzón de sugerencias disponibles en la recepción del programa.

En estas instancias, se logra, por tanto, contar con evaluaciones periódicas, que permiten monitorear el proceso del proyecto y en particular saber cómo perciben la atención los usuarios finales de las acciones propias del programa y de esta forma, establecer mecanismo de mejora constantes en el tiempo, que permiten dar una mejor atención a los NNA y sus familias.

Durante el año 2024 se tienen resultados favorables a través de las instancias anteriormente señaladas.

- En cuanto al **Registro de libro de sugerencias, reclamos y felicitaciones**, se registraron 12 escritos los cuales en su 100% son felicitaciones por el proceso llevado a cabo en FAE PRO-PUENTE Alto 2.
- Por otro lado, en cuanto al **registro de buzón de sugerencia a través de tarjetas de opinión de NNA y adultos**, se encontraron 30 opiniones positivas en cuanto al funcionamiento del programa y la atención recibida.
- Así mismo, en instancias de supervisión técnica de SPE, en el 100% de las entrevistas a NNA y adultos éstos identifican al programa FAE como red de apoyo, constatándose en los informes de supervisión técnicas 2024.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

En lo que se refiere a la redes y coordinación con actores locales que establece el proyecto, estas se establecen en lo particular en aquellas de carácter local, en la provincia de cordillera. (comuna de Puente Alto, Pirque y San José de Maipo) con el objetivo de participación en red, difusión y colaboración que puedan aportar con el programa.

En este sentido se establecieron redes de participación de mesas de gestión territorial en lo referente a la defensa de los derechos de la infancia, esto es la red infanto juvenil de y la Red de atención de casos también de la provincia de Cordillera, en ambas instancias participan la mayoría de las organizaciones cuyo fin es la protección de los NNA, además de la vinculación con tribunales de familias. Estas redes, permiten mantener una comunicación directa y constante con los diferentes actores locales, optimizando las acciones conjuntas de acuerdo con la derivación, atención y gestiones de casos, como también la difusión de programas y actividades puntuales que se comparten en relación con objetivos complementarios entre las diferentes instituciones o proyectos.

Por otra parte, se han establecido coordinaciones periódicas con los distintos departamentos municipales, en particular aquellos destinados ayudas sociales de las familias atendidas en el proyecto, como lo son las ayudas alimenticias, materiales de construcción, medicamentos etc. Estas coordinaciones además permiten la atención familiar complementaria, pero además que las familias atendidas adquieran herramientas de gestión, que se adhieran a ellas y puedan ser utilizadas posterior al egreso del proyecto, de modo que actúen de forma autónoma ante nuevas necesidades emergentes, sin la necesaria tutoría de parte del proyecto de intervención, alcanzando con esto las capacidades propias con que debe contar la familia previa al egreso del programa.

Además la red de educación y la coordinación con esta, permite que cada uno de los NNA ingresados al proyecto, pueda contar con un espacio educativo acorde a su procesos de desarrollo, esta coordinación en red permite gestionar traslados de establecimientos, cupos de ingreso, reuniones de transferencia de antecedentes familiares y de comportamiento del NNA, establecer acuerdo en la intervención complementarias en los

diferentes dispositivos o buscar alternativas de solución ante las diferentes dificultades que presentan los NNA o los integrantes de las familias de acogida.

Por último y de manera muy importante, también existe la vinculación con la red de salud, esta permite con los distintos dispositivos y niveles de atención, dar una atención oportuna a las necesidades de los NNA, pero además coordinar intervenciones conjuntas, de manera que estas no se superpongan y sean más bien complementarias entre sí. En este sentido, la coordinación entre otras permite otorgar medicamentos necesarios a los distintos tratamientos y cuando estos no son otorgados por la red pública, por no contar con ellos, gestionarlo desde el programa, de manera que cada situación cuente con el tratamiento de medicamento necesario para su situación particular e individual de cada NNA.

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Mall Plaza Tobalaba Centro Comercial Puente Biblioteca de Puente alto	Las instituciones públicas y privadas debido a que cuentan con políticas de responsabilidad social, nos han brindado espacios de difusión para nuestro programa de Familias de Acogida, lo que nos ha permitido instalarnos con un stand, afiches y folletería para el público asistente de dichos espacios, instancia en que hemos logrado responder consultas respecto del programa e incluso se han registrado en nuestra ficha de inscripción para postular a ser Familia de Acogida.
Medios de comunicación Locales - Radio puente alto - Radio Amanda - Radio Cajón - Radio Pirque - Diario Puente alto al día - La vitrina TV - Somos Puente alto	Durante el tiempo de funcionamiento del proyecto, se ha logrado obtener espacios de difusión en los medios de comunicación locales, con todos ellos se logró que nos brindaran por lo menos en una oportunidad, un espacio de difusión sin costo, no obstante hay algunos medios de comunicación que mantienen un compromiso con el programa facilitando en reiteradas ocasiones espacios de comunicación que nos han permitido hablar de manera extendida sobre el programa de familia de acogida, de tal manera que sus auditores conozcan en detalle en qué consiste y como pueden inscribirse para iniciar un proceso de evaluación
Centro de mediación municipal	En enero 2024 se realiza convenio con centro de mediación de la municipalidad de puente alto, en el cual el centro nos otorga a FAE 5 cupos mensuales de manera prioritaria para la tramitación de cuidados personales definitivos y otros como pensión de alimentos y régimen comunicacional. Lo anterior ha permitido una mejoría en dicha tramitación y tiempos acotados para las familias.

2.9 Reclamos o Incidentes

El proyecto cuenta con un protocolo de reclamos, el cual es difundido de forma virtual por mensajería, de forma escrita, expuesta en sala de espera y atención y en forma verbal en las sesiones de atención individual o colectiva, particularmente en las primeras, donde se indica la forma de funcionamiento general del programa.

Durante el 2024, sólo se recibe 1 reclamo por parte de familia de acogida extensa, de manera verbal y escrita a directora del programa, entre los principales aspectos del reclamo son los siguientes

- Disconformidad en la intervención en FAE
- Disconformidad por informe de avance emitido el 03 de octubre 2023.

Hay que señalar que para dar respuesta oportuna a dicho reclamo se realizó la triangulación de información y se realizaron las siguientes acciones.



- Revisión de antecedentes documentales SIS.
- Revisión de antecedentes SITFA, causa RIT X-115-2019.
- Reunión con profesionales actualmente intervinientes y asesoras técnicas.
- Revisión de carpeta física

En cuanto a la triangulación de información, se da respuesta formal al cuidador con fecha 16 de febrero, cuya respuesta no fue favorable para el adulto, ya que no se identifican respaldo a su reclamo, en tanto opiniones profesionales realizadas tanto en sesiones como en informe señalado no se considera un juicio de valor, sin embargo y considerando que para el adulto es importante, se le otorgan disculpas desde el programa FAE, por las instancias en las que tanto las niñas, como su familia de acogida pudieron no haberse sentido acogidos ni apoyados por nuestro programa o ante la percepción de insatisfacción en la intervención realizada.

Lo anterior se enmarca en los plazos establecidos, y adicionalmente se informa sobre procedimiento a tribunal de familia y SPE.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE PRO MAIPÚ			
Público Objetivo / Usuarios	El público objetivo son niños, niñas y adolescentes entre 0 a 17 años de edad, con orden de ingreso de Juzgados de Familia, en medida de Protección, domiciliados en la comuna Maipú			
Objetivos del proyecto	Proporcionar cuidado familiar transitorio a NNA separados de su medio familiar de origen por orden de un Tribunal de Familia, en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector			
Número de usuarios directos alcanzados	162 NNA atendido en el año 2024			
Resultados obtenidos	OBJETIVO GENERAL	INDICADORES	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO ALCANZADO
	Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector.	Porcentaje de niños/as y adolescentes que egresan del programa bajo un cuidado familiar estable.	80%	96.6%
		Porcentaje de niños/as y adolescentes que egresan del programa bajo un cuidado familiar estable que no reingresan a programas de cuidado alternativo en un período de 24 meses.	80%	100%
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO ALCANZADO
	Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo	Porcentaje de aumento anual de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo.	10%	2023 4 FAMILIAS 2024 2 familias
	Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente.	Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizan el acogimiento de familia extensa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de intervención de familia de acogida extensa.	80%	97.9%
		Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizan el acogimiento de familia externa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de familia de acogida externa.	80%	88.8%
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO ALCANZADO
	Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivido el niño/a o adolescente.	Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que cumplen al menos el 80% de los objetivos del PII en los ámbitos individual y familiar relacionados con la elaboración de sus experiencias de maltrato y separación familiar.	80%	93%
	Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen.	Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que se reunifican con familia de origen	40%	22%
	Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias.	Porcentaje de NNA egresados con al menos 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario.	80%	98%

	Resultados Obtenidos egresos 2024: 71% de los NNA egresa con Flia. Extensa. 22% egresa al Cuidado de Flia. Origen. 5,4% egresa al Cuidado de Flia. Externa. 1.6% ingresa a Residencia 3.3% madres fallecidas 12% padres fallecidos 3.3% madre recluida 6.8% padres recluidos 50.81% madres consumo activo 30.6% padres consumo activo 56.8% madres mantienen vinculación con NNA 44.6% padres mantienen vinculación con NNA
Actividades realizadas	- Día de Cine Duoc 05 de junio –cabritas y jugos - Día de pelis Cinepolis Mall Arauco 26 de noviembre cabritas y bebidas - Celebración día de la Niñez Duoc - 09 de agosto- actividades y mas - Celebración Duoc FAM FEST –Duoc 17 de agosto - Celebración de Navidad UNIAC 27 de diciembre - Campaña para obtener Cédula de identidad NNA 05 de agosto - Taller autocuidado cuidadoras 22 y 29 noviembre - Difusión Mal Arauco Maipú marzo y julio - Celebración día de la cuidadora 09 mayo
Lugar geográfico de ejecución	Comuna de Maipú

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Coordinaciones- trabajo en conjunto
Juzgado de Familia	Asistencia Audiencias ON LINE
Fiscalías	Generar denuncias- coordinaciones
OMIL de las comunas atendidas	Coordinaciones –Asesorías
Defensoría	Coordinaciones – Alianza estratégica
Fiscalía	Denuncias- coordinaciones conocer estado de causa
Programa Lazos Terapia Multisistémica	Coordinaciones – Asesoría – traspaso información
Dispositivos de Salud	Coordinaciones
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	Reuniones – Acuerdos

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

En relación con la satisfacción de los usuarios, esta se realiza en distintas instancias en lo que respecta al proceso de cada familia en el programa FAE PRO Puente Alto 2.

Por una parte, se establece una evaluación y monitoreo por parte de los profesionales de atención directa de las familias, en cuyo caso busca medir la satisfacción del proceso y del avance de las familias en el programa, recogiendo desde los miembros de las familias, sus observaciones e intenciones en la mejora específica de sus situaciones a mediano y largo plazo, siendo una instancia de aprendizaje y de reflexión en torno al proceso de intervención, las cuales se ven plasmadas en los informes diagnósticos e informes de avances que se envían a tribunal de familia.

Así mismo, se desarrolla instancia por supervisor técnico del servicio de protección especializada a la niñez y adolescencia, en la cual según rúbrica evaluación entrevista a un N de familias y NNA vigentes, en estas entrevistas se evalúa el funcionamiento del programa, en términos de las claridades del proceso que establecen las familias, satisfacción con la atención, periodicidad de intervenciones, conocimiento de sus intervenciones, conocimiento de la situación judicial, instancias de dar su opinión y existencia de buzón de sugerencias y/o libro de felicitaciones, reclamos.

También existe instancia de evaluación a través de la revisión mensual de libro de reclamos, felicitaciones o sugerencias y buzón de sugerencias disponibles en la recepción del programa.

En estas instancias, se logra, por tanto, contar con evaluaciones periódicas, que permiten monitorear el proceso del proyecto y en particular saber cómo perciben la atención los usuarios finales de las acciones propias del programa y de esta forma, establecer mecanismo de mejora constantes en el tiempo, que permiten dar una mejor atención a los NNA y sus familias

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
PRAPS	Coordinaciones.- Capacitaciones
Tribunal de Familia	Asistencia audiencia
Mi abogado	Coordinaciones- Análisis de casos
CAJ	Coordinaciones- Análisis de caso
DIDECO	Coordinaciones- asesorías
COSAM	Coordinaciones-Análisis de caso- Capacitaciones
SALUD PRIMARIA	Coordinaciones
PAI HOSPITAL EL CARMEN	Coordinaciones –Análisis de casos
MALL ARAUCO MAIPU	Difusión
UNIVERSIDADES	Actividades con NNA y Familias
RED DE INFANCIA	Reuniones
Programa RPA	Coordinaciones- Análisis de casos

2.9 Reclamos o Incidentes

En el año 2024, no se han presentado Reclamos o Incidentes.

NOMBRE DEL PROYECTO	Programa FAE PRO MAIPU Y CERRILLOS											
Público Objetivo / Usuarios	El sujeto de atención del Programa FAE PRO son niños, niñas y adolescentes víctimas de graves vulneraciones de derechos en el contexto familiar de origen, producto de las cuales el Tribunal de Familia o con competencia en familia ha ordenado la separación temporal de este contexto. Asimismo, son sujetos de atención del programa las familias de acogida extensas o externas y la familia de origen del niño/a o adolescente											
Objetivos del proyecto	OBJETIVO GENERAL FAE-PRO - Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector. OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. - Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente. - Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente. - Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. - Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias de acogida y de origen.											
Número de usuarios directos alcanzados	157											
Resultados obtenidos	<table><tr><th>Objetivo</th><th>Indicadores</th><th>Resultado esperado</th><th>Resultado alcanzado</th></tr><tr><td>Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes</td><td>% NNA que egresan del programa bajo un cuidado familiar estable.</td><td>80%</td><td>90%</td></tr></table>				Objetivo	Indicadores	Resultado esperado	Resultado alcanzado	Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes	% NNA que egresan del programa bajo un cuidado familiar estable.	80%	90%
Objetivo	Indicadores	Resultado esperado	Resultado alcanzado									
Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes	% NNA que egresan del programa bajo un cuidado familiar estable.	80%	90%									

	separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable ¹ y protector	% NNA que egresan del programa bajo un cuidado familiar estable que no reingresan a programas de cuidado alternativo en un período de 24 meses.	80%	100%	
	Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo	Porcentaje de aumento anual de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo.	10%	25%	
	Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente	% NNA egresados que finalizan el acogimiento de familia extensa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de intervención de familia de acogida <u>extensa</u> .	80%	97,5%	
		% NNA egresados que finalizan el acogimiento de familia externa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de familia de acogida externa	80 %	100%	
	Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente.	% NNA egresados que cumplen al menos el 80% de los objetivos del PII en los ámbitos individual y familiar relacionados con la elaboración de sus experiencias de maltrato y separación familiar.	80%	83%	
	Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen.	% NNA egresados que se reunifican con familia de origen	40%	21.15%	

	Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias.	% NNA egresados con al menos 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y	80%	90%
		% NNA egresados cuyas familias (de acogida y de origen) presentan al menos el 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario	80%	90%
Actividades realizadas				
Lugar geográfico de ejecución		El Programa FAE-PRO se inserta en las comunas de Maipú y Cerrillos, que pertenecen a la Provincia de Santiago, en la Región Metropolitana, ubicándose en la calle 25 de Octubre 7698 en la comuna de Cerrillos.		

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Se desarrolla coordinación sistemática con la red escolar, conforme a las necesidades de los casos vigentes, lo anterior permite conocer asistencia, rendimiento, desempeño del rol del apoderado, entre otros temas relevantes. Complementar necesidades que puedan ser abordadas a nivel educativo que favorezcan su proceso, ej. tratamiento para niños con TDAH. Traspaso de antecedentes judiciales atinentes a la realidad del niño, a los cuales no pueden acceder los establecimientos educativos, como, por ejemplo. Medidas cautelares
Tribunales de Familia	Se generan informes trimestrales así como otros de acuerdo a la contingencia. Coordinación con consejería técnica, traspasando antecedentes sustanciales para la toma de decisiones jurídicas respecto de las causas de protección.
OMIL de las comunas atendidas	Se realizan coordinaciones con el objetivo de gestionar beneficios para usuarios, entendiéndose estos desde el sistema de adultos como cuidadores o progenitores. Dichos beneficios tienen por finalidad aportar a la mejora de condiciones integrales de la cotidianidad de los grupos familiares favoreciendo así su autonomía y emancipación. Inserción laboral, capacitación técnica de oficios o autonomía económica. Programa jefas de hogar, etc.

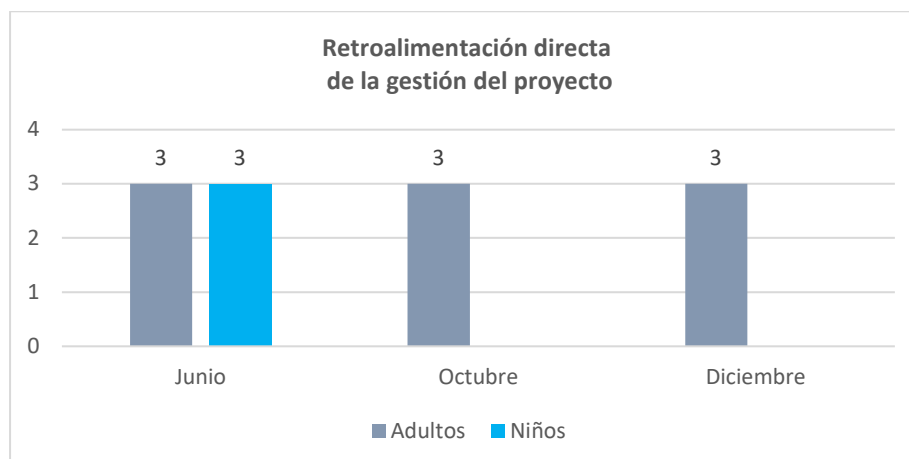
Fiscalía	Coordinación permanente de procesos de denuncia, a través de escritos, comunicación remota y participación en audiencias. Traspaso de antecedentes y expedientes para los procesos investigativos, coordinando la toma de decisiones jurídicas sobre el proceso penal como, por ejemplo, posibilidad de realización de entrevistas videograbadas con NNA. Coordinación con entes de garantía para el traspaso de antecedentes entre las causas que involucran al NNA.
Dispositivos de Salud	Se establece coordinación con centros de salud atinentes a las necesidades del NNA, principalmente en las comunas de Cerrillos y Maipú, o bien con centros de salud de otros territorios en donde se encuentran enlazados terceros significativos del NNA, con el objetivo de indagar en el estado de las atenciones en que se encuentra el usuario en cuestión y sus familias. Gestionar derivaciones prioritarias a determinadas áreas especializadas.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	Se mantiene asistencia mensual en reuniones de la red correspondiente la comuna de Cerrillos, en la cual participan representantes de la red proteccional, educacional, salud y judicial. Espacio que tiene como objetivo mantener antecedentes actualizados de los programas, auto capacitaciones y organización de las actividades de la red en general.
Programa de representación jurídica	Coordinación de procesos de intervención de los NNA, traspasando antecedentes sustanciales a profesionales de curaduría ad litem para la sugerencia y toma de decisiones armonizadas entre ambos dispositivos, previniendo así factores de riesgo institucionales como la sobre intervención terapéutica en NNA.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Durante el año 2024, el programa no efectuó instancias de aplicación de instrumentos globales para la evaluación de la satisfacción usuaria, no obstante, se presentan las siguientes acciones para acceder una estimación.

- Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Socialización de medios recopilar opinión.
- Evaluaciones del proceso intervención.
- Evaluación de opinión a través supervisión técnica del Servicio.

Resultados 2024 **Ámbito N° 3 supervisión técnica, “Retroalimentación Directa De La Gestión Del Proyecto”**



2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Programa Mi abogado	- Coordinación con profesionales de programa para restitución y defensa de derechos fundamentales de NNA. - Contacto vía remoto y presencial con NNA, cuidadores y equipo de programa FAE-PRO - Entrega de defensa jurídica especializada, interdisciplinaria e independiente a NNA que se encuentran en modalidades alternativas de cuidado.
Red ampliada de Cerrillos, ONL	- Reuniones con la red de manera mensual cada primer jueves del mes para articular la participación y actividades territoriales. - Participación en whatsapp de la red - Colaboración y facilitación atención de NNA en red de salud (hospital, Cesfam, cosam, entre otros) y educacional (colegios, liceos, jardines, salas cunas, entre otros)
Municipalidad de Cerrillos y Maipú	- Visitas efectivas para establecer contacto directo con el fin de reforzar la red con el municipio y sus diferentes colaboradores. - Contacto vía correo electrónico y telefónico. - Entrega de recursos y apoyos sociales tales como; camas, bonos y subsidios para favorecer las condiciones de seguridad y habitabilidad de las familias. - Facilitación de espacios públicos para actividades masivas y de esparcimiento de NNA. - Favorecer espacios de difusión para búsqueda de familias de acogida
PRAPS de Cerrillos, CESFAM Norman Boulleme	- Reuniones presenciales, remotas y coordinación vía telefónica con profesionales del programa. - Realización de talleres psicoeducacionales para NNA. - Coordinación con la red de salud para la facilitación de atención de NNA.
Biblioteca Pública de Cerrillos, Javiera Carrera	- Coordinación vía correo electrónico para solicitud de espacios comunitarios. - Facilitación de espacios comunitarios para realización de actividades masivas con NNA, cuidadores y profesionales del programa FAE-PRO - Espacios de difusión y búsqueda de familias de acogida.

Programa Abriendo Caminos	- Coordinación con profesionales del programa vía remota, por correo electrónico y telefónica. - Trabajo en red a través de la promoción y protección social dirigida a NNA, con un adulto significativo privado de libertad y su cuidador principal. - Apoyo e identificación de fortalezas, capacidades, necesidades y recursos de cada familia, para luego priorizar el apoyo y atención social.
La Niñez y la Adolescencia se defiende	- Coordinación con profesionales de programa para restitución y defensa de derechos fundamentales de NNA. - Contacto vía remoto y presencial con NNA, cuidadores y equipo de programa FAE-PRO. - Procurar defensa jurídica especializada de los NNA para garantizar su efectivo acceso a la justicia y el debido proceso de las causas judiciales en que se busca proteger sus derechos, asegurando su comparecencia y participación en las decisiones que los afectan.
Radio Rukalaf, Cerrillos	- Coordinación vía correo electrónico y contacto telefónico. - Colaboración y facilitación de espacios para difusión y búsqueda de familias de acogida. - Entrevistas en vivo para dar a conocer la importancia de las familias de acogida.

2.9 Reclamos o Incidentes

Las principales vías de reclamos se generan a través del libro de reclamos o sugerencias y manifestaciones espontáneas o planificadas por parte de los usuarios a la dirección.

Durante el año 2024 se registraron 9 escritos en el libro de reclamos y sugerencias, los cuales en su totalidad dan cuenta de agradecimientos a los procesos de intervención.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE PRO COLINA
Público Objetivo / Usuarios	NIÑAS-NIÑOS -JÓVENES EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y BAJO MEDIDA DE PROTECCIÓN, QUE REQUIEREN DE ACOGIMIENTO TRANSITORIO
Objetivos del proyecto	GENERAL: “Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes separados de su medio familiar de origen por orden de un Tribunal de Familia, en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar” OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. 2. Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/niña o adolescente. 3. Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/niña o adolescente. 4. Favorecer la reunificación familiar entre el niño/niña o adolescente y la familia de origen. 5. Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/niñas, adolescentes y familias de acogida, y de origen.
Número de usuarios directos alcanzados	Plazas asignadas: 145 Usuarios directos alcanzados: 146 Total Prestaciones: 1.811
Resultados obtenidos	▪ De 73 egresados, 62 NNA logran un nivel de cumplimiento del 84,9 % de sus objetivos individuales, asociados a la elaboración de sus experiencias de negligencia y/o maltrato y separación familiar. La meta establecida fue de 80% ▪ Del total de 73 egresados, al cuidado de FA extensa, en 62 de ellos se alcanza un 84,9 % de cumplimiento en objetivo del ámbito familiar siendo la meta un 80 %. ▪ En el período, 7 NNA (5,5%) egresan con FA externa, con aproximadamente el 100% de sus objetivos de PII, y 12 NNA (16,4%), egresan con Familia de Origen. ▪ Del total de 73 egresados en 12 NNA, equivalente a un 16,4%, se logra reunificación familiar con ambas o alguna de sus figuras parentales con egreso. La meta establecida fue de 40%. No obstante, es dable señalar que 50 NNA, egresan con Familia Biológica Extensa, equivalente a un 68,5% del universo de egresados. ▪ En relación con el ámbito comunitario individual, de los 73 NNA egresados, con el 98,7 % logra su objetivo en el área escolar, cuentan con escolarización, se coordina con sus establecimientos. En el área salud se encuentran inscritos y reciben atención. Desde el ámbito jurídico, se les solicita y/o cuentan con representación jurídica, y se establecen las coordinaciones correspondientes. ▪ En el período se trabajó con 7 Familias de Acogida Externa, 3 de ellas derivadas (4,1%) desde UDAF. Se levantó el requerimiento para un adolescente de FA externa, no contando con disponibilidad. El trabajo

	con FA externa, se desarrollo con cumplimiento de objetivos, alcanzando el 96%, con una meta del año establecida en 85% - Se registraban 44 NNA con larga permanencia (versus 89 del período 2023), alcanzando el mayor de ellos 47 meses. De estos 20 NNA (45%) por fallecimiento de figura parental, sin redes familiares, ordenes de búsqueda, inestabilidad en Salud Mental. Un 32%, 14 NNA, se encuentran en espera de resolución de egreso del Tribunal. Dos NNA se encuentran en proceso de Susceptibilidad de Adopción, 5%. De los restantes 16% (7), referidos a cambio de cuidado y 2 %, un niño en espera de ingreso residencial. - El Programa logra proyectar participación en redes comunales, alcanzando adherir a mesas de trabajo en las comunas de Colina, Lampa y abriéndose a Til Til.
Actividades realizadas	- Participación en Capacitaciones de Profesionales, administrativos y personal auxiliar, en temáticas del área de Infancia y Familia, laboral, Protección Administrativa, Técnicas de Gestión de Riesgos, Genero y Diversidad, Modelo de Prevención del Delito, entre otros. - Jornadas de Coordinación Intersectorial Integra-SPE, Jornada Sistema Intersectorial de Salud- SISI - Coordinaciones con dispositivos de salud, Cesfam, Hospital, Cosam, Programa PRAPS - Conversatorio con Juez Presidente y Coordinadora Consejo Técnico de Juzgado de Familia de Colina, que visitan nuestro Programa - Coordinación con consejeros técnicos Tribunal de Colina, ante casos y/o situaciones específicas - Participación comisión comunal-SENDA - Coordinación I. Municipalidad de Colina: DIDECO- Corporación de Educación - Participación Bloque por la Infancia - Coordinaciones residencias Brown Sur, La Granja - Jornadas de Autocuidado - Reuniones de coordinación constantes con Curadurías; PMA y La Niñez y Adolescencia se defienden - Mesa de Coordinación Territorial Fundación DEM - Unidad de participación de niños, niñas y adolescentes del Servicio Nacional de Protección Especializada (SPE) - Consejo Asesor Regional de Niños, Niñas y Adolescentes. Incorporación como representantes de la zona territorial de los adolescentes Eleonora Práxedes Guzmán Castro (12), y José Mauricio Vélez Pérez (14), del programa FAE PRO Colina de Fundación DEM. Actualmente delegada regional y director regional, respectivamente.
Lugar geográfico de ejecución	Provincia de Chacabuco: Colina- Lampa-Tiltil

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Establecimientos Educativos.	Desde el apoyo a inserción educativa de los niños-niñas y jóvenes en resguardo de su derecho a educación. Apoyo en el proceso educativo, coordinación con PIE Y PDE, Coordinaciones mensuales para acompañamiento y visualización del NNA, y familia, en contexto escolar. Coordinación de espacio escolar que propicie atención del NNA.
Juzgado de Familia de Colina, Centro de Medidas Cautelares, Tribunales de Familia region metropolitana y otros.	Consulta de SITFA para seguimiento del movimiento de causa, emisión de Informes trimestrales y/u oficios, a fin de mantener actualizada la situación y condición del NNA y su Familia, como también para solicitar medidas pertinentes a la misma. Asistencia a Tribunales, por audiencia, por solicitud de revisión de casos que requieren medidas urgentes, para resguardar los derechos y protección de los niños, niñas y jóvenes.
Fiscalía Centro Norte-Chacabuco	Denuncia de hechos de vulneración de alto riesgo y/o constitutivas de delito, que atentan con el interés superior e indemnidad de NNA. Comparecencia del NNA, su familia o programa ante denuncia efectuada.
Curaduría Ad Litem	Reuniones de coordinación constante con Programa Mi Abogado, o Línea de Representación Jurídica la Niñez y Adolescencia se defienden, según se haya asignado la representación de un niño o niña, en pos de un trabajo conjunto y articulado.
Centros de Salud:Primarios-Secundarios-Terciario de la provincia de Chacabuco	CESFAM, CECOF, HOSPITAL BASE, HOSPITALES O CENTROS ESPECIALIZADOS, COSAM Seguimiento de la inscripción que posibilite la atención o derivación. Acompañamiento de las atenciones, y seguimiento de estas. Coordinaciones con los profesionales, según corresponda
Programa PRAPS	Orientado a propiciar los NNA tengan cobertura necesaria a sus necesidades de salud, así como acceso a derivaciones de especialidades. A través de PRAPS, se consigue, una respuesta más diligente, informada y específica, entorno al niño, alcanzando, cuando es necesario a las Familias de Acogida
Programas de Salud Mental	Se requiere, y se solicitan coordinaciones recíprocamente, a fin de visualizar y llevar a cabo acciones complementarias en el abordaje de la situación de un niño-niña Tanto en las unidades de atención de adultos e infanto-juvenil de salud mental; se visualiza la necesidad de poder
Programa de Reparación de Maltrato Grave-PRM	Reuniones de coordinación ante derivaciones, o participación de NNA y sus familias, en ambos programas, a fin de desarrollar un trabajo integral y colaborativo, a través de un PIU

Programas de Salud- CESFAM- PRAPS	Orientado a propiciar los NNA tengan cobertura necesaria a sus necesidades de salud, así como acceso a derivaciones de especialidades. A través de PRAPS, se consigue, una respuesta más diligente, informada y específica, entorno al niño, alcanzando, cuando es necesario a las Familias de Acogida.
Unidad de participación de niños, niñas y adolescentes del Servicio Nacional de Protección Especializada (SPE) - Consejo Asesor Regional de Niños, Niñas y Adolescentes.	Incorporación como representantes de la zona territorial de los adolescentes Eleonora Práxedes Guzmán Castro (12), y José Mauricio Vélez Pérez (14), del programa FAE PRO Colina de Fundación DEM. Actualmente delegada regional y director regional, respectivamente. Representatividad del programa FAE PRO Colina y de la Fundación DEM

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Desde el Programa FAE PRO Colina, se cuenta con libro de sugerencias, reclamos, felicitaciones. Conjuntamente con buzón en el que NNA y adultos, pueden depositar libremente lo que deseen manifestar. Así también, la dirección y equipo directivo, mantienen una política de puertas abiertas ante requerimientos de usuarios. En la estructura de los Informes elaborados, se gráfica un apartado en que se recogen la opinión y necesidades, tanto de NNA, como sus FA.

Suma a lo anterior, lo recogido a través de Supervisiones Técnicas del SPE, que entrevista a NNA y sus adultos relacionados, emitiendo un Informe, que en lo medular califica positivamente la percepción y sentir de los usuarios, NNA y FA.

Se proyecta trabajar en elaborar un instrumento interno de evaluación a los usuarios de FAE PRO Colina, aplicable en 2 o 3 momentos del proceso.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores-Se anexa Capítulo Redes Territoriales 2025

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
COSAM COLINA-LAMPA	Coordinaciones, y orientación en la intervención según lo retroalimentado entre ambos dispositivos y sus profesionales, desde NNA y/o familias
CESFAM-HOSPITALES BASE-ESPECIALIDADES MEDICAS	Apoyar bienestar de los NNA, y a adultos en el cumplimiento, y responsabilidad de la condición de salud.
Programa PRAPS Colina PRAPS Esmeralda	Coordinaciones, presentación de nóminas NNA, visualización de ellos en necesidades de salud, con pronta respuesta, y equipo multiprofesional.
Centro de la Mujer	Derivaciones y/u obtener antecedentes respecto a la situación, en pos de la intervención, y de eventual reunificación o re vinculación.
Mesa Territorial DEM-	Conocimiento y tejer redes de apoyo
Red Ampliada de Infancia y Adolescencia. Red de Salud y Mejor Niñez Comisión comunal-SENDA	Conocimiento y tejer redes de apoyo
OLN - OPD	Coordinación, derivación, conocimiento de situaciones de NNA y/o familias, trabajo colaborativo en prevenir o intervenir en situaciones de riesgo y/o vulneración.
Municipios Colina-Lampa-Tiltit	Trabajo en redes, búsqueda y obtención de recursos de apoyo para familias y NNA

SMN-- Migración, Supervisión Técnica	Unidades de Adopción, y	Apoyo en la intervención y respuesta a necesidades de los NNA y familias
--	----------------------------	--

2.9 Reclamos o Incidentes

Se cuenta con sistema de buzón, papeletas y libro de reclamo, sugerencias y felicitaciones, además de acceso directo hacia el equipo directivo. Durante el año 2024, a través de entrevista (2) se atendieron:

Felicitaciones a Duplas: 3

Constancia desacuerdo: 2

Estos referidos a no satisfacción con la relación u atención de 2 profesionales. Quienes plantearon la situación sostuvieron entrevistas con dirección y asesora técnica, se analizó la situación, se sostuvo entrevista y análisis con los señalados. Se determinó cambio de profesional, en tanto afectaba el vínculo terapéutico, y por tanto la intervención y proceso.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE PRO BUIN
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes víctimas de graves vulneraciones de derechos en el contexto familiar de origen, producto de las cuales el Tribunal de Familia o con competencia en familia ha ordenado la separación temporal de este contexto. Asimismo, son sujetos de atención del programa las familias de acogida extensas o externas y la familia de origen del niño/a o adolescente.
Objetivos del proyecto	Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector.
Número de usuarios directos alcanzados	125 Niños, niñas y adolescentes
Resultados obtenidos	Durante el periodo 2024 se atiende en promedio a 145 NNA, con un total de 78 ingresos y 63 egresos anualmente. 97,7% de niños/as y adolescentes egresados que finalizan el acogimiento de familia extensa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de intervención de familia de acogida extensa. 100% de niños/as y adolescentes egresados que finalizan el acogimiento de familia EXTERNA con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de intervención de familia de acogida EXTERNA NO VINCULADA 93,6% de niños/as y adolescentes egresados que cumplen al menos el 80% de los objetivos del PII en los ámbitos individual y familiar relacionados con la elaboración de sus experiencias de maltrato y separación familiar. 14,2% de niños/as y adolescentes egresados que se reunifican con familia de origen. 100% de NNA egresados con al menos 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario y cuyas familias (de acogida y de origen) presentan al menos el 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario. Finalmente el promedio de anual de las supervisiones técnicas realizadas por el Servicio de Protección Especializada corresponde a un 2,785.
Actividades realizadas	El Programa se estructura en seis grandes ámbitos de acción: captación de familias externas (se desarrolla durante la ejecución de todo el proyecto), ingreso, evaluación, diseño del PII, ejecución del PII, sostenibilidad de los cambios y egreso, las cuales se desarrollan en un período estimado de 18 meses. Para cumplir con los diversos objetivos específicos del proyecto, se mantiene la modalidad de atención psicosocial, a partir de sesiones individuales, familiares, grupales, a fin de establecer una relación colaborativa con la familia de acogida, de origen y el niño. Además de la permanente gestión de redes comunitarias e intersectoriales. Por otra parte, durante el periodo evaluado se realizaron salidas recreativas a la piscina y Buin Zoo junto a los NNA y sus familias. Participación en la Jornada Nacional de Acogimiento Familiar. Se realizaron diversas campañas con la red comunitaria, destacando la campaña de Útiles Escolares/ Pañales/ Sacos de Harina/ Regalos Navidad. Se gestionó con la red de Salud comunal la realización de un Ciclo de Talleres de Salud, Vacunación y realización de controles de niño sano en dependencias del programa.

	Se mantuvo coordinación a partir de reuniones con Unidad de Asistencia Técnica del SPE, permitiendo el diálogo y progreso en torno a la gestión de horas médicas, tramitación de residencia de NNA migrantes, cupos en establecimientos escolares, entre otros. Activación de REX 039 junto a la Unidad de Adopción del Servicio de Protección Especializada.
Lugar geográfico de ejecución	Comunas de Buin y Paine pertenecientes a la Provincia del Maipo

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Se mantiene coordinación con Jardín Infantil JUNJI, INTEGRA, colegios red municipal y privada, Programas de Integración Escolar, con el fin de asegurar la permanencia de nuestros usuarios en el Sistema escolar formal, previniendo la deserción. Así como, con los Equipo de Convivencia para retroalimentar sobre la participación de NNA y familias en el sistema escolar. Además de coordinaciones con la corporación educacional de Buin y Paine, a fin de asegurar matrícula de NNA del programa.
Juzgado de Familia	Coordinación aborda decisiones y acciones orientadas a establecer y sostener la protección del NNAJ y resguardo de sus derechos. Asistencia a audiencias programadas y no programadas, envío de informes de cumplimiento y oficios dando cuenta de los antecedentes de los NNA ingresados y en Lista de espera.
Fiscalías	Se realizan denuncias en plataforma virtual, se ingresan escritos en causas vigentes y se realizan entrevistas y declaraciones asociadas a denuncias realizadas.
Municipalidad de Buin y Paine (Departamento Social, DIDECO, Dirección de Obras, OMIL, Programa Familia, Seguridades y Oportunidades)	Se generan acciones y acuerdos destinados al mejoramiento de la calidad de vida del sistema familiar facilitando el acceso a servicios municipales (materiales de construcción, trámite de SUF, becas, beneficios, participación en taller de apresto laboral, etc.)
Dispositivos de Salud	La coordinación se centra en establecer acciones conjuntas que apoyen y complementen el proceso de intervención de los NNAJ como de los adultos vinculados a éstos (familia de acogida y familia de origen) en tratamientos complementarios en salud mental. Otra dimensión de la coordinación está relacionada en la retroalimentación conjunta entre las instituciones sobre atenciones médicas, tratamientos,

	adherencia y participación en los programas de salud, etc Por otra parte, se ha mantenido coordinación con centros de salud particular, solicitando principalmente atención psiquiátrica y neurológica particular.
Centro de la Mujer (SERNAMEG)	Los espacios de coordinación están vinculados a favorecer el ingreso y participación de las mujeres (tanto de familia de acogida como de familia de origen) que fueron derivadas a dicho Centro.
Carabineros, PDI	Con estas instancias la coordinación está ligada a monitorear las medidas cautelares ordenadas por el Tribunal de Familia a favor de los NNAJ y sus familias de acogida.
Red Servicio de Protección Especializada de la Niñez y la Adolescencia.	Coordinación con otros programas de la red del sistema de protección presente en el territorio, principalmente, con Programa PRM con el fin de retroalimentar y complementar el proceso de intervención. Además se participa de manera bimensual en supervisiones técnicas y en Supervisión Regional de Niñez, realizada por la Subsecretaría de la Niñez.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Se presentan los resultados de las supervisiones realizadas durante el 2024 por parte del Servicio De Protección Especializada de la Niñez y la Adolescencia, respondiendo al ámbito N°3: Retroalimentación directa de la gestión del proyecto. Dimensión N°3.1 Retroalimentación de niños, niñas y adolescentes y dimensión N° 3.2 retroalimentación de adultos/as;

Período Supervisión	Resultado NNA	Resultado ADULTO
ABRIL	NNA destaca que los profesionales del FAE mantienen un buen trato hacia ella y su familia, refiere quede le gusta asistir y que el espacio se ha vuelto significativo, ya que considera que ha podido dar a conocer su opinión y siendo escuchada.	Adulta referente, refiere que el FAE ha sido un espacio contenedor, que le ha aportado herramientas para fortalecer la crianza de la NNA. Así mismo, indica sentirse escuchada por los profesionales e indica tener conocimiento del libro de reclamos y sugerencias, pero que no lo ha utilizado.
JUNIO	NNA entrevistados refieren que los profesionales del FAE mantienen un buen trato hacia ellos, indican que les gusta asistir con los profesionales y, también, a las actividades con otros NNA, mencionan que	Adultas referentes, indican que el FAE ha sido un espacio contenedor, que les ha aportado herramientas para fortalecer sus habilidades para la crianza, que cada vez que lo han necesitado, se han sentido escuchadas. Sin embargo, una de

	pueden dar su opinión y sienten que son escuchados. Sin embargo, una NNA refiere que no le gusta faltar a clases por tener que asistir al FAE.	las adultas solicita que las sesiones deben ser planificadas, no informadas de un día para otro, así ella pueda coordinar sus horarios.
AGOSTO	De la entrevista sostenida con la NNA, ésta refiere que los profesionales del FAE han tenido un buen trato hacia ella, gustándole asistir y, también, participar de las actividades tanto con los profesionales como con otros NNA, menciona que puede dar su opinión y se ha sentido escuchada.	Adulta referente, indica que el FAE ha sido un espacio contenedor, siempre han estado disponibles y preocupados, acompañando en el proceso, que le ha aportado herramientas y estrategias para fortalecer la crianza y protección de los NNA. En todo momento, indica que se ha sentido escuchada, obteniendo respuestas oportunas e información clara.
DICIEMBRE	De las entrevistas sostenidas con los NNA, éstos refieren que los profesionales del FAE han tenido un buen trato hacia ella, gustándoles asistir y, también, participar de las actividades tanto con los profesionales como con otros NNA, mencionan que pueden dar su opinión y se han sentido escuchados	Adultos referentes, indican que el FAE se ha ido constituyendo en un espacio contenedor, refiriendo que los profesionales siempre han estado disponibles y preocupados, se han sentido acompañados en el proceso, han obtenido respuestas oportunas e información clara y han recibido herramientas para fortalecerse en la crianza y protección de los NNA.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Red de infancia de Buin;	Se mantiene comunicación en reuniones y por medio de canales digitales como Whatsapp y correo electrónico. En reuniones del periodo, se presenta programa de Discapacidad, se informa protocolo para solicitudes por telesalud de los CESFAM, la OPD entrega información sobre curso literario que se realizó durante 2024. Y se informa sobre las temáticas de los talleres ofertados por OPD Buin, en donde señala que talleres son dirigidos NNA desde los 5 a 18 años, las temáticas son Taller de Buen Trato, Taller de Prevención del Bullying y Taller de Derechos y Responsabilidades, con un número 10 hasta 25 NNA por grupo, se indica disponibilidad para los días 15, 16 y 17 de mayo.
Mesa Local Infante Adolescente de Paine;	Se mantiene comunicación en reuniones y por medio tecnológicos como Whatsapp y correo electrónico. En reuniones del periodo, se recibe información sobre Protocolo de derivación OPD Paine, traspaso y presentación de la Oficina Local de la Niñez, presentación experiencial respecto de Familia de Acogida, a cargo de Juan José Manzano y Joselin Catalán, “padres de acogida”, presentación de DCE Nagarta, exposición del

	Programa Sanamente en tu Barrio y del programa “Abriendo caminos” fundación León Bloy.
Red comunal de salud de Buin	Se mantiene comunicación en reuniones y por medio de canales digitales como Whatsapp y correo electrónico. Se logra la coordinación y aplicación de Control Niño Sano y ficha CLAP en dependencias del programa, además de la realización de ciclo de talleres de habilidades sociales para NNA, taller de arteterapia para cuidadores/as y adolescentes ambos realizados en dependencias del programa por Terapeuta Ocupacional de CESFAM Héctor García, programa Mejor Niñez.

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el periodo se han recibidos dos reclamos formales presentados en la dirección del programa.

En el caso 1, se contacta la supervisora técnica Daniela Leal con el director del programa, para referir que cuidadora realizó llamado telefónico a la Administración Central para interponer reclamo, en contra de psicóloga interviniente y director del programa. La Supervisora pide los antecedentes del caso y las medidas que a la fecha se habían aplicado. Se realizan entrevistas a dupla interventora, así como asesora técnica y director del programa. Se realiza revisión documental de planes de intervención y de informes despachados para ver coherencia de la intervención. Se concluye que no ha existido maltrato o alguna situación que desde la psicóloga o dupla interventora no se ajustara a criterios técnicos, evaluando que la relación entre la cuidadora y la dupla interventora se encontraba fracturada.

Finalmente se determina realizar cambio de dupla interventora, pasando el caso a intervención del equipo de asesores técnicos. Cuidadora pide entrevista con director, exponiendo situación que generó molestia por el accionar de profesional en contexto vista domiciliaria. Se realiza entrevista entre profesional señalado, cuidadora, asesora técnica y director, se contextualiza del actuar y objetivos de la intervención, expresando en la misma reunión que la miembro de la familia de acogida que exponía su queja quedaba satisfecha con respuesta dada por el programa.

En el caso 2, se recibe correo de red educacional, presentando un reclamo respecto de la inasistencia de la dupla interventora a dos reuniones, una virtual y otra presencial. Se entrevista a la dupla interventora y se realiza revisión de correos electrónicos de coordinación, se verifica que existe en la reunión virtual dupla se conecta tardíamente, y respecto de la reunión presencial, cuidadora entrega información en establecimiento educacional, sin embargo, la reunión no fue coordinada ni confirmada por los intervinientes. Se realiza llamado de atención a dupla interventora, solicitando evitar nuevas inasistencias y/o descoordinaciones con la red.

Por otra parte, agregar que se encuentra activo en las instalaciones del programa letrero informativo de cómo establecer un reclamos, sugerencia o felicitaciones, así como el libro de reclamos y el buzón. Además, se incorpora en todos los talleres la información de correo electrónico y teléfono de dirección para poder proceder con la acción de poner reclamos, sugerencias o felicitaciones.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE PRO San Bernardo
Público Objetivo / Usuarios	NNA de 0 a 17 años, derivados por el TF correspondiente junto a sus cuidadores legales y Familia de origen
Objetivos del proyecto	Objetivo Gral.: Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia, en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector. Objetivos Específicos. 1.- Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. 2.- Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente. 3.- Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente. 4.- Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. 5.- Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias de acogida y de origen.
Número de usuarios directos alcanzados	234 NNAs y sus familias
Resultados obtenidos	Egresos: 93 NNA, de los cuales el 96.7% egresa cumplimiento de objetivos (cumplimiento alrededor del 100% de logro y parcialmente logrado más del 50% de logro), dando cuenta de la reparación experiencia de maltrato y abandono); a nivel familiar, es posible dar cuenta que con familias de acogida y/o de origen preparadas y fortalecidas en sus competencias parentales: a nivel comunitario se ha logrado la activación y vinculación con redes de apoyo según necesidades. Asimismo, es posible dar cuenta que el 3.3% presenta representado por 3 NNAs, quienes egresan con cumplimiento de PII no logrado o menos del 50% de logro, lo anterior debido que, pese al despliegue de acciones con familia de acogida, familia de origen, despeje de redes, búsqueda de familias de acogida nuevas, NNAs fueron ingresados a sistema residencial. De lo anterior, se desprende que, al menos el 96.7% de los egresos fue bajo un cuidado Familiar Estable y protector. Conjuntamente, es dable señalar que, desde proceso de captación de familias a través de psicóloga de enlace, se captaron 3 familias, las cuales se encuentran en proceso desarrollado por UDAF.
Actividades realizadas	Dentro de las actividades efectuadas desde FAE, se encuentran las siguientes: ➤ Intervenciones individuales con NNA. ➤ Intervenciones familiares con foco en protección de derechos NNA. ➤ Intervenciones familiares con foco en fortalecimiento de habilidades parentales de adultos responsables, ya sea familia de acogida (externa o extensa) como también con familia de origen. ➤ Visitas domiciliarias a NNA y familias ➤ Talleres individuales y familiares ➤ Coordinaciones con red educacional y comunitaria. ➤ Gestión de atención en salud para NNAs que desarrollan procesos de intervención en FAE, lo cual se realiza en colaboración Servicio de Salud de la comuna de San Bernardo.
Lugar geográfico de ejecución	San Bernardo-Calera de Tango

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés	
Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Coordinación permanente para la obtención de información sobre procesos socioeducativos de los NNA en el programa y para retroalimentar a la comunidad escolar, sobre necesidades detectadas en los NNA atendidos en FAE.
COSAM, Raucahueche y programas Infanto Juvenil de CESFAM de la comuna	Efectuar derivaciones asistidas de los NNA y reuniones periódicas para retroalimentar mutuamente sobre procesos terapéuticos de NNA y sus familias.
Programas de la Red MN	Coordinaciones permanentes para derivaciones y otros.
DIDECO Municipalidad San Bernardo	Derivaciones asistidas: OMIL, Dpto. social, ChCC, etc.
PMA y LNSD	Reuniones de coordinación entre duplas (intermitentes, pero, deben mejorar)
Fiscalía	Denuncias por Res Ex. 155
Tribunal de Familia de San Bernardo	Solicitud de revisión de medidas de protección y medidas cautelares
Organizaciones territoriales y funcionales de la comuna	Realización de acciones e coordinación y co trabajo en post del bienestar y asegurar que no se vulneren los derechos de NNAs que desarrollan proceso de intervención.
Dispositivos de Salud	Atención secundaria y terciaria (Hospital Exequiel González Cortés y Hospital El Pino)
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	Participación activa en Red de infancia.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Durante el periodo, se cuenta con las entrevistas efectuadas a NNAs y sus cuidadoras/familia de origen, directamente por supervisor técnico de SPE, en contexto de supervisión Ámbito N°3 “opinión de NNA y Adultos” en la cual consulta a éstas sobre la satisfacción con el servicio entregado por el programa. Al respecto, los siguientes resultados:

- Tanto NNAs como adultos responsables (familia de acogida y/o familia de origen) dan cuenta de su satisfacción con proceso de intervención, tanto en situación actual como en avances dentro del mismo.

Conjuntamente, se desprende del proceso de intervención desde la participación activa de los NNAs en procesos de intervención como también por parte de familia de acogida y/u origen, ya sea en co construcción en planes de intervención, dar opinión manifiesta en informes de avance remitidos a judicatura, entre otros, apreciándose desde los mencionados en el presente, lo siguiente:

Desde opinión manifiesta de NNAs:

- *“me gusta venir acá, me entretiene y se preocupan de mí”*
- *“me gusta venir y que dibujemos, me entretengo con la tía”*
- *“bien porque jugamos... vengo con mi mamá y jugamos con ella, aprendo a cuidar mi cuerpo también”*
- *“yo se que acá me van a ayudar, me pone contenta cuando vengo con la tía y aprendo cosas de cómo cuidarme”*
- *“me gusta venir al programa, se que, si avanzamos y mis papás avanzan, vamos a poder volver a estar juntos”*
- *Si, me gusta, me parece bien seguir en esto, porque he aprendido de a hablar cosas que antes no hablaba”*
- *“si, me gusta venir, me gustaría que jugáramos más, pero creo que vamos bien, me siento bien cuando vengo”*
- *“acá siento que me están ayudando y se preocupan por mí, vamos avanzando y eso me gusta”*
- *“he entendido cosas que antes no sabía, eso me ha hecho sentirme mejor...me pone feliz sentir que avanzo.”*
- *"Porque es entretenido y aparte ayuda"*
- *"Porque después de salir me siento más liberado"*
- *"Porque me ayuda mucho emocionalmente y a desahogarme"*
- *"Porque me puedo desahogar y el ambiente es cálido"*
- *"Son muy simpáticos todos"*
- *"No sé"*

Desde opinión manifiesta de familias:

- *“las tías nos apoyan y se preocupan...siempre responden todas las cosas que le pedimos”*
- *“siento que desde el programa se preocupan desde que estamos bien”*
- *“nos han apoyado en todo, solo agradecerles”*
- *“al principio yo desconfiaba, no quería estar acá, lo encontraba como un castigo, pero con todo el apoyo que hemos recibido estoy más que feliz”*
- *“Siempre han estado ahí para nosotros, siempre hemos sentido que nos quieren ayudar”*
- *"Agradecer al programa por la ayuda a mí y a mis hijos. Le ha servido mucho a él y gracias"*
- *"Agradecer al programa y toda la intervención"*
- *"Agradecer el programa por la ayuda"*
- *"Agradecida por el apoyo. Gracias"*
- *"Agradecimientos de corazón, mi hija ha tenido muchas mejoras"*
- *"Atención excelente, mucha confianza y apoyo"*
- *"Buen programa, deberían existir muchos más"*

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Municipalidad de San Bernardo	Coordinación para la difusión de propaganda para captación de familias de acogida externa en distintos espacios institucionales de la comuna y via publica.
Fundación Te Admiro	Atención gratuita y/o arancel diferenciado para atención multidisciplinaria para diagnóstico y atención de NNA con TEA
Equipo psicosocial Hospital El Pino	Asesorías clínicas con equipo multidisciplinario, incluyendo psiquiatra infantil. Capacitaciones on line en temas técnicos de interés: uso fármacos, Trauma infantil, IVE, funcionamiento red de salud mental publica y otros
Movilh	Capacitación en diversidad sexual
CESFAM, COSAM	Coordinación y retroalimentación por procesos de atención usuarios directos y sus familias
Colegios	Retroalimentación por procesos socioeducativos de los NNA
Delegacion Prov.. Del Maipo	Acceso gratuito para ocupar auditorio y salas de capacitacion
El Canelo de Nos	Acesso con arancel diferenciado para arriendo de salas para capacitaciones y acceso a áreas verdes
Casa de la cultura de San Bernardo	Acceso gratuito al Parque, para el desarrollo de actividades recreativas con NNA del programa y sus familias, así como a salas de capacitación.

2.9 Reclamos o Incidentes

Incidentes: Existencia de aplicación de investigación por ley Karin por hechos maltratantes desde profesional hacia asesora técnica, la cual arrojó inexistencia del hecho en sí.

No existen reclamos de NNAs, familias de acogida extensa/externa y/o familia de origen durante el periodo referido.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE Metropolitano
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes separados de sus familias de origen de manera transitoria, por una medida de protección dictada por tribunales de familia.
Objetivos del proyecto	Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector. Objetivos Específicos -Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. -Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente. -Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente. -Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. -Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias.
Número de usuarios directos alcanzados	En el año 2024 se atendieron 128 Niños, niñas ya adolescentes, junto s a sus respectivas familias de acogida o familias de origen cuando estuvieron disponibles para el proceso de intervención.
Resultados obtenidos	Objetivo: Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. Resultado: En consideración al año anterior del proyecto, esto es diciembre del 2023, en donde la cantidad de familias de acogida externas preparadas para realizar el acogimiento familiar externo fueron dos, a noviembre del 2024 existen 4 familias acogiendo en el programa, lo que muestra el cumplimiento de la meta planteada. Objetivo: Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente Resultado: En cuanto a los NNA egresados con familia extensa que corresponden a 12 casos, al evaluar los objetivos del plan de intervención en dicho ámbito arrojan porcentajes entre el 80% y 100%. Lo anterior corresponde al 63% de los casos egresados. En relación con los NNA que egresan con familia de acogida externa, que corresponde a 3 casos, al evaluar el PII logran un grado de cumplimiento de 100% en el fortalecimiento de sus capacidades. Lo anterior, corresponde al 19% de los casos egresados. En su totalidad en relación con el fortalecimiento de capacidades en torno a las familias de acogida extensas y externas arroja un porcentaje de 82% en relación con el cumplimiento del plan de intervención en ese ámbito de objetivos. Objetivo: Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente. Resultados: En relación con este punto es posible señalar que durante el período a evaluar se han registrado 20 egresos, en donde en solo 15 de ellos se pudo realizar evaluación del plan de intervención arrojando un porcentaje de 91.6% de cumplimiento en las áreas trabajadas. Por su parte 3 casos se encuentran en la categoría “sin grado de cumplimiento”, 1 “no lo termina, lo interrumpe”, en donde en dichos casos se

	realizó ingreso de urgencia a residencias de protección posterior activación de REX 155. Mientras que 1 caso el egreso fue en fase diagnóstica egresando con progenitor, “asociadas a resolución de tribunal”, sin finalizar dicha etapa. Objetivo: Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. Resultados: A la fecha de cierre para la presente evaluación, es decir noviembre del 2024, solo 1 (5%) de los casos egresó con familia de origen (progenitor), asociado a resolución de tribunal a los 2 meses de intervención, encontrándose en ese momento en fase diagnóstica. Este porcentaje, dice relación a la baja capacidad o adherencia de los progenitores al programa, asociado a que las vulneraciones de los NNA y su gravedad inniven su incorporación a los espacios de intervención Por otra parte, la gran cantidad de familias ingresadas al programa se ha dado en el 2024, en consideración al crecimiento del proyecto en cuanto a su cobertura, lo que genera que estos casos estén en pleno proceso de intervención, sin poder aun tener egreso de esos procesos, que eventualmente aumente este porcentaje de cumplimiento. Objetivo: Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias. Resultados: En consideración al período a evaluar es posible señalar que en relación con el ámbito de intersector y comunitario asociado a los NNA egresados, un 100% de los casos egresados da cumplimiento a los objetivos del plan de intervención, realizando coordinaciones intersectoriales de manera periódica a lo largo del proceso de intervención. En relación con el período a evaluar es posible señalar que en relación con el ámbito de intersector y comunitario en relación con familia de acogida y de origen un 100% de los casos egresados da cumplimiento a los objetivos del plan de intervención, en donde se visualiza la coordinación con redes intersectoriales en las que participan tanto cuidadores como progenitores, así como también coordinaciones para la derivación de los adultos a dichos espacios de intervención.
Actividades realizadas	1. Reuniones UDAF con Programa. Se establecen reunión específicas con UDAF, Unidad de acogimiento familiar, en torno a la asignación de las familias de acogida externa y de casos ingresados al programa FAE. De esta manera se presenta a familia, se coordina el ingreso al programa y se transfieren los antecedentes particulares de la evaluación y especificaciones necesarias para el proceso 2. Reunión y/o coordinaciones con los Tribunales que corresponden al territorio del programa. Se mantienen coordinaciones periódicas con consejera técnica, coordinadora del centro de medidas cautelares y de los tribunales de familia de Puente Alto, con el objetivo de brindar atención oportuna a los casos atendidos o agilizar resoluciones de carácter de urgentes. Además de mantener disponibilidad de coordinación con otros posibles tribunales derivantes. 3. Participación en mesas territoriales de infancia. Se participa de la red local de Infancia de Santiago y Providencia, asistiendo en las reuniones mensuales y acciones organizadas por la red, de modo de ser un actor activo en ese espacio.

Además, se participa de la red acogida, red de instituciones que trabajan o promueven el acogimiento familiar.

4. Coordinación con Programas OPD y Oficina Local de la Niñez del territorio. Al inicio del programa, se realiza reunión de coordinación con OLN Santiago y OPD Providencia con el fin de integrarse como programa FAE a la red local de infancia.

Se realizan coordinaciones con OLN de Santiago y Providencia, de modo que le programa FAE se constituya como parte de la red de protección y se coordinen las acciones necesarias de derivaciones mutuas y otras acciones necesarias entre ambos dispositivos que colaboren a la protección de los NNA de la comuna.

5. Coordinación con redes de salud del territorio. Se realiza reunión con red de salud CESFAM Matta Sur, además de los sistemas de salud. PRAPS Santiago

Se realiza coordinación con profesional a cargo del programa PRAPS SENAME-Mejor Niñez de Santiago. Además, se extiende reunión de coordinación con las duplas psicosociales del programa, en cada territorio de la región metropolitana en donde los NNA atendidos residen, de modo de coordinar las acciones pertinentes de atención o información necesaria.

6. Coordinación con Red educacional y Pre Escolar del Territorio. Se realiza coordinación con los encargados de Educación de la municipalidad de Peñalolen, Ñuñoa y Providencia.. Sumado a ello y en consideración al extenso territorio de cobertura del programa, cada una de las duplas va coordinando reunión por sus casos, con cada uno de los establecimientos educacionales.

7. Coordinación con municipios de las comunas que atiende el programa. Se realizan en lo periódico coordinaciones con las diferentes comunas en donde se encuentran los NNA atendidos y sus familias, se realizan gestiones de recursos, postulaciones a beneficios, incorporación a programas específicos según las distintas necesidades, entre otras.

8. Coordinación con Curador Ad Litem de los nna vigentes en el programa. Se realizan reuniones periódicas con el programa PMA y La Niñez se defiende, en virtud de mantener la comunicación constante en relación con los casos atendidos en el programa.

9. Coordinación con programas del Servicio Mejor Niñez (PPF, DAM, PRM, Residencias, entre otros) En relación con los casos atendidos en donde estuvieran o están siendo atendidos los NNA del programa, se realizan reunión de coordinación, a modo de compartir información o acordar definiciones para la intervención.

10. Actividades de difusión Programa FAE. Se realizan actividades de difusión del programa FAE con el objetivo de captar familias de acogida. Dentro de estas se cuentan: Realización de entrevistas radiales con radio Universidad de Chile y radios locales de las comunas con cobertura (Radio Franklin, Radio La Reina, Radio Apoquindo, Radio Macul). Se realiza difusión en Museo Interactivo Mirador durante período de vacaciones de invierno, Difusión en actividad de Museo Artequín, Entrega de folletería en Centro Cultural Gabriela

Mistral y Centro Cultural Estación Mapocho. Se asiste a feria de emprendimiento de comuna de Peñalolén y a ferias navideñas de la comuna de Peñalolén y Providencia. Se realiza charla informativa a representantes de la comunidad de Centro de Salud de Ñuñoa, además de realizar coordinaciones con Hospitales para la realización de difusión con sus trabajadores. Se entrega folletería en Colegio de comuna de Las Condes, Centro de salud Integramedica y estaciones de Bibliometro dentro de la red de Metro de Santiago.

11. Reuniones técnicas de equipo. En general todos los lunes se agendan reunión de equipo, de modo de ir planificando las próximas acciones y coordinar el funcionamiento del programa, además de informar o precisar aspectos técnicos de la intervención, también en estas reuniones los profesionales que se van integrando al equipo de intervención, se van acoplando al modelo de funcionamiento y al que hacer del equipo

12. Aplicación instrumento de registro integrado (IRI DEM). En relación con ello, todos los profesionales del programa FAE se encuentran capacitados en el instrumento IRI DEM, instrumento que permite sistematizar la evaluación de idoneidad y todas sus dimensiones.

13. Conocer la satisfacción con el servicio FAE DEM entregado a los NNA, familias de origen, familias de acogida externas y extensas. Se realiza encuesta de satisfacción usuaria, La metodología utilizada para generar este informe fue de carácter cuantitativo, con un alcance exploratorio descriptivo. Los datos se recuperaron a partir de la Encuesta de Satisfacción Usuaria, a adultos responsables y niños, niñas y adolescentes vigentes en el FAE Metropolitano.

14. Mantener, informar e incentivar el uso de un sistema de recepción de reclamos, sugerencias con los NNA y sus familias. Se incentiva la participación en instancias de opinión a NNA y familias dentro de las sesiones de intervención individual, así como en el taller con NNA realizado en junio. Además, el director del programa revisa las sugerencias y opiniones escritas en el buzón y en el libro que se encuentra disponible en las oficinas del programa.

15. Talleres con niños y familias. se realizan talleres mensuales presenciales con NNA del programa. Se trabajan diferentes temáticas en los talleres, diferenciados según ciclo vital y territorio, además de realizar salidas pedagógicas vivenciales. Entre estas se incluyen: Actividades literarias, taller de escritura creativa, taller de cerámica, visita al Palacio La Moneda, Recorrido por Museo de la Educación, Museo 31Minutos, Museo Interactivo Mirador y Museo Artequín.

Además, se ejecutan talleres mensuales online con familias de acogida y familia de origen. Durante el período se abordan las siguientes temáticas a través de talleres expositivos y participativos: Bienvenida al Programa, Derechos de NNA, Crianza respetuosa, Límites y normas, comunicación asertiva, Trauma Complejo, Autocuidado para cuidadoras. Se organiza además taller en conjunto con la Oficina de la Mujer de Santiago para abordar temática de género y disidencias sexo-genéricas.

	Por último, se organiza jornada de reconocimiento para el día del acogimiento familiar y jornada de familias de acogida externas en la que se realiza capacitación sobre Trauma Complejo y vínculo por el psiquiatra Dr Eduardo Jaar.
Lugar geográfico de ejecución	La cobertura geográfica del programa es toda la región metropolitana

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	En relación con los colegios, particulares o municipales, cada uno de los equipos profesionales encargados de los casos de atención del proyecto, realiza gestiones o reuniones con los equipos docentes de los establecimientos educacionales, con objetivo de mantener monitoreado el área educativa, contar con fuente de información y trabajo conjunto respecto a los niños, niñas y adolescentes atendidos, además de en algunos casos en donde es pertinente gestionar un espacio de atención para la dupla tratante en el mismo establecimiento
Dispositivos de Salud local	En los dispositivos de salud local, relacionados a los casos de atención del proyecto, se coordinan reuniones, con objetivo de mantener información actualizada de la atención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, además esta coordinación, permite adecuar los objetivos de intervención en cada caso o eventualmente coordinar nuevas medidas de protección por otros miembros del sistema familiar o niños por nacer.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	En el segundo año de funcionamiento del proyecto, se mantienen coordinaciones y participación, con las redes de infancia de la comuna de Santiago y Providencia, en ambas se participa periódicamente de las actividades y reuniones de coordinación.
Servicio de Protección especializada de la niñez y la adolescencia.	Coordinación permanente con supervisora del servicio, y con unidad de asistencia técnica, monitoreo y evaluación desde Servicio Mejor Niñez.
Coordinación con programas del Servicio Mejor Niñez (PPF, DAM, PRM, Residencias, entre otros)	Coordinación de procesos de NNA ingresados a FAE con proyectos que atiendan simultáneamente o de quienes se recibe/hace derivación. Espacios de análisis y de co-construir planes de intervención por casos.
Coordinación con Curador Ad Litem de los NNA vigentes en el programa	Coordinación con profesionales de representación jurídica de CAJ, Programa Mi Abogado y Oficina Niñez y adolescencia se defiende.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

La evaluación de satisfacción usuaria en el programa es encargada a una empresa externa, de modo que esta sea la más objetiva posible y sea realizada por un agente externo a la misma dinámica del proyecto en ejecución, en este sentido, se destacan a continuación los principales resultados del informe que arroja este proceso.

La evaluación realizada respecto a la medición de la satisfacción usuaria arroja que un 70% de los NNA señala que le gusta asistir al FAE, mientras que un 23% indica que más o menos y un 7% de la muestra manifiesta que no le gusta asistir al programa.

De igual forma, en cuanto a la percepción de la atención entregada por los profesionales, el 93% refiere que se les trata muy bien y bien, salvo por un caso que no sabe/no contesta.

A partir de la encuesta aplicada de satisfacción usuaria, los adultos responsables de NNA que atiende el FAE, el 89,7% de los usuarios califica la atención como Muy Buena o Buena, mientras que un 6,9% manifiesta que es una atención regular y un 3,4% equivalente a un usuario, señala que la atención no es buena.

Por otra parte, se cuenta con un buzón de reclamos o sugerencias, en donde todas las observaciones registradas en el libro o buzón fueron revisadas y respondidas, en no más de una semana, desde que se ingresan, además de una vez al mes se sistematizan y se firman en un registro particular.

Se revisan los comentarios disponibles en el buzón de sugerencias, los cuales se utilizan como insumo para la planificación de los talleres grupales con NNA. Complementariamente, se informa a los NNA y familias del FAE, la disponibilidad de contar con un espacio particular e independiente, de ser requerido, con el director del programa.

Además, se destacan las evaluaciones es de los talleres, en donde en cada uno de ellos se logra recabar la opinión de los niños, niñas y adolescentes del programa.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
OLN Santiago	Participación en la red de infancia de la comuna, organizar actividades de difusión y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes
OPD Providencia	Participación en la red de infancia de la comuna, organizar actividades de difusión y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes
Tribunal de familia Puente Alto	Coordinar las derivaciones oportunas al programa, además de las acciones pertinentes que permitan una buena comunicación entre el programa y el tribunal
Centro de Medidas Cautelares	Coordinar las derivaciones oportunas al programa, además de las acciones pertinentes que permitan una buena comunicación entre el programa y el tribunal
Centro de Salud Familiar	Se coordina con distintos centros de salud familiar en atención propia de cada uno de los casos del proyecto y en las distintas comunas donde las familias se encuentran
Red Acogida	Se coordina mensualmente con una red que reúne a instituciones y proyecto relacionados al acogimiento familiar, su finalidad es promocionar la cultura del acogimiento y trabajar conjuntamente por mejorar en el sistema general de las familias de acogida en Chile.

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el año 2024, no se reciben reclamos particulares en el programa, informado y publicado a las familias sobre el proceso para canalizar dichos reclamos, estos canales no son utilizados por las familias.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE DEM San Fernando
Público Objetivo / Usuarios	Niños, Niñas y Adolescentes entre 0 a 17 años 11 meses de edad.
Objetivos del proyecto	(Objetivo general) -Proporcionar cuidado familiar transitorio a NNA separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en entorno familiar estable y protector.
Número de usuarios directos alcanzados	Respecto al año 2024, se atendieron a 144 NNA manteniendo un promedio de atención mensual de 80 NNA , respecto a un convenio convenido de 66 plazas .
Resultados obtenidos	En cuanto a la evaluación de la matriz lógica en el año 2024, se desprenden los siguientes resultados: <u>Objetivos específicos:</u> N°1: Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. Indicador: Porcentaje de aumento anual de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. Meta 10 %: Grado de cumplimiento 0%, no se cumple con lo esperado, dado que no aumenta el número de familias de acogida evaluadas idóneas desde el 2023 a 2024, manteniéndose en ambos periodos, una familia evaluada de manera idónea.
	N°2: Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente. Indicador 1: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizaron el acogimiento de familia extensa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de intervención de familia de acogida extensa. Meta 80 %: Grado de cumplimiento 96,77% Indicador 2: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizaron el acogimiento de familia externa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de familia de acogida externa. Meta 80 %: Grado de cumplimiento 100 %
	N°3: Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente.

	• Indicador: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que cumplieron al menos el 80% de los objetivos del PII en los ámbitos individual y familiares relacionados con la elaboración de sus experiencias de maltrato y separación familiar. Meta 80 %: Grado de cumplimiento 94,34% N°4: Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. • Indicador: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que se reunificaron con familia de origen Meta 40 % : Grado de cumplimiento 57,14 % N°5: Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias. • Indicador 1: Porcentaje de NNA egresados con al menos 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario. Meta 80 %: Grado de cumplimiento 92,45 % • Indicador 2: Porcentaje niños/as y adolescentes egresados cuyas familias (de acogida y de origen) presentaron al menos el 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario. Meta 80 %: Grado de cumplimiento 92,45 %
Actividades realizadas	• Desarrollar actividades de difusión y sensibilización, con la finalidad de contar con familias interesadas en constituirse en familias de acogida externas. • Efectuar proceso de diagnóstico con NNA y sus familias de acogida y de origen (Valoración de idoneidad). • Efectuar entrevista de ingreso del NNA y familia, dando cuenta de la relevancia de su participación y opinión. • Desarrollar entrevista de encuadre del modelo tanto a NNA como familia, señalando de acuerdo con edad y nivel de comprensión, la causa del inicio de la medida de protección, características del acogimiento familiar, dando respuesta a posibles inquietudes. • Implementar Procesos de intervención en las áreas individual, familiar y Comunitaria.

	• Sesiones con NNA enfocadas en la resignificación de sus experiencias de vulneración. • Implementar acciones metodológicas dirigidas a la resignificación de experiencias de separación de los NNA con sus familias de origen. • Ejecutar plan de intervención a través de sesiones terapéuticas individuales NNA, grupales u otras estrategias (libro de vida, juegos, modelaje, observación vincular), incorporando enfoques transversales. • Propender y favorecer procesos de reunificación familiar de NNA con sus familias de origen. • Activar y Articular redes Comunitarias para el bienestar del NNA y su familia. • Enviar informes de diagnóstico, proceso (trimestrales) y de sostenibilidad de los cambios a Tribunal de Familia de San Fernando.
Lugar geográfico de ejecución	Comunas de San Fernando, Chimbarongo, Placilla y Nancagua.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	-Se desarrolla durante todo el proceso de intervención efectuado, coordinación de manera constante con los Establecimientos Educacionales, con la finalidad de conocer y monitorear los procesos educacionales y garantizar el derecho a la educación de los NNA, además de propiciar orientación ante necesidades particulares. -Participación en actividades convocadas por los Establecimientos Educacionales, efectuando difusión del Programa.
Jardines infantiles (JUNJI, INTEGRA Y Particulares), Escuelas de Lenguaje.	-Desarrollar coordinaciones de manera frecuente con encargadas de la Unidad de Buen Trato de JUNJI y de Dpto. Promoción y Protección a la Infancia de Integra, solicitado a través de las encargadas información respecto a los procesos educativos de los NNA. -Solicitud de información a entes particulares, así también efectuando reuniones de coordinación. -Monitorear la asistencia a jardín, y promover el derecho de los niños y niñas a educación parvularia.
Juzgado de Familia San Fernando	-Se establece de manera constante coordinación con Tribunal de Familia, con el propósito de insumar respecto a alguna situación particular de un NNA, enviando informes de diagnóstico, de procesos, de manera trimestral y/o oficios ante algún requerimiento para ponderación. Así también, se coordina con la finalidad de solicitar visibilización de escritos, con el propósito de apresurar opiniones técnicas y resoluciones.
Servicio de Protección Región O'Higgins	-Efectuar análisis de casos con analistas técnicas del Servicio (ATE), ante alguna eventualidad y/o

	necesidad específica de la intervención, con la finalidad de asesoría y seguimiento. - Supervisiones Técnicas bimensuales y financieras.
Dispositivos de Salud (Hospital San Fernando, ChCC, APS, Cesfam, Cecosf, Postas correspondientes al territorio).	-Participación constante en mesas de trabajo con diversas redes de salud del territorio, abordando necesidades particulares de los NNA y efectuar presentación de las diversas líneas de intervención de los diversos dispositivos. - Visibilizar las diversas necesidades de salud que pudiesen presentar los NNA, garantizando su derecho a la atención y tratamientos específicos de ser necesario. -Derivación de antecedentes de NNA a los dispositivos de salud, con la finalidad de agilizar posibles atenciones médicas con especialistas. -Monitorear y motivar de manera constante procesos y tratamientos particulares en los cuales participan los NNA y sus familias.
Programa de Representación Jurídica (Programa Mi Abogado, La Niñez y Adolescencia se defienden y Corporación de Asistencia Judicial)	-Desarrollar coordinaciones de manera frecuente con representantes jurídicos de los NNA, de los programas Mi Abogado, La niñez y adolescencia se defienden y CAJ San Fernando, con la finalidad de retroalimentar procesos de intervención, dar cuenta de hechos y acontecimientos relevantes (como activación de Rex 155), solicitar acciones complementarias que puedan optimizar los procesos desarrollados, aunar opiniones y sugerencias a emitir a Tribunal de Familia, todo lo anterior con el propósito de asegurar un contexto proteccional estable y seguro para los NNA.
Municipalidad de San Fernando, Chimbarongo, Placilla, y Nancagua.	-Desarrollar coordinaciones con el propósito de visibilizar necesidades específicas del NNA Y su sistema familiar, posibilitando el acceso a beneficios sociales y prestaciones. -Solicitud de actualización de registros sociales de hogares, postulación beneficios sociales y diversos subsidios.
Ministerio Público San Fernando, Unidad Apoyo a Víctimas.	-Efectuar denuncias por eventuales hechos de nueva vulneración vivenciados por los NNA, a través del envío de formulario de denuncia. -Coordinar ante esclarecimiento de información, respecto a hechos denunciados, además de transmitir información relevante a los procesos que efectúen.
Centro de Mediación Familiar San Fernando	-Coordinaciones con el propósito de solicitar citaciones para regularizar cuidados personales definitivos de los NNA, solicitudes de pensiones de alimentos y establecimiento de régimen de relación directa y regular.
Carabineros de Chile	-Ejecutar traslados de NNA (por resolución de Tribunal).

	-Desarrollar rondas periódicas, apoyar ante necesidad de cumplimiento de medidas cautelares, y ante crisis que se puedan presentar en los procesos.
Programas de la Red de Protección (Residenciales y Ambulatorios).	-Desarrollar coordinaciones de manera permanente, con la finalidad de retroalimentar y nutrir procesos de intervención, co-construir PII aunando criterios de intervención y efectuar seguimiento de casos (derivaciones, egresos).
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	-Participación en la Red Infancia Colchagua, en donde participan programas colabores del Servicio de Protección, Municipales y de Salud, en donde se abordan necesidades particulares de los NNA, análisis de caso, levantamiento de requerimientos, presentación oferta programática Provincia Colchagua, entre otros. -Reuniones en mesas de trabajo CHCC, en particular de San Fernando y Chimbarongo, efectuando análisis de casos, levantamiento necesidades e intencionando trabajo colaborativo.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

A través de diversas estrategias se intenciona evaluar y medir la satisfacción de los usuarios, respecto a los procesos desarrollados en el Programa FAE DEM San Fernando. Es importante referir, que, desde el ingreso efectivo de un NNA y familia al proyecto, en sesión de presentación y encuadre inicial, se da cuenta de los mecanismos con los cuales se cuenta para que puedan en cualquier momento brindar su opinión.

En primera instancia, los profesionales de manera permanente durante todo el proceso a efectuar y desarrollado por el proyecto, consulta a los NNA y sus familias sus opiniones respecto a la intervención de la cual son partícipes, con la finalidad de recoger un relato que permita nutrir procesos, reevaluar estrategias implementadas en la intervención y efectuar mejoras continuas a los procesos desarrollados. Es relevante señalar, que esta opinión manifiesta recogida respecto a los NNA y sus familias es incorporada en todos los informes remitidos a Tribunal de Familia de San Fernando, desde el informe de diagnóstico a último informe de proceso emanado, con el propósito que desde Tribunal se mantenga claridad y conocimiento de la percepción y/o opinión que poseen los NNA y sus familias de los procesos desarrollados por FAE y de los cuales son partícipes. Esta práctica, efectuada de manera frecuente, permite conocer la opinión de los usuarios, nutrir y mejorar los procesos según sus opiniones, conocer las expectativas que tienen respecto a los procesos, y por sobre todo centrar en todo momento a los NNA y sus familias como foco central de todo proceso de intervención implementado.

También se cuenta con instrumento creado y proporcionado por la Fundación DEM “encuesta de satisfacción usuaria”, la cual permite que los NNA y familias puedan evaluar en su conjunto la atención recibida y los procesos efectuados por el Proyecto. Se cuentan con dos formatos, la primera que es para que NNA evalúen los procesos, la cual cuenta con 7 preguntas, dirigidas a evaluar el trato recibido, y sus sensaciones a asistir al Programa. Segundo formato, es para evaluar según los adultos y adultas participantes del Programa la atención recibida, esta encuesta de satisfacción cuenta con un total de 15 preguntas. La encuesta de satisfacción usuaria se aplica a NNA y familias que lleven desde seis meses de intervención en el proyecto, evaluando diversos aspectos de la intervención, el trato recibido, la claridad de entrega de información, frecuencia interventiva y apoyos recibidos. Al contar con la información proporcionada a través de la encuesta, se efectúa la

sistematización de las mismas, información relevante que guía y dirige las mejoras a efectuar en los procesos implementados, los cuales también se analizan y reflexionan en equipo.

Así también, desde el Servicio de Protección en las supervisiones efectuadas en el año 2024, las cuales fueron seis en total, en cada una de estas supervisiones, se entrevista a un total de tres NNA y sus respectivos cuidadores, dando cumplimiento a ámbito N°3 de rubrica informe de supervisión 2024.

“Este ámbito apunta a calificar, a través de la opinión de los niños, niñas, adolescentes, así como del reporte de los adultos que participan del proceso de intervención y personal de trato directo, relacionados con diversos aspectos tales como espacios, equipamiento y entrega de insumos, relación con y entre el equipo y mecanismos de participación. también incluye una dimensión que aborda la apertura de buzón de opiniones” (rúbrica informe de supervisión 2024).

Respecto al libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones ubicado en sala de espera del programa, mediante escritos, también los usuarios pueden brindar sus opiniones respecto a la intervención, este libro es revisado de manera periódica, con la finalidad de identificar algún posible escrito y brindarle una respuesta apropiada. Asimismo, se cuenta con buzón de opinión, también ubicado en sala de espera de las dependencias del proyecto, en el cual los NNA y adultos(as) pueden brindar sus opiniones respecto a todo el proceso implementado. Estas opiniones, son socializadas con el equipo de intervención, con la finalidad de identificar posibles necesidades, requerimientos y estrategias a potenciar.

Los mecanismos e instancias descritas permiten nutrir los procesos desarrollados, efectuar modificaciones y/o redirigir la intervención, aperturando una oportunidad de mejora constante.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Red Infancia Colchagua	Se desarrollan de manera bimensual reuniones de la red infancia Colchagua, en donde participan los diversos programas que componen la red, del área de salud, educación y protección, además de los programas Municipales asociados a detección, prevención y sociales, con la finalidad de presentar nuevos programas y/o líneas programáticas, además de abordar situaciones complejas que se puedan presentar respecto a algún NNA y familia, con la finalidad de como red identificar líneas de acción para implementar, aportando desde los diversos dispositivos perspectivas de intervención que estén dirigidas a nutrir y beneficiar los procesos de intervención. Asimismo, se solicita apoyo en gestiones y/o derivaciones a los demás dispositivos, con la finalidad de apresurar horas médicas, de evaluación y posición en listas de espera, así como el efectuar difusión de los diversos programas y efectuar alguna actividad de interés para todos los actores locales participantes.
SLEP Colchagua (Establecimientos Educativos)	De manera frecuente y regular se desarrollan coordinaciones con los diversos Establecimientos Educativos de manera directa y a través del organismo regulador Servicio Local de Educación Pública de Colchagua (SLEP), con la finalidad de monitorear la situación educativa de los NNA participantes del Programa, visibilizar necesidades educativas, solicitar evaluaciones para ingreso a Programa de Integración Escolar (PIE), solicitud de matrículas, traslados y cupos extraordinarios. Asimismo, se abordan situaciones familiares riesgosas, buscando efectuar acciones en común que beneficien directamente

	la estabilidad, organización y protección del sistema familiar, como también buscando estrategias para asegurar el derecho a la educación de los NNA. Es importante además referir, que de las coordinaciones constantes también se participan en instancias de reuniones de apoderados y/o actividades organizadas por los diversos Establecimientos Educacionales, con la finalidad de efectuar difusión del Programa y posiblemente captar adultos(as) interesados en constituirse como familias de acogida externa.
Chilecrece Contigo de las Comunas de San Fernando y Chimbarongo	En instancias bimensuales, se efectúan mesas de reunión organizadas por Chile Crece Contigo (CHCC), de las Comunas de San Fernando y Chimbarongo, con el propósito de analizar situaciones del área de salud que puedan afectar a los NNA participantes de los diversos programas de protección, así también, dando cuenta de nuevos programas que se puedan aperturar y levantamiento de requerimientos específicos identificados de los NNA, con la finalidad de intencionar el apresurar respuestas del Servicio Público de Salud, como también de que desde la red se pueda visibilizar y monitorear situaciones riesgosas de Niños(as) en gestación. Este espacio desarrollado, ha posibilitado enriquecer el conocimiento respecto a los otros actores locales existentes, como también un aporte en la coordinación intersectorial, al posibilitar el agilizar derivaciones, responder de manera mayormente oportuna a necesidades particulares de los NNA y analizar situaciones desde miradas interventivas diversas, que nutren los procesos de intervención implementados.
Atención Primaria de Salud (APS)	Respecto a Programa de Reforzamiento de Salud Integral de NNAJ vinculados a Programas del Servicio de Protección y SENAME, se establecen de manera frecuente y según necesidad de salud particulares, coordinaciones con la dupla psicosocial y/o coordinadora del Programa de la Comuna de San Fernando, con la finalidad de efectuar monitoreo de la condición de salud de los NNA con medida de protección vigente, efectuar derivaciones a especialistas cuando corresponda y de acuerdo a necesidades identificadas, analizar posibles requerimientos, buscando acciones a efectuar que potencien los procesos interventivos, llegando a acuerdos en común. Esta alianza interventiva de manera positiva impacta en los procesos desarrollados, siendo una red que de manera activa y oportuna apoya en posibles derivaciones a especialistas y que entrega información relevante que nutren los procesos desarrollados.

2.9 Reclamos o Incidentes

Respecto a posibles reclamos recepcionados en el periodo 2024, y teniendo presente la disposición de mecanismos para que los NNA y familia puedan brindar su opinión disponible desde el programa, en primera instancia a través del libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, se contabilizan un total de siete escritos durante el 2024, las cuales todos los escritos existentes son felicitaciones y agradecimiento de usuarios a la intervención brindada por los profesionales tratantes y el Proyecto.



Respecto al registro de buzón de opinión, a través de planilla de opinión de NNA, se encontraron 29 opiniones de NNA, en la cual evalúan la intervención con una “carita feliz”, la de mayor aprobación en la escala de evaluación.

En cuanto a reclamos recibidos desde otros medios, se contabilizan tres durante el 2024, el primero se recepciona mediante un requerimiento desde el Senado de la República, con fecha 28 de octubre 2024, en donde la Senadora Rincón solicita antecedentes y ordena la realización de una indagación respecto de las actuaciones del Programa FAE DEM San Fernando, el cual fue respondido con fecha 29 de octubre, a través de oficio exponiendo todo el proceso desarrollado, del cual a la fecha no se cuenta con respuesta de los antecedentes proporcionados.

El segundo reclamo se recepciona mediante escrito de abogada enviado a través de correo electrónico con fecha 13 de noviembre 2024, este mismo reclamo abogada lo envía al Servicio de Protección Región de O'Higgins a través de OIRS y expuesto en causa proteccional, en donde se da cuenta de malestar de adultos del grupo familiar respecto a trato e intervención proporcionada, respondiendo a este mediante escrito con fecha 22 de noviembre. Para efectuar respuesta del mismo, se establecen diversas instancias de análisis y estudio de antecedentes, en el cual se guía y orienta la respuesta desde Supervisora Técnica de la Fundación, quien además desarrolla entrevista con dupla tratante. Es importante referir, que posterior a las acciones efectuadas, se establece contacto con familia para brindar respuesta del reclamo efectuado, señalando cuidadora desconocer de la existencia de reclamo y de haber solicitado a abogada representante el realizar el mismo.

El tercer reclamo, se recepciona a través de profesional UDAF sexta región, con fecha 25 de noviembre, en donde familia expone su malestar ante trato recibido de profesional tratante. La situación es expuesta a Supervisora Técnica de la Fundación, y se establece entrevista con profesionales intervinientes. Al finalizar la recopilación de información y antecedentes, y analizar los mismos, se establece entrevista con familia para brindar respuesta a lo expuesto, llegando a acuerdos, los cuales a la fecha se han cumplido, manteniéndose monitoreada de manera constante la situación ante cualquier eventualidad.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE - DEM SANTA CRUZ
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes entre 0 a 17 años 11 meses y 29 días.
Objetivos del proyecto	<u>Objetivo General:</u> - Proporcionar cuidado familiar transitorio a niños/as y adolescentes separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector. <u>Objetivos Específicos:</u> - Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. - Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente. - Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente. - Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias de acogida y de origen.
Número de usuarios directos alcanzados	180 NNA atendidos (periodo enero a diciembre 2024).
Resultados obtenidos	Respecto a la evaluación de la matriz lógica, se indican los siguientes resultados: - 98.9% NNA egresados del programa en el año 2024 lo hace con cuidado familiar estable. - 96.6% NNA que egresan del programa bajo un cuidado familiar estable no reingresan a programas de cuidado alternativo en un periodo de 24 meses. - 0% de aumento anual de familias preparadas para realizar acogimiento familiar, en relación al año 2024. - 98.9% de NNA egresados que finalizan el acogimiento de familia extensa, lo hace con al menos el 80% de cumplimiento de objetivos de PII en el ámbito de intervención de familia de acogida extensa. - 100% de NNA egresados que finalizan el acogimiento de familia externa, lo hace con al menos el 80% de cumplimiento de objetivos de PII en el ámbito de intervención de familia de acogida externa. - 98.9% de NNA egresados que cumplen con al menos el 80% de objetivos del PII en el ámbito individual y familiar relacionados con la elaboración de sus experiencias de maltrato y separación familiar. - 14% NNA que egresan del programa, se reunifican con familia de origen. - 100% NNA egresados con al menos 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario. - 100% NNA egresados cuyas familias (de acogida y de origen) presentan al menos el 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario. - 75% de NNA que requieren acogimiento familiar externo, acceden a él. - Población de NNA atendida, califica favorablemente la atención recibida en el proyecto. <u>Se encuentra pendiente resultado.</u> - Población de adultos significativos, califica favorablemente la atención recibida en el proyecto. <u>Se encuentra pendiente resultado.</u>

	- 100% de población de NNA y adultos significativos, conocen sistema de recepción de reclamos y/o sugerencias, respecto de la atención entregada por FAE DEM Santa Cruz.
Actividades realizadas	✓ Procesos interventivos en las áreas individual, familiar y comunitaria. ✓ Procesos de evaluación diagnóstica a NNA y sus familias (valoración de idoneidad). ✓ Fortalecimiento de competencias parentales a familias de origen y familias de acogida extensa/externas. ✓ Reparación del daño y restitución del derecho a vivir en un contexto familiar estable y protector de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos y separados de sus familias de origen por orden de tribunales. ✓ Trabajar en favorecer la reunificación familiar de NNA con su familia de origen. ✓ Gestionar y activar redes comunitarias para NNA y sus familias. ✓ Difundir, captar y evaluar familias para el acogimiento familiar externo junto con UDAF. ✓ Talleres individuales y grupales con NNA y familias. ✓ Jornadas de Autocuidado de equipo. ✓ Capacitaciones Equipo, realizadas por Servicio de Protección Especializada, Fundación DEM. ✓ Participación mensual /análisis de casos con Unidad de Asistencia Técnica del SPE. ✓ Análisis de casos/supervisora técnica Fundación DEM. ✓ Actividad de celebración de día de la niñez
Lugar geográfico de ejecución	Avenida 21 de Mayo N°268, comuna de Santa Cruz, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins. La cobertura territorial del Programa corresponde a las siguientes comunas: Santa Cruz, Palmilla, Chépica, Peralillo, Pumanque, Lolol, Paredones, Marchigüe, Pichilemu, La Estrella, Navidad y Litueche, todas ubicadas en las provincias de Colchagua y Cardenal Caro, región del Libertador Bernardo O'Higgins.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Coordinación con duplas psicosociales de los establecimientos educacionales, con el fin de asegurar la permanencia de NNA en el Sistema escolar formal, previniendo la deserción.
Juzgado de Familia (Santa Cruz, Peralillo, Pichilemu y Litueche).	Coordinación con consejeros técnicos de los juzgados de familia. Participación activa de profesionales en audiencias. Envío de informes (oficios, informes de diagnóstico y de avance). Reuniones de análisis de casos.
Programa Chile Crece Más	Coordinación con profesionales del programa Chile Crece Contigo, con el fin de conocer el estado de salud de los niños entre 0 y 9 años que participan en dicho dispositivo de salud.

Cesfam, Postas y Hospitales	Coordinación con unidades de salud, con el objetivo de conocer procesos de vacunación, controles y/o atenciones médicas de los casos vigentes del programa. Coordinación con área salud mental.
COSAM	Coordinación y/o reuniones de análisis de casos en beneficio de NNA.
Centros de Tratamiento por consumo de drogas y alcohol.	Centros como La Ruka, Centro Esperanza y CTA Hospital de Santa Cruz.
Centro de Mediación Familiar (Santa Cruz, Peralillo, Litueche y Pichilemu)	Coordinación con el fin de generar tramitación de cuidados personales definitivos y pensión de alimentos.
Fiscalía Local (Santa Cruz, Peralillo y Pichilemu)	Denuncias frente a nuevas vulneraciones de derechos.
Policía de Investigaciones	Participación activa en procesos de investigación (denuncias Ministerio Público) Denuncias.
Programa Mi Abogado	Coordinación con profesionales del programa, quienes mantienen representación jurídica de NNA.
Programa La Niñez y Adolescencia se Defiende	Coordinación con profesionales del programa, quienes mantienen representación jurídica de NNA.
Curador ad litem (CAJ)	Coordinación con profesionales abogados, quienes mantienen representación jurídica de NNA.
Municipios/DIDECO	Coordinaciones para solicitud de beneficios y/o ayudas sociales para NNA y sus familias.
Programas OPD y OLN del territorio.	Coordinación con OPD y OLN, análisis de casos.
Centro de la Mujer SERNAMEG (Santa Cruz y Pichilemu)	Coordinación y/o análisis de casos, dado a derivaciones.
Servicio Mejor Niñez O'Higgins	Supervisión técnica y financiera. Asistencia Técnica y Transferencia técnica. Reuniones Resolutivas SIM. Reuniones con Unidad de Adopción.
Programas área protección - Servicio Mejor Niñez.	Coordinaciones mensuales o según necesidades de los casos con programas: DCE, Residencias, PIE, PRM y PPF.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

- **La Encuesta de Satisfacción Usuaría** dato que se encuentra pendiente, siendo un desafío para el año 2025.
- **En cuanto a los resultados obtenidos respecto de la Matriz Lógica**, indicar que el proyecto presenta un grado de cumplimiento en cada uno de los objetivos superior a la meta esperada, debiendo realizar acciones en favor de generar estrategias, que permita aumentar la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen, siendo el objetivo que no se cumple respecto de la meta. Por otro lado, es relevante generar espacios de difusión y captación de postulantes a familias de acogida externas, siendo otro objetivo que se evalúa que no cumple con el % de cumplimiento esperado.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Unidades escolares del territorio	Acceso a Jardines Infantiles y educación. Seguimiento escolar de los NNA, según edad, género y/o necesidades especiales en cada comuna.
Unidades de salud pública y/o privada	Se realiza coordinación con las siguientes unidades de salud del territorio: Cesfam de las comunas de Peralillo, Palmilla y Santa Cruz; Posta San José del Carmen del Huique; Hospital de Pichilemu y Santa Cruz; Programa Chile Crece Más de las comunas de Peralillo, Pichilemu y Santa Cruz; Senda Previene Peralillo, Paredones y Santa Cruz; COSAM de la comuna de Santa Cruz. Garantizar acceso y respuesta a necesidades específicas en salud mental, abuso de drogas y/o alcohol, y necesidades especiales de los NNA. Coordinar la atención de NNA con los objetivos de cada PII. Motivar adherencia al tratamiento con NNA y sus familias. Obtener ayudas técnicas en caso de requerirlas.
Juzgados de Familia	El programa presenta cobertura jurisdiccional territorial de Juzgado de Familia de Santa Cruz; Juzgado de Letras, Garantía y Familia de Peralillo; Juzgado de Letras, Garantía y Familia de Pichilemu; Juzgado de Letras, Garantía y Familia de Litueche. Durante el periodo informado, se instauran coordinaciones en mesas de trabajo con Consejeras Técnicas.
Fiscalías locales del territorio	Coordinación y Asesoría en persecución penal, de existir denuncias realizadas por el programa de nuevas vulneraciones de derechos que afecten a NNA vigentes.
Municipios	Coordinación para responder a las necesidades de NNA y familias en el acceso a subsidios y diagnósticos sociales en DIDECO.
Red Interinstitucional	Reuniones informativas donde se abordan aspectos jurídicos. Revisión y Análisis de caso. Revisión lista de espera de proyectos del territorio. Difusión y captación de familias de acogida.
Mesas locales de infancia (Chile Crece Más y OLN)	Participación en mesas Chile Crece Más Santa Cruz y Peralillo. Participación en mesas de infancia con OLN.
Mesa red programas de Protección Mejor Niñez	Planificación de actividades año 2024, tales como encuentro de directores, talleres y charlas. Coordinar procesos de NNA, ingresados a FAE con proyectos que atiendan simultáneamente que se encuentran en el territorio. Ferias de difusión locales.
Mesa de trabajo Sernameg	Revisión y análisis de casos pre derivación. Revisión y análisis de casos vigentes en el programa. Difusión del programa FAE. Talleres con temáticas relacionadas a la prevención de la violencia de la mujer.

2.9 Reclamos o Incidentes

El proyecto cuenta con un protocolo de entrega de opinión, contando con canales de comunicación vigentes y activos, como buzón, libro de sugerencias y/o reclamos, grupo de WhatsApp con familias vigentes, teléfono institucional, solicitud de entrevistas con equipo directivo.

En el periodo informado, se presentó un reclamo por escrito, de adulto significativo de NNA. Frente a esto, se activó protocolo de entrevista y despeje de la situación de parte de Directora del Proyecto, dando respuesta inmediata a solicitud realizada por el adulto, situación que se resolvió en 24 hrs.

Durante el año 2024, no se identifican incidentes.

NOMBRE DEL PROYECTO	FAE DEM TOCOPILLA
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes entre 0 a 18 años.
Objetivos del proyecto	OBJETIVO GENERAL: Proporcionar cuidado familiar transitorio a NNA separados de su medio familiar de origen por orden de un tribunal de familia en tanto se restituye el derecho a vivir en un entorno familiar estable y protector.
Número de usuarios directos alcanzados	Durante el año 2024 se atendieron 97 NNA con un promedio mensual de 51 de casos. Teniendo 40 cupos para plaza regular.
Resultados obtenidos	Respecto a la evaluación de la matriz lógica, se indican los siguientes resultados 2024: Objetivo específicos: - Disponer de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo Indicador: Porcentaje de aumento anual de familias preparadas para realizar acogimiento familiar externo. Meta 10 % - Grado de cumplimiento: 25%. - Fortalecer las capacidades de las familias de acogida extensa y externa para dar respuesta satisfactoria a las necesidades del niño/a o adolescente. Indicador 1: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizaron el acogimiento de familia extensa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de intervención de familia de acogida extensa. - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 90% Indicador 2: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que finalizaron el acogimiento de familia externa con al menos 80% de cumplimiento de objetivos del PII en el ámbito de familia de acogida externa - Meta 80 % - Grado de cumplimiento: No se puede medir, dado que, no ha habido egresos con familia externa. - Contribuir a la reparación de las experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivenciado el niño/a o adolescente. Indicador: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que cumplieron al menos el 80% de los objetivos del PII en los ámbitos individual y familiares relacionados con la elaboración de sus experiencias de maltrato y separación familiar.

	- Meta 80 % - Grado de cumplimiento 68% 4. Favorecer la reunificación familiar entre el niño/a o adolescente y la familia de origen. Indicador: Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados que se reunificaron con familia de origen - Meta 40 % - Grado de cumplimiento 41 % 5. Gestionar redes comunitarias e intersectoriales brindando soportes a los niños/as, adolescentes y familias. Indicador 1: Porcentaje de NNA egresados con al menos 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario. - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 100% Indicador 2: Porcentaje niños/as y adolescentes egresados cuyas familias (de acogida y de origen) presentaron al menos el 80% de cumplimiento de los objetivos del PII en el ámbito del intersector y comunitario - Meta 80 % - Grado de cumplimiento 100%
Actividades realizadas	- Implementación de estrategias de sensibilización y difusión para la captación de familias de acogida externas focalizada en contextos sociales e institucionales específicos: Hospital, Iglesias, JJVV, Radio locales, etc. - Entrevista de ingreso del NNA de participación y opinión, señalándole de acuerdo a su edad y nivel de comprensión, la causa de la medida, las características del acogimiento, dando respuesta a sus inquietudes, considerando el principio de autonomía progresiva y del derecho a la participación de la CIDN. - Entrevistas individuales con NNA, o sesiones de juego, en oficinas del programa o en visitas domiciliarias, para el monitoreo de la intervención y su bienestar biopsicosocial, considerando enfoques transversales. - Ejecución del plan de intervención a través de entrevistas terapéuticas individuales NNA, grupales u otras estrategias (juegos, modelaje, dibujo, libro de vida), según género, nivel de desarrollo, necesidades especiales, interculturalidad. - Procesos de evaluación diagnóstica a NNA y sus familias (Informe de Evaluación del Niño/a o Adolescente en Acogimiento Familiar Extenso-Externo FAE). - Informes de proceso de avance y sostenibilidad (etapa de pre-egreso del proceso interventivo). - Reparación de experiencias de maltrato y la separación familiar que ha vivido en NNA.

	- Procesos de reunificación familiar del NNA con su familia de origen.
Lugar geográfico de ejecución	Región de Antofagasta, provincia de Tocopilla, dando cobertura a las comunas de Tocopilla y las caletas aledañas, María Elena y Quillagua.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES.	- Coordinaciones y análisis de casos con profesionales de convivencia escolar, con el fin de asegurar la continuidad y atender a las necesidades específicas de los NNA y de sus familias. - Coordinaciones para la ejecución de medidas de difusión para la captación de familias de acogida.
PROGRAMA PAI	- Coordinación y cruce de información de los usuarios en común. Además de apoyo en la difusión de ambos proyectos.
REUNIONES UDAF Y PSICÓLOGO DE ENLACE DEL PROGRAMA.	- Reuniones mensuales entre psicólogos de enlace para el análisis de medidas de difusión efectivas. - Coordinaciones con la Municipalidad, Delegación Presidencial Provincial, Hospital Comunal y establecimientos educacionales para la gestión y ejecución de eventos de difusión. - Entrevistas de pre ingreso tanto para familias de acogida en proceso de evaluación como para cuidadores de usuarios en lista de espera. - Aplicación de instrumentos de evaluación (entrevistas semi estructuradas y técnicas proyectivas).
TRIBUNAL DE FAMILIA	- Coordinaciones con unidad técnica del tribunal de Tocopilla y María Elena, lo cual permite un oportuno acceso a los antecedentes de los NNA en casos de derivaciones recientes, así mismo, se generan instancias de análisis de casos y resoluciones de dudas ante alguna medida adoptada o sugerencia del programa.
Coordinación con Curador Ad Litem de los NNA vigentes en el programa.	- Coordinaciones con profesionales de representación jurídica CAJTA, Programa Mi Abogado, OPD y Programa La Niñez y Adolescencia se defienden.
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	- Supervisiones técnicas y financieras. - Ser partícipe de las capacitaciones y transferencias técnicas. - Reuniones con analista de asistencia técnica

MUNICIPALIDAD	- Coordinación con la alcaldesa para prestaciones de espacios para la difusión en la captación de familias de acogida (charlas, puesta de afiches de difusión y presentación de video publicitario elaborado por psicólogo de enlace). - Coordinaciones para la generación de soporte en evento navideño a través de la disposición de funcionario municipal, entre otros elementos. - Coordinación y gestión en ayudas sociales, acceso a subsidios, entre otros.
PROGRAMAS PROTECCIONALES DE LA RED, RESIDENCIALES Y AMBULATORIOS.	- Coordinación, reuniones de seguimiento de casos, derivaciones de ingreso, egreso, análisis de casos, co- construcción de PIU, búsqueda de antecedentes, entre otros.
DISPOSITIVOS DE SALUD.	- Participación en Ferias de difusión de programas organizadas por el área de promoción del hospital. - Coordinaciones con Programa “Espacios Amigables” para la ejecución de talleres para NNA. - Coordinaciones y cruce de información de los NNA y adultos responsables.
MESAS TÉCNICAS DE NIÑEZ, RED AMPLIADA, MIGRANTE Y DE PREVENCIÓN.	- Coordinación con las redes intersectoriales con el fin de agilizar las gestiones, difusión del proyecto y apoyo para la captación de Familias de Acogida.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

El proceso de evaluación y medición de la satisfacción de los usuarios se lleva a cabo a través de tres mecanismos principales.

En primer lugar, el Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia realiza una supervisión técnica en la que se entrevista a un grupo de familias y NNA activos en el programa. A partir de una rúbrica de evaluación, se analizan aspectos como la comprensión del proceso por parte de las familias, la calidad de la atención recibida, la frecuencia de las intervenciones, el grado de conocimiento sobre su situación judicial, la posibilidad de expresar opiniones y la existencia de canales formales para sugerencias, felicitaciones o reclamos.

Por otro lado, durante la intervención, las profesionales recogen de manera continua la percepción de los NNA y sus cuidadores sobre el desarrollo del proceso y los avances en sus dinámicas familiares. A través de sus observaciones y sugerencias, se identifican áreas de mejora específicas, las cuales se reflejan en los informes diagnósticos y de avance remitidos al tribunal de familia.

Finalmente, se dispone de un libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, donde los participantes pueden expresar sus opiniones respecto al trabajo realizado en el programa.

A lo largo del año 2024, se recibió un único reclamo, lo que evidencia un alto nivel de conformidad por parte de los usuarios. El resto de los registros reflejaron opiniones positivas y felicitaciones, destacando el reconocimiento de las familias y NNA hacia la calidad de la atención brindada, el compromiso de los profesionales y el impacto positivo del programa en sus procesos de intervención

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

El proyecto mantiene una estrecha vinculación con diversas redes orientadas a la infancia y aquellas que benefician directamente a la población atendida. Estas colaboraciones permiten la gestión de beneficios, la difusión de información y la articulación de esfuerzos para fortalecer el impacto del programa en la comunidad.

La participación en mesas comunales de infancia, prevención y migración, junto con la coordinación con organismos como juntas de vecinos, municipalidades, hospitales y el tribunal de familia, ha sido clave para promover el desarrollo integral de las familias participantes. A través de estas instancias, se facilita la coordinación de recursos y el acceso a servicios esenciales para los NNA y sus cuidadores.

Estas mesas reúnen a representantes de distintas instituciones y actores comunitarios que trabajan en temas de protección y promoción de derechos de la niñez. La interacción en estos espacios ha permitido el intercambio de experiencias, la optimización de recursos y la planificación conjunta de actividades, generando un trabajo colaborativo en beneficio de los participantes del proyecto.

Asimismo, la articulación con la unión comunal ha favorecido la difusión del programa, con un enfoque particular en la captación de familias de acogida. Del mismo modo, las redes vinculadas al acceso a recursos públicos, como municipios y hospitales a nivel comunal y regional, han facilitado la implementación de estrategias para responder de manera eficiente a las necesidades de los NNA y sus familias. La municipalidad ha sido clave en la promoción del proyecto y en la canalización de apoyos, mientras que el hospital ha desempeñado un rol fundamental en la protección de la infancia, asegurando mecanismos de derivación y atención especializada.

2.9 Reclamos o Incidentes

Al inicio de la intervención en el proyecto, se informa a los usuarios y usuarias sobre la existencia de un protocolo de reclamos, el cual está disponible en la sala de espera. Además, este procedimiento se recuerda periódicamente para garantizar su acceso y uso.

Durante el año 2024, en el marco de las supervisiones técnicas por parte del servicio, se ha recogido la opinión de los cuidadores y de los niños, niñas y adolescentes respecto al proceso de intervención, el proyecto y su experiencia. Se destaca que la mayoría de los NNA (18) busca apoyo de los profesionales y manifiesta sentirse ayudado (100%). No obstante, un 5,5% señaló la importancia de considerar su disponibilidad horaria.

Por su parte, los adultos responsables expresan una percepción mayoritariamente positiva en relación con la comunicación con el programa. En cuanto a la calidad de la atención, destacan que los profesionales están al tanto de sus necesidades y brindan orientación adecuada.

En lo que respecta al registro de sugerencias, reclamos y felicitaciones, se registraron un total de 11 escritos, de los cuales la mayoría correspondió a felicitaciones y solo uno a un reclamo. En este último caso, se tomó contacto con la usuaria para explicarle la situación, llegando a un acuerdo que permitió acceder a su solicitud de cambio de profesional. Esta medida tuvo como objetivo garantizar la continuidad del proceso de habilitación parental.

NOMBRE DEL PROYECTO	PRM DEM COLINA TILTIL 1
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes entre 0 a 17 años de edad
Objetivos del proyecto	Resignificar experiencias de vulneración grave, a través de una terapia reparatoria que contribuya al bienestar físico, psicológico, social, sexual y emocional del NNA
Número de usuarios directos alcanzados	219 NNA atendidas/os y sus familias en 2024
Resultados obtenidos	- 100% de NNA que egresan de PRM DEM Colina Tilttil I no reingresan a misma modalidad de atención en un año. - Cerca del 80% niños, niñas y adolescentes egresan de PRM por cumplimiento de objetivos de PII en el periodo señalado. - Cerca del 80% de los NNA egresados de PRM DEM disminuye sintomatología presentada al término de la intervención. - Cerca del 80% de NNA egresados en que se logra que sus adultos responsables desarrollan y fortalezcan pautas protectoras.
Actividades realizadas	Coordinación presencial de las duplas y abogado con Consejero/a Técnica de Turno JFC, facilitando los procesos de medidas judiciales, en favor de la situación proteccional de los NNA. Análisis técnico de los casos en que participa todo el equipo, integrando una mirada Psico-socio-jurídica de los procesos de los NNA en PRM. Jornada Celebración día del Niño y la Niña. Talleres simultáneos de Derechos de infancia, Dibujo y Pintura, Juegos de salón. Participación de NNA y A.R. de todas las duplas. Actividad de pascua y navidad, mediante la entrega de bolsa de regalo con golosinas y mensaje de equipo PRM, mural navideño de integrantes del equipo PRM. Participación de NNA representantes del Programa PRM Colina 1 y profesionales en Consejo Consultivo SPE, en Colegio Santa Teresa del Carmelo Colina. Coordinación con PMM Quilicura DEM, por cumplimiento de SBC de joven de la comuna Colina (apoyo orden de materiales, Derechos de infancia en kreole, jardinería, etc.) Capacitaciones DEM: Evaluación de desempeño, Plan de emergencia, Ley Karin, Inducción práctica RSP; Identidad de Género (UDLA). Inicio de espacios de autoformación y capacitación interna del equipo PRM, en reuniones de técnicas. (OOTT PRM, T.S. Clínico, Diversidad de Género). Ampliación de días asignados para terreno en la comuna Tilttil. Programación de Jornada de autocuidado Provincia de Chacabuco DEM. Compra de mobiliario (sillas de escritorio, notebook). Instalación de chapa eléctrica en puerta exterior, mejorando el nivel de seguridad de la oficina.
Lugar geográfico de ejecución	Comunas de Colina y Tilttil

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Adultos Responsables	Participación en sesiones individuales con Trabajadora Social.
Niños, niñas y adolescentes	Participación en sesiones individuales con Psicóloga/o y talleres grupales, en temáticas atinentes a la necesidad de intervención y opinión manifiesta.
Tribunal de Familia	Coordinaciones periódicas presenciales y/o remotas con miembros de Consejo Técnico para informar situaciones de contingencia que requieren rápida respuesta del TF Colina para resolver solicitudes del PRM en favor de resguardar la integridad física y psicológica de los NNA.
Ministerio Público (Fiscalía Local de Chacabuco y Fiscalía Centro Norte)	Coordinaciones para conocer casos atendidos de forma conjunta, además de solicitud de informes de diagnóstico, tratamiento y egreso desde la Fiscalía a PRM, a fin de utilizarlos como insumo en el proceso penal.
Establecimientos educacionales (Jardines Infantiles, Colegios y Liceos)	Se mantienen coordinaciones a través de correos electrónicos y/o reuniones presenciales o remotas de manera periódicas con profesores/as jefes, duplas psicosociales, encargados de convivencia escolar y/o equipo PIE, a fin de compartir información que pudiera ser relevante para el proceso interventivo en programa. De igual forma, se consulta sobre el proceso escolar y rol del apoderado, a fin de mantener un seguimiento de la adherencia escolar del NNA. Indicar que algunos establecimientos facilitan espacios dentro de la jornada escolar de los NNA para favorecer la adherencia y participación de éstos en PRM.
Establecimientos y/o programas de salud (COSAM Colina, COSAM Titil, CESFAM Colina, PRAPS Colina, CESFAM Esmeralda, PRAPS Esmeralda, CESAFAM Huertos Familiares, PRAPS Huertos Familiares, Subsistema Chile Crece Contigo, SAR, Hospital Roberto del Río y Hospital Tiltill)	Se realizan reuniones con profesionales para conocer diagnósticos y proceso de adherencia de NNA y sus adultos a intervenciones en el área de salud mental, lo anterior, a fin de conocer avances y/o retrocesos en el proceso de tratamiento, además de esquemas farmacológicos y cualquier antecedente relevante que favorezca la intervención en programa.
Programas Red Protección Mejor Niñez (FAE PRO Colina, PPF Colina, PIE Colina, Residencias proteccionales)	Se realizan reuniones de coordinación para establecer objetivos de trabajo unificado en casos que se encuentran vigentes en PRM y otro programa de protección, a fin de evitar la sobre-intervención y desarrollar un trabajo alineado con el NNA y adulto. De igual forma, se realizan reuniones de traspaso asistido cuando un NNA es derivado por uno de dichos proyectos a PRM y viceversa.
Programas de Representación Jurídica	Reuniones de coordinación y/o envío de correos para informar situaciones de contingencia de los casos a

("Programa Mi Abogado" y "Programa Representación Jurídica Niñez y Adolescencia se Defienden")	Curadores, además de solicitar información referida al estado de las causas en sede penal.
Programas Locales y Territoriales de Niñez (OLN Colina y OLN Tilttil)	Coordinación para informar proceso de instalación de OLN, además de sostener casos que se encuentran visualizados en ambos programas. Coordinación permanente con OLN Tilttil, facilitando salas de atención con NNA y adultos responsables, para la atención de estos por parte de dos duplas del programa.
Centro de la Mujer Chacabuco.	Coordinación con duplas tratantes de madres y/o adultas responsables de NNA adscritos a PRM Colina Tilttil 1.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Se incorpora práctica de evaluación de las sesiones de cada NNA, mediante pauta de evaluación de la sesión, a cargo de psicólogo/a tratante. Una vez finalizada la sesión individual se hace entrega de una pauta de evaluación, la cual puede ser respondida mediante dibujos de caras que representan distintas emociones y se puede complementar la información con un apartado descriptivo.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Tribunal de Familia	Coordinaciones periódicas presenciales y/o remotas con miembros de Consejo Técnico para informar situaciones de contingencia que requieren rápida respuesta del TF Colina para resolver solicitudes del PRM en favor de resguardar la integridad física y psicológica de los NNA.
Ministerio Público (Fiscalía Local de Chacabuco y Fiscalía Centro Norte)	Coordinaciones para conocer casos atendidos de forma conjunta, además de solicitud de informes de diagnóstico, tratamiento y egreso desde la Fiscalía a PRM, a fin de utilizarlos como insumo en el proceso penal.
Establecimientos educacionales (Jardines Infantiles, Colegios y Liceos).	Se mantienen coordinaciones a través de correos electrónicos y/o reuniones presenciales o remotas de manera periódicas con profesores/as jefes, duplas psicosociales, encargados de convivencia escolar y/o equipo PIE, a fin de compartir información que pudiera ser relevante para el proceso interventivo en programa. De igual forma, se consulta sobre el proceso escolar y rol del apoderado, a fin de mantener un seguimiento de la adherencia escolar del NNA. Indicar que algunos establecimientos facilitan espacios dentro de la jornada escolar de los NNA para favorecer la adherencia y participación de éstos en PRM.
Establecimientos y/o programas de salud (COSAM Colina, COSAM Tilttil, CESFAM Colina, PRAPS Colina, CESFAM Esmeralda, PRAPS)	Se realizan reuniones con profesionales para conocer diagnósticos y proceso de adherencia de NNA y sus adultos a intervenciones en el área de salud mental, lo anterior, a fin de conocer avances y/o retrocesos en el proceso de tratamiento, además de esquemas farmacológicos y cualquier antecedente relevante que favorezca la intervención en programa.

Esmeralda, CESAFAM Huertos Familiares, PRAPS Huertos Familiares, Subsistema Chile Crece Contigo, SAR, Hospital Roberto del Río y Hospital Tilttil)	
Programas Red Protección Mejor Niñez (FAE PRO Colina, PPF Colina, PIE Colina, Residencias proteccionales)	Se realizan reuniones de coordinación para establecer objetivos de trabajo unificado en casos que se encuentran vigentes en PRM y otro programa de protección, a fin de evitar la sobre-intervención y desarrollar un trabajo alineado con el NNA y adulto. De igual forma, se realizan reuniones de traspaso de caso asistido cuando un NNA es derivado por uno de dichos proyectos a PRM y viceversa.
Programas de Representación Jurídica ("Programa Mi Abogado" y "Programa Representación Jurídica Niñez y Adolescencia se Defienden")	Reuniones de coordinación y/o envío de correos para informar situaciones de contingencia de los casos a Curadores, además de solicitar información referida al estado de las causas en sede penal.
Programas Locales y Territoriales de Niñez (OLN Colina y OLN Tilttil)	Coordinación para informar proceso de instalación de OLN, además de sostener casos que se encuentran visualizados en ambos programas. Se destaca coordinación con OLN Tilttil, quienes facilitan salas de atención de sus dependencias para atención de NNA y adulto responsable de nuestro programa.
Centro de la Mujer Chacabuco.	Coordinación con duplas tratantes de madres y/o adultas responsables de NNA adscritos a PRM Colina Tilttil 1.
Mesa Chacabuco Programas Fundación DEM	Instancias de coordinación mensual para favorecer el trabajo mancomunado de líneas programáticas, además de establecer protocolos de derivación.

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el periodo no han existido reclamos formales producto del trabajo desarrollado por el programa hacia instancias superiores (Administración Central, Tribunal de Familia y/o Servicio de Protección Especializada). Sin embargo, se reportan diversos "reclamos" de adultos responsables involucrados en casos de violencia intrafamiliar por la interposición de denuncias desde el programa en favor de los NNA. Al respecto, se han realizado reuniones y encuadres con dichas personas, con participación de integrantes del Equipo Directivo (Directora, Abogado y/o Asesoras Técnicas) a fin de informar la obligación del programa de realizar las denuncias que constituyan una nueva vulneración a los derechos de los NNA en atención.

NOMBRE DEL PROYECTO	PRM Fundación DEM Colina-Tiltit II
Público Objetivo / Usuarios	NNA derivados desde Juzgados de Familia, en relación a causales, tales como diversas “vulneraciones en la esfera de la sexualidad”, ser “Víctima y/o Testigo de VIF”, así como “Maltratos Graves, tanto en lo físico como en lo psicológico.
Objetivos del proyecto	Contribuir al proceso reparatorio del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil. • Interrumpir la situación de maltrato y/o abuso, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal del niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia. • Favorecer el proceso de resignificación de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y el adulto responsable. • Fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.
Número de usuarios directos alcanzados	• 229 Niños, niñas y adolescentes.
Resultados obtenidos	• Se interrumpen las existentes y potenciales situaciones de maltrato y/o abuso, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal de niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia. • Se favorece el proceso de resignificación de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y el adulto responsable. • Se fortalecen los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.
Actividades realizadas	• Se vincula a los NNA y sus AR, derivados desde Tribunales de Familia, ingresándose éstos al programa y comenzando un proceso de diagnóstico e intervención con el NNA”. • Se efectúa proceso diagnóstico de cada NNA, así como de su AR, informándose al Juzgado de Familia correspondiente, vía oficio. • Se efectúa proceso de reparación con cada NNA, realizando diversas intervenciones en diferentes ámbitos de su vivenciar. • Se fortalecen las competencias parentales de los AR, de cada NNA, potenciando la mejora continua de sus condiciones proteccionales. • Se estimula el acompañamiento de diversa redes protectoras para la búsqueda del bienestar de cada NNA egresado del programa.
Lugar geográfico de ejecución	Comunas de Colina y Til-Til.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Oficina Local de la Niñez, OLN Colina	Trabajo colaborativo con OLN Colina para la coordinación y monitoreo de derivaciones que se encuentran en lista de espera, analizando y evaluando priorización de ingreso.
Establecimientos Educativos	Coordinación permanente con duplas psicosociales de los establecimientos educativos, a través de visitas a las escuelas, coordinaciones remotas mediante llamadas telefónicas y video-llamadas. Así como también, facilitación de espacios terapéuticos y atención de aquellos casos que requieren “rescate” y/o presentan baja adherencia.

Tribunales de Familia	Comunicación y coordinación a través de cada causa judicial en medida de protección, enviando sistemáticamente informes, oficios y escritos para poner en conocimiento a los Tribunales de Familia de Colina y CMC por cada niño, niña y adolescente atendido. Además de establecer reuniones con consejeros técnicos del Tribunal de Familia de Colina compareciendo y también mediante “conecta-pjud”, en instancias previo a audiencia, correos electrónicos, llamadas y conversaciones directas con consejeros técnicos.
Centros de Salud: COSAM, CESFAM, Hospital Roberto del Río.	Coordinación con los distintos estamentos de salud, en atención primaria y de especialidad según lo requiere el caso. Mediante reuniones, visitas a los establecimientos de salud y acompañamiento en derivaciones asistidas a las familias cuando requieren de una atención de salud en urgencia. Asistencia y traslado en protocolos de constatación de lesiones e intervención en crisis.
Programa Mi Abogado	Coordinaciones con profesionales del programa, quienes mantienen representación jurídica de la mayoría de los casos vigentes del programa.
Curador ad Litem (CAJ)	Reuniones de coordinación, en modalidad remota y presencial, con abogados designados como curadores y que mantienen representación jurídica con los niños, niñas y adolescentes atendidos en PRM Colina Til Til II.
Municipalidad de Colina	Coordinación a través de las distintas mesas intersectoriales promovidas por la municipalidad, tales como la MESA RIPSE, RED de Niñez y Juventud, Oficina de Discapacidad, entre otras. Con el propósito de contribuir en el acceso de ayudas y recursos para los usuarios de PRM Colina Til Til II.
Programas PAI, SENDA, Programa alcohol y drogas COSAM.	Coordinación con programas de apoyo en línea de atención en adicciones y salud mental. Tratamiento de drogas y línea de prevención, con aquellos casos que han presentado demanda en el área.
Fiscalía	Aplicación de protocolo de intervención y ejecución REX 155, llevando a cabo la activación de denuncias ante Ministerio Público. Asistencia a entrevistas y declaraciones permanentes respecto de las causas penales.
Programas de protección Provincia de Chacabuco	Trabajo colaborativo con programas de protección pertenecientes a la Fundación DEM Provincia de Chacabuco, en la recepción de derivaciones y contrarreferencia de usuarios: PPF Colina, PIE DEM Colina, PRM Colina Til Til N°1, FAE DEM Colina. Trabajo colaborativo con programas de otras Instituciones colaboradoras: OLN Til Til, PIE 24 Horas de Lampa, PPF Lampa.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

PRM Colina Til Til II, habilitó un buzón y un libro donde los/as usuarios/as pueden anotar y/o depositar sus reclamos, sugerencia y/o agradecimientos. Durante el periodo 2024 se registraron 7 instancias donde fue utilizado dicho mecanismo, logrando dar respuesta todos los comentarios recepcionados.

Por otra parte, en todas las instancias de supervisión técnica del SPE, se logró el puntaje máximo (3) en la dimensión N°3, logrando observaciones:

- *“A través del relato de los NNA entrevistados en espacio de supervisión técnica, presentan una adecuada percepción tanto del trato de los profesionales, de los espacios de esparcimiento que cuenta el proyecto y de sentirse escuchados y ayudados durante sus procesos”.*
- *“A través del relato de los adultos relacionados entrevistados en espacio de supervisión técnica, presentan una adecuada percepción tanto del trato de los profesionales, de los espacios de esparcimiento que cuenta el proyecto y de sentirse escuchados y ayudados durante sus procesos”.*

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Además de todo el trabajo realizado con los “grupos de interés”, El proyecto PRM Colina Til Til II, logró mantener una gestión activa en el trabajo intersectorial y de coordinación con otros actores durante el año 2024, logrando contribuir, a través de esta área; en todos los objetivos de la matriz lógica. Es decir, mediante la participación y procesos de coordinación con las redes se logró contribuir en la interrupción de situaciones de maltrato, favores en la resignificación de dichas experiencias y fortalecer los recursos de los usuarios/as con el apoyo sistemático de los actores relevantes.

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Red de Educación.	• “Identificación de usuarios comunes con el programa”. • “Traspaso de información, relacionada con el caso en común”. • “Coordinación de acciones conjuntas en torno al caso”. • “Derivación de casos que requieren acompañamiento post egreso de PRM”.
Red de Tribunales de Familia.	• “Informa sobre las actuaciones e intervenciones que hace el programa con los sujetos de media de protección, derivados por JF COLINA”. • “Solicita acciones y propone medidas proteccionales en el marco del proceso interventivo con cada NNA derivado a PRM”. • “Ejecuta y procede sobre las acciones solicitadas por JF COLINA, en la marco de las orientaciones del programa”.
Centros de Salud Primaria de Colina -Til Til.	• “Articulación y coordinación de acciones proteccionales en red, en torno a los casos del programa”. • “Derivación de casos que requieren acompañamiento post egreso de PRM”.
Hospital Dr. Roberto Del Río (SSMN).	• “Articulación y coordinación de acciones proteccionales en red, en torno a los casos del programa”. • “Derivación de casos que requieren acompañamiento post egreso de PRM”.
Curadores Ad-Litem (CAJ-PMA y CAJ-LNASD).	• “Articulación y coordinación de acciones proteccionales en red, en torno a los casos del programa”.
Servicios Municipales de ambos territorios.	• “Articulación y coordinación de acciones proteccionales en red, en torno a los casos del programa”. • “Derivación de casos que requieren acompañamiento post egreso de PRM”.
OLN Til-Til, OLN Colina y Red Provincial CHCC.	• “Articulación y coordinación de acciones proteccionales en red, en torno a los casos del programa”. • “Derivación de casos que requieren acompañamiento post egreso de PRM”.
Fiscalía Provincial Chacabuco.	• “Envío de denuncias sobre eventuales hechos constitutivos de delito que afecten a los participantes de nuestro programa”. • “Cooperación con envío de antecedentes que se poseen sobre diversos casos en investigación por parte del Ministerio Público”.

2.9 Reclamos o Incidentes

El proyecto cuenta con un buzón y libro, el cual está habilitado en la recepción, a la vista de todos/as los usuarios/as, con el propósito de incentivar el uso de un sistema de recepción de reclamos, sugerencias y reconocimiento de la atención recibida.

Por otra parte, el equipo directivo ha mantenido disposición permanente para atender de manera “in situ” a usuarios/as para recibir observaciones, reclamos y/o incidentes.

Durante el periodo 2024 se registraron 2 casos (usuarios/as) donde se recibieron “reclamos”, otorgando el espacio de entrevista presencial y de video llamadas para atender las inquietudes y demandas de los usuarios. En ambos casos, se aplicó una investigación interna y posterior respuesta a dichos usuarios.

NOMBRE DEL PROYECTO	PRM Buin Paine I
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes entre los 0 y 17 años 11 meses y 29 días de edad, los cuales han sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito y/o vulneraciones en la esfera de la sexualidad.
Objetivos del proyecto	Objetivo general: Contribuir al proceso reparatorio del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil. Objetivos específicos: • Interrumpir la situación de maltrato y/o abuso, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal de niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia. • Favorecer el proceso de resignificación de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y el adulto responsable. • Fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.
Número de usuarios directos alcanzados	275 Niños, niñas y adolescentes.
Resultados obtenidos	Promedio obtenido en Supervisión técnica 2,75
Actividades realizadas	• Fortalecimiento de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes. • Realización de operativos de salud en dependencias de PRM Buin Paine I para NNA de la comuna de Buin. • Coordinación con Referente de salud- Servicio de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia, a fin de concretar Control sano niño y joven, para NNA de la comuna de Paine. • Continuidad de convenios de colaboración con centro de práctica (TS y PS) • Vinculación con Juzgado de Familia de Buin, Curadurías, URAVIT y Fiscalía de San Bernardo.
Lugar geográfico de ejecución	Programa PRM Buin Paine I tiene una cobertura territorial de las comuna de Buin y Paine, contando con oficinas de atención en ambos territorios

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupos de Interés	Forma de relacionamiento
Establecimientos educacionales de las comunas Buin y Paine.	Coordinaciones mensuales en favor de los procesos de intervención de los NNA.
Salud: Hospital Barros Luco T, Exequiel González C, El Pino, San Luis de Buin, Usam Infanto juvenil, adulto. Cesam Paine. Cesfam, Postas rurales.	Coordinación con profesionales, y referentes Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia, análisis de casos, garantizar atención a la salud y salud mental.
Centros privados de salud.	Coordinación de Atención en salud mental-evaluaciones para los NNA pertenecientes al programa.
Juzgado de Familia.	Coordinaciones con consejera técnica, encargado de actas, con la finalidad de optimizar los procesos protectores de los NNA, asistencia audiencias.
Curaduría Ad Litem- La niñez y Adolescencia se Defiende- Mi Abogado.	Coordinaciones, Colaboración en la protección de Derechos, en favor de los NNA del programa.
Ministerio público -Uravit	Entrega de información para los procesos interventivos de los NNA, con proceso penales. Coordinación para evaluar pertinencia de participación del NNA, en proceso penal
Programas Red Proteccional, ONL, AFT, PPF Buin, FAE Pro-Buin	Coordinación, análisis de caso, respecto de los procesos de intervención de los NNA.
Servicio Nacional de Protección especializada, a la Niñez y Adolescencia.	Supervisión técnica y financiera, capacitaciones.
Centro de la Mujer	Coordinación, respecto de los procesos de intervención con las adultas que acompañan la intervención de los NNA del programa.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Se incorpora práctica de evaluación de las sesiones de cada NNA, mediante pauta de evaluación de la sesión, a cargo de psicólogo/a tratante. Una vez finalizada la sesión individual se hace entrega de una pauta de evaluación, la cual puede ser respondida mediante dibujos de caras que representan distintas emociones y se puede complementar la información con un apartado descriptivo.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

- Incorporación de opinión manifiesta de NNA y adultos responsables en Informes de proceso de la intervención.
- Incorporación de opinión manifiesta de NNA adultos responsables en registros de intervención y planes de intervención, en un proceso de co-construcción de procesos interventivos.
- Buzón de opinión.
- Libro de sugerencias, reclamos y/o felicitaciones.
- Evaluación de satisfacción usuaria al finalizar procesos de intervención.
- Participación en la Red de Infancia de Buin, mensualmente.
- Participación en la Red de Infancia de Paine, mensualmente.
- Participación en Reuniones de coordinación con Educación.
- Coordinación con Programas de la red de Infancia.
- Coordinación entre Programas de Fundación DEM del territorio, a fin de traspaso y monitoreo de casos.
- Trabajo colaborativo con Referente de salud de Buin, y Paine, a fin de realizar “control sano” y “control adolescente” de nuestros usuarios, tanto en dependencias del programa, como en Cesfam- Postas.

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el primer semestre del 2024, se recepciona un reclamo de adulta responsable, subsanando este a través de la aplicación de reglamento interno de Fundación DEM.

NOMBRE DEL PROYECTO	PRM DEM LAMPA
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que han sufrido maltrato físico o psicológico grave y/o agresión sexual, situación que además califica, en términos judiciales, como un hecho constitutivo de delito.
Objetivos del proyecto	Contribuir al proceso reparatorio del NNA que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil.
Número de usuarios directos alcanzados	175 (125 plazas regulares y 25 plazas 80 Bis)
Resultados obtenidos	Según los resultados comprometido en Matriz Lógica, es posible señalar lo siguiente: - 93% (53) niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII en el periodo señalado, observándose 4 casos en los cuales se debió interrumpir el plan de intervención debido a ingreso a residencia o cambio de domicilio. - 100% de niños, niñas y adolescentes egresados por causales asociadas a la intervención de PRM no reingresan en un período de 12 y/o 24 meses a proyectos de la misma línea. - 92% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. - 100% de niños, niñas y adolescentes en los que se logra la interrupción de maltrato y/o abuso sexual en los casos egresados respecto del total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto. - 88% de niños, niñas y adolescentes egresados se logra disminuir sintomatología. - 90% de niños, niñas y adolescentes en los que se logra que los adultos responsables desarrollen y fortalezcan pautas relacionales protectoras respecto del total de niños, niñas y adolescentes ingresados al proyecto.
Actividades realizadas	- Reuniones de trabajo inter áreas para el fortalecimiento del trabajo técnico y reforzar buenas prácticas. - Talleres con NNA y Adultos responsables orientados al desarrollo, promoción de derechos y prevención del Maltrato, así como al fortalecimiento familiar. - Reuniones de Trabajo con otros dispositivos de la Red orientados a brindar orientación y establecer acuerdos de derivación, así como favorecer la complementariedad del quehacer. - Espacios de sensibilización en torno a temáticas asociadas a Maltrato y violencia intrafamiliar a la comunidad, tanto en mesas trabajo como en espacios de salud y educación. - Capacitaciones orientadas al desarrollo y perfeccionamiento profesional. Jornadas de autocuidado en favor de la construcción de trabajo en equipo y cuidado de clima laboral. - Procesos interventivos que han permitido avances en resignificación de experiencias de vulneración vivenciada por NNA y sus familias, así como también fortalecimiento de competencias parentales orientados a asegurar la protección y bienestar de estos.

Lugar geográfico de ejecución	La Hacienda 2485. Larapinta. Lampa
--------------------------------------	------------------------------------

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Reuniones de Trabajo orientadas a la retroalimentación y complementariedad en favor del bienestar de los NNA del programa.
Juzgado de Familia	Coordinación permanente con establecimientos educacionales con el fin de conocer situación actual de los NNA y participación y apoyo familiar en contexto escolar. Sumado a ello, hemos logrado generar la posibilidad de contar con espacios de atención regular en dependencias del establecimiento educacional con la finalidad de favorecer la continuidad de algunos tratamientos.
Fiscalías	Reuniones de Coordinación con la finalidad de dar a conocer perfil de atención de nuestro programa y asegurar derivaciones adecuadas, además de brindar sugerencias y orientaciones en función de casos en lista de espera y actualizar avances y situación actual de los mismo en tanto se concreta su ingreso efectivo.
OMIL de las comunas atendidas	Reuniones de Trabajo orientadas a la retroalimentación y complementariedad en favor del bienestar de los NNA del programa.
Defensoría	Coordinación permanente con establecimientos educacionales con el fin de conocer situación actual de los NNA y participación y apoyo familiar en contexto escolar. Sumado a ello, hemos logrado generar la posibilidad de contar con espacios de atención regular en dependencias del establecimiento educacional con la finalidad de favorecer la continuidad de algunos tratamientos.
Fiscalía	Reuniones de Coordinación con la finalidad de dar a conocer perfil de atención de nuestro programa y asegurar derivaciones adecuadas, además de brindar sugerencias y orientaciones en función de casos en lista de espera y actualizar avances y situación actual de los mismo en tanto se concreta su ingreso efectivo.
Programa Lazos Terapia Multisistémica	Reuniones de Trabajo orientadas a la retroalimentación y complementariedad en favor del bienestar de los NNA del programa.
Dispositivos de Salud	Coordinación permanente con establecimientos educacionales con el fin de conocer situación actual de los NNA y participación y apoyo familiar en contexto escolar. Sumado a ello, hemos logrado generar la posibilidad de contar con espacios de atención regular en dependencias del

	establecimiento educacional con la finalidad de favorecer la continuidad de algunos tratamientos.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	Reuniones de Coordinación con la finalidad de dar a conocer perfil de atención de nuestro programa y asegurar derivaciones adecuadas, además de brindar sugerencias y orientaciones en función de casos en lista de espera y actualizar avances y situación actual de los mismo en tanto se concreta su ingreso efectivo.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Se ha realizado encuestas de satisfacción usuario a los NNA y sus familias, principalmente a quienes han egresado del programa durante el año y a aquellas familias que han mantenido entrevistas con Supervisor Técnico de Servicio de Protección. A partir de ello, es posible referir que, el 92% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de positiva o buena la atención recibida por el programa.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Encuentros Directores Zona Chacabuco-Supervisora Técnica. -	Revisión y análisis en torno a funcionamiento e implementación de buenas practicas. Se gestiona Jornada de Encuentro entre Proyectos Provincia de Chacabuco, orientado a fortalecer sentido de pertenencia y trabajo en equipo.
Mesa Territorial Chacabuco Primer Semestre.	Revisión y análisis en torno a funcionamiento e implementación de buenas practicas. Seminario Aprendizajes y Desafíos de la Infancia y Adolescencia, en donde se incorporo la participación de distintos organismos de la red local.
- Mesa de Salud RED Comunal.	Favorecer el trabajo colaborativo entre los programas de protección especializada y servicio de salud en la comuna, orientado a favorecer la protección y bienestar de los NNA. Se han concretado acciones concretas de difusión y promoción de derechos de la Infancia y adolescencia en la comunidad.
- Mesa Territorial OLN Lampa.	Favorecer el trabajo colaborativo y levantamiento de nudos críticos en el territorio en torno a acceso a servicios y beneficios que promuevan el bienestar de los NNA y sus familias.

2.9 Reclamos o Incidentes

A la fecha no se han registrado reclamos por parte de los NNA y sus familias. Sin embargo, al momento de Ingreso desde dirección se le entrega a la familia los datos de contacto de la directora y se hace presente la posibilidad de solicitar reunión o entrevista ante cualquier requerimiento, duda, inquietud o malestar. Junto con ello, cuando hemos tenido conocimiento de alguna situación compleja o alguna dificultad con alguna de nuestras familias desde nuestro Programa se ha establecido como protocolo el desarrollo de entrevista individual con el usuario para recoger los antecedentes y poder brindar la contención y el acompañamiento necesario, conocer su sentir y parecer, del mismo modo se ha generado entrevista y reflexión con los profesionales a cargo de la intervención y se ha establecido contacto con supervisora Técnica DEM a fin de desplegar acciones tendientes a acompañar y contener a las familias, y desplegar acciones de enfrentamiento para asegurar una adecuada alianza terapéutica.

NOMBRE DEL PROYECTO	PRM DEM Puente Alto
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes entre los 0 y 17 años, 11 meses y 29 días
Objetivos del proyecto	Contribuir al proceso reparatorio del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil.
Número de usuarios directos alcanzados	258 niños, niñas y adolescentes y sus adultos responsables en el año 2024
Resultados obtenidos	- 70% de los NNA egresados por cumplimiento de los objetivos del PII, interrumpiendo situación de vulneración de derechos. - 94% de los NNA egresan con familia de origen o extensa, cuyos adultos responsables logran fortalecer sus habilidades parentales. - 100% de los NNA o familias entrevistadas por Supervisor Técnico del SPE califican de positiva o buena la atención recibida por el programa.
Actividades realizadas	- Capacitaciones: ▪ Equipo técnico y directivo, octubre y diciembre 2024: “Curso: identidad de género, orientación sexual y género no conforme, como variables, desafíos y barreras dentro de los procesos de intervención individual con niños, niñas, adolescentes y sus familias en programas de protección de derechos”. ▪ Equipo directivo, noviembre 2024: “Capacitación en Intervención y Acompañamiento de Adolescentes en proceso de Transición de Género: Perspectivas, Prácticas y Apoyo Integral” (SPE). ▪ Equipo directivo, noviembre 2024: “Seminario Enfoque Ecosistémico en la Evaluación e Intervención Psicosocial en el Sistema de Protección Especializada” (SPE). - Autocuidados: ▪ 22-03-2024 ▪ 14-06-2024 ▪ 27-09-2024 ▪ 19-12-2024 - Autocuidados internos: ▪ Celebración de cumpleaños de forma mensual ▪ Actividad Fiestas Patrias 2024 ▪ Celebración Navidad – Amigo/a Secreto/a 2024
Lugar geográfico de ejecución	Santo Domingo 780, comuna de Puente Alto, provincia Cordillera

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Red de salud - Primaria - Secundaria - CHCC	Se realizan coordinaciones con la red de salud a fin de generar alianza respecto de los procesos de los NNA y sus adultos responsables asociada al estado de salud física y mental.
Educación municipal, subvencionada y particular - Colegios - Jardines infantiles	Duplas psicosociales establecen coordinación con los profesionales de los establecimientos educaciones, ya sean municipales, subvencionados y/o particulares, con el objetivo de asegurar la inserción, adaptación y funcionalidad dentro de dicho ámbito del NNA y/o de su adulto responsable, además de monitorear situación proteccional.

Municipalidad - DIDECO - OPD - OLN	Se mantienen coordinaciones permanentes con las distintas unidades de la Municipalidad a fin de solicitar apoyo en el ámbito social para los NNA y sus adultos responsables.
Fiscalía - Puente Alto - URAVIT	Se han logrado mantener coordinaciones Fiscalía a fin de conocer respecto de los procesos penales de los NNA asociados a las causales de ingreso al programa, así como también, respecto a las denuncias por vulneración de derecho que se han generado durante el proceso diagnóstico y/o de tratamiento, velando por el bien superior de los NNA.
Tribunal de Familia - Puente Alto - Otras Comunas (Buin, San Miguel, Centro Medidas Cautelares, otros). - Consejeros Técnicos - Audiencias	Se mantienen coordinaciones constantes con TRIFAM y los respectivos profesionales de dicho dispositivo a fin de contribuir respecto de los diagnósticos, intervenciones e incluso en el seguimiento de lista de espera. De igual forma, profesionales asisten a audiencias de revisión de medidas o no programadas de emergencia.
Curadores Ad Litem - Programa Mi Abogado - Representación de la Niñez y Adolescencia se Defiende	Triada psicosociojurídica establece coordinaciones permanentes con los curadores Ad Litem a fin de dar cuenta respecto a los procesos diagnósticos y de intervención llevados a cabo por el programa, generando un PII a favor de los NNA.
Proyectos de SPE - PPF – AFT-PF - PRM - PIE - FAE - Residencias proteccionales - entre otros	Dupla psicosocial genera coordinaciones con los distintos dispositivos de la red de SPE, dependiendo de la necesidad de cada caso vigente o de lista de espera.
Mesas Territoriales - Consejo Técnico Niñez, Adolescencia y Juventud - Mesas de Gestión de Casos	PRM DEM Puente Alto participa de forma mensual en las mesas territoriales de la comuna respectiva a fin de ser visualizado por la red y generar alianzas para el interés superior del NNA.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

En cuanto a conocer la percepción y sentir de los NNA y sus adultos responsables respecto al proceso diagnóstico y de intervención realizados por PRM DEM Puente Alto, se encuentra disponible el libro de “Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones”, en el que se consignan 6 reclamos que se abordan en la inmediatez por equipo directivo subsanando inquietud de usuarios/as. Asimismo, se registran palabras de agradecimiento por el trabajo brindado por el/la profesional interviniente.

De igual forma se encuentra disponible el Buzón de “Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones”, sin embargo, no fue utilizado durante el año 2024 por los/as usuarios/as a pesar de estar visible y de fácil acceso.

Por otra parte, en instancias de Supervisión Técnica del SPE, se entrevistan tanto a NNA como adultos/as responsables, quienes califican de positiva o buena la atención recibida por el programa.

Dentro del último periodo del año 2024, se comienzan a aplicar encuestas a NNA y a sus adultos/as responsables a fin de recoger la impresión de cada sesión con Psicólogo/a y Trabajador/a Social, cuyos resultados son favorables pues dan cuenta de una percepción positiva de la intervención tanto a nivel individual como familiar.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Consejo Técnico Niñez y Juventud	Se realizan reuniones mensuales desde marzo a diciembre del año 2023 a fin de favorecer el conocimiento de las redes intervinientes en el territorio, además de facilitar coordinaciones con los diferentes dispositivos ubicados en la comuna al objeto de trabajar en conjunto por el bien superior del NNA, gestando diferentes instancias de participación de los usuarios de forma constante.
Red de salud	Duplas psicosociales efectúa coordinaciones trimestrales, o según requiera el caso, con profesionales de la salud que atienden al NNA y sus familias a objeto de obtener información relativa a esta área y determinar acuerdos asociados al establecimiento de objetivos en conjunto a fin de resguardar situación proteccional del usuario.
Educación	Duplas psicosociales efectúa coordinaciones trimestrales, o según requiera el caso, con profesionales de la educación que visualizan al NNA y sus familias al objeto de obtener información relativa a esta área y determinar acuerdos asociados al establecimiento de objetivos en conjunto a fin de resguardar situación proteccional del usuario.
Curadurías	Duplas psicosociales intencionan coordinaciones con Curador Ad Litem de cada NNA a fin de establecer acuerdos asociados a resguardar situación proteccional y operar bajo la lógica del bien superior de éste, principalmente cuando se toma conocimiento de nuevas vulneraciones de derecho constitutivas de delito. Sin embargo, existe una baja respuesta del dispositivo.
Tribunal de Familia	Duplas psicosociales evacúan informes diagnósticos y de avance de proceso a fin de dar cuenta al Tribunal de Familia de los avances y/o retrocesos del mismo, relevando indicadores de daño, factores de riesgo y protectores, además de proyectar intervención en los pazos establecidos por OOTT.
Fiscalía	Abogado del programa efectúa denuncias relativas a nuevas vulneraciones de derecho constitutivas de delito visualizadas durante el proceso de intervención a fin de posicionarse como co-garantes de derechos de los NNA.
Otros proyectos de SPE	Duplas psicosociales, profesionales de lista de Espera y Dirección efectúa coordinaciones constantes con diferentes dispositivos de la red proteccional que intervienen también con el NNA a fin de establecer objetivos en conjunto que impida la revictimización y sobreintervención, resguardando situación proteccional y operando bajo la lógica del bien superior del NNA.

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el periodo 2024 se generan 6 reclamos en el libro dispuesto para eso, los cuales se solucionaron a la fecha de forma satisfactoria para los/as usuarios/as.

En torno a los incidentes, se releva el número significativo de casos derivados a Lista de Espera, generando apercibimientos para dar respuesta a solicitudes de ingreso inmediato; desde ahí, la Unidad de Ingreso ha implementado acciones para contestar de forma efectiva a los requerimientos del Tribunal de Familia, disminuyendo significativamente el número de NNA.

En este sentido, se debe interponer un recurso de reposición frente al Juzgado de Letras y Garantías de Chañaral para impedir el pago de una multa, lo cual resulta efectivo, dadas las condiciones en las que se genera la medida, debiendo explicar de forma detallada las condicionantes que imposibilitaron a PRM DEM Puente Alto dar cuenta de las solicitudes, generándose la modificación de la resolución de dicha magistratura.

En la misma línea, se identifican apercibimientos asociados a los atrasos en el envío de informes de cumplimiento, generándose una multa, generándose estrategias que favorecen que las duplas psicosociales puedan ajustarse a los plazos establecidos por los Tribunales de Familia, configurándose como un desafío para el año 2025 dar estricto cumplimiento a la trimestralidad.

NOMBRE DEL PROYECTO	PIE Fundación DEM Colina
Público Objetivo / Usuarios	PIE está dirigida a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, preferentemente entre 10 y 18 años edad.
Objetivos del proyecto	Contribuir a la reparación del daño ocasionado a niños, niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación, favoreciendo la integración familiar y social, logrando como resultado la interrupción de sintomatología y/o de conductas que transgreden derechos de otras personas.
Número de usuarios directos alcanzados	123 niños, niñas y adolescentes atendidos durante el año 2024.
Resultados obtenidos	92% de los egresados por causales asociadas a la intervención, no reingresan al mismo programa o a uno de mayor complejidad. 98% de los egresados por cumplimiento del PII, que no ingresan a medidas y sanciones del sistema de justicia juvenil. 74% de los niños, niñas y adolescentes, califican la atención de buena. 84% de las familias califican de buena la atención recibida por el programa. 78% de los NNA egresados en los que se logra la interrupción de la vulneración de derechos (Meta 70%). 86% de los egresados cuenta con un adulto que garantiza la protección y el ejercicio de derechos (Meta 70%). 100% de los casos egresados recibieron en alguna etapa del proceso interventivo, prestaciones intersectoriales de acuerdo con sus requerimientos, tales como acceso a educación, salud, apoyo psicosociojurídico, entre otros. 100% de los adultos y/o familias egresadas recibieron en alguna etapa del proceso interventivo prestaciones intersectoriales de acuerdo a sus requerimientos, tales como acceso a salud mental, apoyo psicosociojurídico, apoyo de las redes intersectoriales. 80% de los egresados, supera sintomatología pesquisada al ingreso (Meta 70%). 88% de los egresados interrumpen prácticas transgresoras que presentaban al ingreso al programa (Meta 70%).
Actividades realizadas	Entrevista de ingreso y acogida al NNA y su familia y encuadre de la atención en PIE con resguardo de derechos, ciclo vital individual y familiar, género, pertenencia cultural y de inclusión. Actividades de Cuidado de Equipo de forma trimestral. Talleres psico y socioeducativos para NNA y sus familias. Participación activa en actividades con las redes intersectoriales y de apoyo, ampliando la acción comunitaria para los usuarios/as.

	Co-construcción de Planes de Intervención de cada NNA y su adulto responsable, identificando factores protectores y de riesgo, realizando la correspondiente devolución a familia y/o adulto responsable en cada proceso culminado. Además de recoger la opinión manifiesta de los NNA y familias. Análisis de caso en reuniones de equipo de forma mensual y cada vez que se requiere. Capacitaciones para todo el equipo. Instancias de celebración de cumpleaños y pausas saludables.
Lugar geográfico de ejecución	Comuna Colina, calle Llanquihue 128 (en el caso de Til Til se realiza un trabajo extraordinario en función de la falta de oferta en dicho sector).

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Coordinación permanente con duplas psicosociales y/o encargados de convivencia escolar de los establecimientos educativos, a través de participación en mesas de trabajo intersectorial, visitas a las escuelas, coordinaciones remotas mediante llamadas telefónicas y video llamadas.
Juzgado de Familia	Comunicación y coordinación a través de cada causa judicial en medida de protección, enviando sistemáticamente informes, oficios y escritos para poner en conocimiento a los Tribunales de Familia de Colina por cada niño, niña y adolescente atendido. Además de establecer reuniones con consejeros técnicos del Tribunal de Familia de Colina, en instancias previo a audiencia o situaciones de emergencia, a través de correos electrónicos, llamadas y conversaciones directas con consejeros técnicos.
Fiscalías	Aplicación de protocolo de intervención y ejecución REX 155, llevando a cabo la activación de denuncias ante Ministerio Público. Colaboración en la denuncia realizada.
OMIL de las comunas atendidas	Coordinación a través de mesas territoriales promovidas por la municipalidad. Con el propósito de contribuir en el acceso de ayudas y recursos para los usuarios de PIE DEM Colina.
Defensoría	
Programa Lazos Terapia Multisistémica	Trabajo colaborativo con programa LAZOS a través de la referencia y contrarreferencia entre programas.
Dispositivos de Salud	Coordinación con los distintos estamentos de salud, en atención primaria y de especialidad según lo requiere el caso. Mediante reuniones, visitas a los

	establecimientos de salud y acompañamiento en derivaciones asistidas a los NNA y sus familias cuando requieren de una atención de salud en urgencia. Asistencia y traslado en protocolos de constatación de lesiones e intervención en crisis.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	Trabajo colaborativo con la red de protección pertenecientes al territorio a intervenir. Recepción de derivaciones y contrarreferencia de usuarios: PPF Colina, PRM Colina Til Til N°1 y 2, FAE Colina. Trabajo colaborativo con programas de otras Instituciones colaboradoras: OLN, SENDA, EDT, CAJ. Programa Mi Abogado.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Durante el año 2024, no se aplicó la “Encuesta a adultos responsables y niños, niñas y adolescentes atendidos en programa de intervención especializada (PIE) Colina de Fundación DEM”, con el propósito de conocer la opinión, recuperar las experiencias y percepciones que tienen los usuarios/as respecto al proyecto.

No obstante, en última supervisión técnica, respecto a la dimensión Retroalimentación directa de la gestión del proyecto tanto con NNA como con adultos, se obtuvo nota máxima en la evaluación (3.00).

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Establecimiento escolares	Coordinaciones mensuales para triangular la información de los NNA respecto a su proceso escolar; conducta, rendimiento, asistencia, apoyo de su apoderado, entre otras acciones.
SENDA	Participación en Mesas Territoriales y Ferias preventivas y del “Buen Trato” de forma mensual.
Curaduría	Coordinaciones con la Corporación de Asistencia Judicial y Programa Mi Abogado, para aunar criterios previos a audiencia e informar situaciones de crisis como activación de REX 155.
EDT LAZOS	Coordinaciones para el despeje de casos, derivaciones y contrarreferencias.
PAI AGORA	Coordinaciones para referencias y contrarreferencias, y retroalimentación del caso.
OLN	Coordinaciones para el despeje de casos, referencias y contrarreferencias.
COSAM	Coordinaciones con COSAM Colina y COSAM Tiltit, unidad de Alcohol y Drogas e Infanto-Juvenil, y programa adultos, para la triangulación de información y aunar criterios de intervención.
PMM	Coordinaciones con programas PLE, PLA y RPA en casos de simultaneidad, para referencias, contrarreferencias y aunar criterios de intervención.

2.9 Reclamos o Incidentes

El proyecto cuenta con un buzón y libro de sugerencias, felicitaciones y/o reclamos, el cual está habilitado en la recepción, a la vista de todos/as los usuarios/as, con el propósito de incentivar el uso de un sistema de recepción de reclamos, sugerencias y reconocimiento de la atención recibida.

Durante el periodo 2024 se registraron 2 instancias donde fue utilizado dicho mecanismo, logrando dar respuesta a todos los comentarios recepcionados.

NOMBRE DEL PROYECTO	PIE 24 hrs. San Ramón
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, preferentemente entre 10 y 17 años que han sufrido vulneraciones de derecho asociados a experiencias de violencia en el hogar, víctimas de negligencia parental, maltrato físico y/o psicológico.
Objetivos del proyecto	OBJETIVO GENERAL Contribuir a la interrupción y resignificación de situaciones de vulneración de derechos y/o prácticas transgresoras de niños, niñas y adolescentes con residencia en la comuna de San Ramón. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Interrumpir las vulneraciones de derechos en los niños, niñas y adolescentes. 2. Resignificar la experiencia de vulneración en los niños, niñas y adolescentes. 3. Desarrollar procesos de intervención que contribuyan a la disminución de factores de riesgo asociados a las conductas transgresoras de niños, niñas y adolescentes. 4. Fortalecer competencias/habilidades parentales de las familias o adultos significativos. 5. Desarrollar acciones de coordinación y colaboración permanente con dispositivos de intervención especializada del circuito 24 Horas y/o de la red de atención local especializada. 6. Favorecer la sensibilización de instituciones locales y miembros de la comunidad respecto a prevención de las violencias y vulneración de derechos.
Número de usuarios directos alcanzados	Durante el año 2024 el programa atendió una cantidad de 97 niños, niñas y adolescentes.
Resultados obtenidos	Se indican a continuación los resultados obtenidos durante el año 2024: • El 72% de los NNA egresados por causales asociadas a la intervención no reingresan al mismo programa o a uno de mayor complejidad. • El 100% de los NNA egresados con PII logrado no ingresan a medidas y sanciones del sistema de justicia juvenil. • El 53% de los NNA egresados contaron con su PII logrado. • En el 84% de los NNA egresados con PII logrado se logra la interrupción de las situaciones de vulneración. • En el 78% de los NNA egresados con PII logrado se logra la resignificación de las situaciones de vulneración. • El 53% de los NNA que presentaron causal de ingreso relacionada a prácticas transgresoras, desarrolla habilidades sociales y conductuales. • El 92% de los NNA egresados cuenta con un adulto/a responsable que garantice su protección al momento de su ingreso. • El 75% de los adultos/as responsables son evaluados al ingreso en sus competencias parentales. • El 55% de los adultos/as responsables logran fortalecer sus competencias parentales. • El 65% de los NNA egresados fueron derivados a programas del Circuito 24 hrs. o a otros proyectos de la red según sus requerimientos.

Actividades realizadas	• Programa realiza jornadas y talleres grupales con los niños, niñas y adolescentes atendidos en el programa con el fin de desarrollar y fortalecer habilidades sociales, incrementar la vinculación con el proyecto y sus profesionales a cargo, considerando aspectos tales como el género, etapa del ciclo vital, pertenencia cultural, entre otros enfoques transversales. En estas instancias se expusieron vivencias y experiencias extraídas desde su vinculación con el territorio que habitan y los grupos de pares con quienes se relacionan. Algunos ejemplos de estas actividades son: Jornada intercultural y conmemoración del día de la mujer, celebración día del niño y fiesta de fin de año. • Sesiones individuales con adultos/as responsables en las cuales se trabaja en el desarrollo y fortalecimiento de competencias parentales integrales considerando factores tales como historia vital de los y las adultas, estilos de crianza, reforzamiento de redes de apoyo familiar, despeje de terceros significativos y acompañamiento a gestiones intersectoriales. • Derivaciones asistidas de los niños, niñas y adolescentes atendidos a los programas del Circuito 24 hrs. y otros proyectos de red según los requerimientos del caso, entidades tales como colegios, centros de salud, programas de la municipalidad correspondiente, organismos judiciales, entre otros. Instancias que tienen por objetivo establecer acciones que repercutan en la realidad de los niños, niñas y adolescente y sus grupos familiares. • Intervenciones conjuntas entre profesionales del programa PIE 24 hrs. y profesionales de la red intersectorial hacia niños, niñas adolescentes y sus adultos/as responsables con el fin de asegurar el trabajo integral entre los componentes de la red, evitando de esta manera la sobre intervención y el aumento de estrés en los integrantes del grupo familiar. • Participación del programa en instancias de conmemoración, inauguración, ceremonias de egreso, conferencias a nivel comunal de infancia y reuniones de red en general organizadas por instituciones de la red intersectorial, en beneficio de la socioeducación del territorio y otros organismos que trabajan con NNA y sus familias a nivel comunal.
Lugar geográfico de ejecución	Comuna de San Ramón, Región Metropolitana.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Circuito 24 horas	Desde el Programa PIE se realizan frecuentes derivaciones de los NNA que requieren apoyo tanto de los programas PDE como PDC realizando a lo largo del proceso un trabajo integral incorporando agentes claves en post de un apoyo en los procesos educativos y de consumo de sustancias en los/as usuarios/as. Junto a dichos programas se realizan reuniones permanentes presenciales y telemáticas para analizar casos y efectuar la construcción de los PIU trimestrales que dan la pauta de los procesos interventivos con cada NNA. Por otro lado, en conjunto con el resto de los programas del Circuito 24 hrs. se realizan reuniones mensuales a través de las mesas de gestión de caso en donde se analizan casos particulares para dar respuesta a inquietudes y requerimientos en tornos a los procesos interventivos.
Colegios, Colegios Municipales.	Con el fin de favorecer el derecho a la educación y asegurar la mantención de los NNA en el sistema educativo formal es que se realizan reuniones de coordinación con las Duplas Psicosociales del área de Convivencia Escolar, profesores jefes y/o diversos actores del área de educación para conocer antecedentes de los procesos escolares, tales como el rendimiento académico, el vínculo que mantienen los NNA con sus docentes y/o figuras de autoridad, así como también con su grupo de pares. Por otro lado, se indaga en la participación de su adulto/a responsable en torno a los requerimientos de los colegios y sus obligaciones como apoderada.
Programas PAI (Anastásis)	Se realizaron gestiones con CTR Anastásis para con el fin de coordinar ingresos de NNA y su mantención en el dispositivo de rehabilitación por el consumo de drogas que mantenía el adolescente derivado.
Programa de tribunales de tratamiento de drogas TTD fiscalía	Con el fin de llevar a cabo una intervención integral con los NNA es que se establecen reuniones y coordinaciones con TTD buscando lineamientos de acción en conjunto a través de la integración de profesionales expertos en tratamientos de rehabilitación y su aspecto jurídico. Estas coordinaciones permiten la obtención de cupos en espacios residenciales y/o programas de rehabilitación de consumo en los NNA que lo requieren.

OMIL	Se realizan coordinaciones con Oficina Municipal de Inserción Laboral con la finalidad de realizar derivaciones y apoyos en cuanto a la incorporación laboral de los adultos responsables de los NNA y de esta manera aportar a la dinámica relacional del grupo familiar.
Fiscalía	Se mantiene contacto con Fiscalía toda vez que se elaboran y envían denuncias por situaciones de vulneración constitutivas de delitos hacia los NNA que el programa atiende, esta gestión dentro de los plazos establecidos. Así mismo, se realiza seguimiento de las denuncias efectuadas a través de contacto telefónico en donde se indaga respecto de los avances de las investigaciones a partir de las circulares levantadas a raíz de eventos de vulneración de derechos vivencias por los NNA.
Programa Lazos Terapia Multisistémica	En instancias requeridas se realizan derivaciones de NNA a Programa MST cuando los niños, niñas o adolescentes comienzan a presentar mayores conductas de riesgo socio-delictual, siendo este el programa más pertinente al perfil de atención. Estas derivaciones se realizan a través de reuniones de análisis de caso y traspaso de información por vía telemática o presencial con profesionales de MST y de EDT Lazos quienes son la vía de ingreso al programa de terapia multisistémica.
Programas RPA	Se realizan gestiones con programas de responsabilidad penal adolescentes en contextos en donde los NNA son derivados a dichos organismos. Las coordinaciones se realizan con el fin de realizar traspaso y aporte de información relevante sobre el grupo familiar y el proceso interventivo a nivel individual, luego de ello, se realiza el egreso de los NNA desde el programa PIE al no ser compatible con la línea de intervención de los Programas RPA.
Dispositivos de Salud	Dentro de las primeras acciones que se realiza a nivel intersectorial, es tomar contacto con los centros de salud familiar en los cuales los NNA se encuentran inscritos, de esta manera conocer el expediente de salud de los niñas, niñas y adolescentes y sus grupos familiares además de solicitar horas de atención médica que los/as usuarios/as requieran. Por otro lado, en caso de NNA hospitalizados se han realizado reuniones de coordinación con dupla psicosocial para conocer sus estados de avance y contar con mayor acceso a las visitas por parte de los profesionales. Por último, en caso de los NNA no se encuentren inscritos en centros de salud, se realizan las coordinaciones pertinentes para su incorporación.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Dentro de las prácticas orientadas a conocer el nivel de satisfacción de los y las usuarias, se promueve en sesiones presenciales, que las familias puedan escribir sus opiniones y con que se quedan luego de cada entrevista en el buzón de opiniones, por otro lado, se muestra frecuentemente el libro de sugerencias y reclamos en caso de que los y las usuarias quieran exponer felicitaciones, reclamos o inquietudes.

Cabe señalar que debido a la resolución de urgencia en la cual se encuentra el programa actualmente es que durante el año 2024 no se realiza encuesta de satisfacción usuaria, siendo la última la realizada durante el año 2022. Dar cuenta a su vez que durante el mes de enero del año en curso se realiza cuenta pública del año 2024, lo cual arroja como resultados una evaluación positiva respecto de los procesos de intervención y como aspecto a mejorar se destacó el poco conocimiento que mantenían las familias sobre los Planes de Intervención y procesos técnicos y metodológicos del Programa.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Programas del Circuito 24 hrs.	Se realizan reuniones mensuales bajo modalidad presencial entre los Programas miembros del Circuito 24 hrs. a través de la Mesa de Gestión de Casos la cual tiene la finalidad de conocer la cantidad de vacantes de dichos dispositivos y su nivel de lista de espera y analizar casos en donde se requiere abrir los procesos a otros ámbitos específicos de intervención. Es importante destacar que se ha ampliado el espacio de la mesa de gestión para otros programas y organismos intersectoriales que trabajan desde la perspectiva de la salud, educación, protección y seguridad comunal a fin de integrar mayores actores interventivos y ampliar la integralidad de la intervención en beneficio de los/as usuarios/as y sus familias.
Programas de la red de infancia de San Ramón	Durante el año 2024 se mantiene coordinaciones con Programas de la Red de Infancia con coordinaciones periódicas en la cual participan el Programa, principalmente en Jornadas de Red de Infancia. Estas gestiones han favorecida el trabajo interdisciplinario y coordinación y derivaciones oportunas y efectivas con programas de la red.
PDE y PDC San Ramón	En relación con las coordinaciones establecidas con los dispositivos, es importante señalar que estas se realizan de manera periódica con un alto involucramientos de los equipos. Se realizan reuniones de coordinación y construcción entre Directores de los 3 Programas a fin de establecer calendarizaciones de reuniones y a su vez favorecer trabajo de los profesionales en construcción de DIU y PIU.

Programas de la red de infancia a nivel comunal	Se realiza con frecuencia mensual las reuniones de la Red Infanto Juvenil (RIJ) en la cual participan la mayoría de los programas infanto juvenil de la comuna, en estas instancias se propician espacios de coordinaciones y trabajo intersectorial desde el enfoque comunitario. Favoreciendo espacios de participación de los habitantes de la comuna en instancias comunitarias organizadas por la RIJ.
---	---

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el año 2024 si bien no se presentaron reclamos formales por parte de usuarios/as u otros organismos de la red intersectorial, si se realiza un reclamo respecto a procesos de intervención por parte de la progenitora de un usuario, lo cual es abordado por la Supervisora Técnica y la Dirección del Programa a fin de generar las instancias y acciones tendientes a salvaguardar los procesos de atención. Señalar a su vez, que no se evidencias incidentes mayores al interior del programa PIE 24 hrs. San Ramón.

NOMBRE DEL PROYECTO	PIE 24 Horas Bajos de Mena
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes, en el rango etario de 10 años y 17 años edad, que producto de las crónicas vulneraciones de derechos presenta sintomatología y problemas asociados a experiencias de violencia en el hogar, sea como testigos de violencia intrafamiliar, víctimas de negligencia parental, de maltrato físico y/o psicológico, sin perjuicio de aquellos/as NNA que pudieran iniciar una inserción conductas transgresoras contra la propiedad o las personas, sub grupo de la población potencial a atender, menor de 14 años que resultan inimputables ante la ley por la comisión de un acto ilícito que residan en el Sector de Bajos de Mena de la comuna de Puente Alto.
Objetivos del proyecto	Gral. Contribuir a la interrupción y resignificación de situaciones de vulneración de derechos y/o prácticas transgresoras de niños, niñas y adolescentes con residencia en la comuna de Puente Alto, Sector Bajos de Mena y provenientes preferentemente del PSI 24 horas. Esp. • Contribuir a la resignificación de la experiencia de vulneración de derechos, en los niños, niñas y adolescentes. • Desarrollar procesos de intervención que contribuyan a la disminución de factores de riesgo asociados a las conductas transgresoras de niños, niñas y adolescentes • Fortalecer competencias/habilidades parentales de las familias o adultos significativos. • Desarrollar acciones de coordinación y colaboración permanente con dispositivos de intervención especializada del circuito 24 Horas y/o de la red de atención local especializada. • Favorecer la sensibilización de instituciones locales y miembros de la comunidad respecto a prevención de las violencias y la vulneración de derechos.
Número de usuarios directos alcanzados	119 Niños, niñas y adolescentes.
Resultados obtenidos	• En el periodo comprendido entre el 01 de Enero del 2024 y al 31 de diciembre de 2024 se visualizan los siguientes logros: • 41 NNA egresaron de nuestro Programa, durante este período, promediando un 61% en su cumplimiento de PII/PIU. • El 61% de los NNA con PII/PIU Logrado se interrumpen las situaciones de vulneración. • El 60% de los NNA con PII/PIU logrado se logra resignificar la experiencia de vulneración. • El 60% de los NNA que presentaron conductas transgresoras, se logra que disminuyan los factores de riesgo asociados a estas • El 60% de los NNA que presentaron conductas transgresoras, se logró que desarrollaran habilidades sociales y conductuales. • El 60% de los NNA atendidos se logra que sus familias participen del proceso de intervención.

	• En el 57% de los NNA egresados se logró que sus familias o adultos significativo fortalecieran sus competencias parentales. • El 70% de los casos egresados presentó análisis de casos y/o coordinaciones con otros dispositivos intervinientes. • Se logra una asistencia de 100% a las mesa de gestión y territoriales durante este período, sensibilizando a las redes e instituciones sobre el sujeto de atención que mantiene PIE.
Actividades realizadas	- Durante el mes de enero, se realiza actividad masiva de Niños, niñas y adolescentes junto a sus familias, para dar inicio al año 2024, desarrollándose en el Parque Juan Pablo II, ubicado en cercanías del Programa. En la actividad, los NNA y sus familias pudieron disfrutar de juegos inflables, juegos de agua, y alimentos que fueron donados a nuestro programa. - Durante el mes de Marzo, se conmemoró el Día de la mujer, mediante un taller focalizado a nuestras niñas y adolescentes, junto a sus madres o figuras significativas mujeres. En la instancia, logramos reflexionar sobre el rol de la mujer en la sociedad, en la crianza, generando herramientas de empoderamiento. Así también de los espacios de violencia a los que nos encontramos expuestas, potenciando la importancia de mantener una red de apoyo. - En el mes de junio se dio inicio al plan de talleres diseñados para los NNA, así también de forma paralela a los adultos responsables: En los NNA: En el mes de junio se realizó taller de “Autoimagen y cuidado personal” El día 5 de julio se realizó taller de “Prevención y riesgos de los usos de las redes sociales”. El día 26 de julio, junto con profesional Matron de Cesfam Cardenal Silva Henríquez se abordó “Taller de sexualidad e identidad de género” Durante los meses de agosto y septiembre, se suspendieron los talleres presencial en dependencias del programa, dado las situaciones de riesgos presentadas en el entorno comunitario, siendo reprogramados para el mes de octubre. El día 11 de octubre, se realiza taller de “Prevención y consumo de sustancias” en compañía de Profesional de Programa Complementario PDC Puente Alto. La participación de cada uno de los espacios promedió entre 12-17 usuarios. los Adultos responsables: En el mes de junio, se dio inicio con el taller “Ciclo Vital, cambios físicos y psicológicos en la adolescencia”. Durante el mes de julio, se desarrollaron dos instancias, el día 5 donde se abordó “La prevención y riesgos de las redes sociales”. El día 26 de julio se abordó de manera paralela al espacio con los NNA, el taller de “Sexualidad e identidad de género” Durante los meses de agosto y septiembre, se suspendieron los talleres presencial en dependencias del programa, dado las situaciones de riesgos presentadas en el entorno comunitario, siendo reprogramados para el mes de octubre. El día 11 de octubre en espacio presencial se realiza taller de “Habilidades parentales”. La participación de cada uno de los espacios promedió entre los 5 – 8 usuarios.

	- Posteriormente, a finales de octubre nuestro estudiante en Práctica Profesional de Psicología, Sebastián Ortega, ejecutó su proyecto de tesis titulado “paternidades y masculinidades, no es papa ser papá”. El que consistió en tres sesiones remotas con padres que se encuentran participando proceso de intervención. Este espacio, se desarrolló de manera extraordinaria de manera remota, dada la disponibilidad horaria de los participante, posterior a los 19 Hrs. - Finalmente en el mes de diciembre se realizaron dos actividades. La Primera se convocó a los NNA y sus adultos responsables a participar de taller de construcción de adornos navideños el día 13, donde participaron 10 NNA y 1 adulto. Mientras que el día 24 de diciembre se realizó completada navideña. Los insumos fueron donados por terceros, logrando una participación 12 NNA y sus respectivos adultos responsables.
Lugar geográfico de ejecución	Sector Bajos de Mena de la Comuna de Puente Alto.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Circuito 24 Horas	Se mantiene una coordinación constante con los dispositivos pertenecientes al circuito 24 horas, ya sea a través de la Mesa de Gestión de Casos (reuniones 1 vez al mes), o a través de reuniones de análisis de caso con los equipos de intervención.
Tribunal de Familia	Se mantiene una coordinación constante vía medios formales (Informes y Oficios) en relación al trabajo que se lleva a cabo con los NNA, con la finalidad de garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes que atendemos. Los principales Tribunales son; Tribunal de Familia de Puente Alto, 1° Y 2° Tribunal de San Miguel, y Centro de Medidas Cautelares de Santiago.
Programa Mi Abogado / Programa Niñez se defiende, CAJ	Se mantiene constante coordinación y trabajo en complemento con las áreas de representación jurídica de los NNA, a fin de informar y establecer acuerdos sobre la situación proteccional de los niños, niñas y adolescentes pertenecientes al programa.

Colegios	Es de alta relevancia para el trabajo realizado por el programa la constante coordinación con las entidades escolares, con el fin de reportar la trayectoria y permanencia educativa de los NNA, las situaciones familiares, a fin de favorecer estrategias para el acceso y garantía de tal derecho.
Dispositivos de salud (consultorios, Cosam, hospitales, etc.)	Se mantiene coordinación constante con los distintos dispositivos pertenecientes al sistema de salud municipal y regional, con la finalidad de garantizar el acceso a la salud física y mental de nuestros NNA. Resalta el trabajo en red complementaria que se realiza con los Programas de Acompañamiento Familiar y los Profesionales encargados del Convenio entre Salud y el Servicio Mejor Niñez.
Municipalidad de Puente Alto	Se establece coordinación con distintos departamentos municipales, con la finalidad de garantizar el acceso de las familias a diferentes beneficios estatales. En ellos se destaca el trabajo colaborativo con el Departamento de acción social, inmobiliario y Zoonosis. Junto con ello, se mantiene una coordinación positiva con la Administración del Parque Juan Pablo II, lugar que se utiliza en actividades masivas del programa.
Fiscalía Sur	Se sostiene contacto y coordinación con esta entidad cuando existe un hecho constitutivo de delito que debe ser denunciado. Esto con la finalidad de garantizar la protección y acceso a la justicia de los NNA y sus familias.
Carabineros de Chile	Se mantiene contacto y coordinación con 66° Comisaría de Bajos de Mena, de la comuna de Puente Alto, con el fin de reportar y denunciar situaciones de riesgo y vulneración tanto hacia los NNA sujetos de atención y sus familias, así como provenientes del entorno comunitario donde se encuentra el Programa. Se establece reunión de coordinación con la Oficina de Integración Comunitaria de la 66° Comisaría de Bajos de Mena, con el fin de establecer alianza frente a situaciones de riesgos, asociadas al entorno y los procesos de intervención. Se mantiene coordinación para acciones de acompañamiento de recogimiento y traslado de NNA a residencias proteccionales.

Programa Lazos, Terapia Multisistémica Puente Alto	Se establece una permanente coordinación con este dispositivo, dado que se configura uno de los derivantes al Programa PIE. Remite derivaciones de NNA que se encuentran en el Sistema RPA, teniendo causas penales asociados a conductas sociodelictivas. El dispositivo, mediante EDT, evalúa el riesgo sociodelictivo presente en el o la adolescente, dando cuenta la necesidad de intervención de PIE.
Programas RPA	En coordinación con Programas de la Línea RPA, se logra visualizar causas en curso de los NNA, entregando antecedentes y evaluando espacios de derivación asistida.
Defensoría Penal Juvenil.	Se establece coordinación con los equipos de Defensoría Penal Juvenil durante el año 2024, dado a la incorporación de algunos sujetos de atención al área de responsabilidad penal juvenil.
Mesas técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	Se mantiene una participación mensual en las mesas tanto de Gestión municipal, como también territorial, correspondiéndonos al sector 1. Se logra socializar el sujeto de atención, temáticas y formas de abordaje del proceso de intervención en tales instancias para potenciar las derivaciones.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Durante el año 2024, no se aplicó la “Encuesta a adultos responsables y niños, niñas y adolescentes atendidos en programa de intervención especializada (PIE) Colina de Fundación DEM”, con el propósito de conocer la opinión, recuperar las experiencias y percepciones que tienen los usuarios/as respecto al proyecto.

No obstante, en última supervisión técnica, respecto a la dimensión Retroalimentación directa de la gestión del proyecto tanto con NNA como con adultos, se obtuvo nota máxima en la evaluación (3.00).

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Encuentros Directores	Revisión y análisis en torno a funcionamiento e implementación de buenas prácticas. Se gestiona Jornada de Encuentro entre Proyectos Provinciales orientado a fortalecer sentido de pertenencia y trabajo en equipo.
Mesa Territorial Primer Semestre.	Revisión y análisis en torno a funcionamiento e implementación de buenas prácticas. Seminario Aprendizajes y Desafíos de la Infancia y Adolescencia, en donde se incorporó la participación de distintos organismos de la red local.
- Mesa de Salud RED Comunal.	Favorecer el trabajo colaborativo entre los programas de protección especializada y servicio de salud en la comuna, orientado a favorecer la protección y bienestar de los NNA. Se han concretado acciones concretas de difusión y promoción de derechos de la Infancia y adolescencia en la comunidad.
- Mesa Territorial OLN	Favorecer el trabajo colaborativo y levantamiento de nudos críticos en el territorio en torno a acceso a servicios y beneficios que promuevan el bienestar de los NNA y sus familias.

2.9 Reclamos o Incidentes

De acuerdo a la revisión de los canales de opinión que se mantienen de el Programa; Buzón de opinión, libros de reclamos y/o felicitaciones, correo electrónico, no se han registrado reclamos por parte de nuestros usuarios en este período.

Por otro lado, es importante considerar las situaciones de riesgos presentadas en el sector de Bajos de Mena, Si bien, el programa se encuentra inserto en un entorno de alto riesgo, aspecto que es visualizado tanto por el Municipio y las fuerzas policiales, durante los meses de agosto, septiembre y octubre, se presentaron espacios de emergencia comunitarias, donde el conflicto armado entre bandas asociadas al microtráfico generó muertes, involucrando redes de salud, para luego generar un ambiente hostil y de riesgo en el entorno. Se visualizaron confrontaciones entre ambos grupos, generando balaceras y mayores enfrentamientos. Ante ello, se estimó la necesidad de cerrar el programa, en cuanto a la atención directa de nuestros NNA y sus familias, estableciéndose la modalidad de teletrabajo de todo el equipo por una semana, donde se mantuvo monitoreo mediante contacto telefónico, para contener y establecer medidas de prevención.

Nuestro equipo de intervención conoce la realidad y contexto comunitario donde se ejecuta el Proyecto, los índices de violencia presentados, tanto en el entorno como en las dinámicas familiares de nuestros usuarios, los factores de riesgos y nudos críticos que se ven visibles en la intervención misma, sin embargo, el equipo muestra disposición y compromiso para continuar el trabajo.

NOMBRE DEL PROYECTO	PIE DEM-CORONEL
Público Objetivo / Usuarios	Niño, niña o adolescente víctima de graves vulneraciones de derechos
Objetivos del proyecto	Contribuir a la reparación del daño ocasionado a niños, niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación, favoreciendo la integración familiar y social, logrando como resultado la interrupción de sintomatología y/o de conductas que transgreden derechos de otras personas.
Número de usuarios directos alcanzados	165 niños, niñas y adolescentes de enero a diciembre 2024
Resultados obtenidos	Respecto a la evaluación de la matriz lógica del proyecto, se indican los siguientes resultados respecto a la calificación de los egresos 1.-75% de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII, en el año. (enero 2024-diciembre 2024) 2.-96% de niños, niñas y adolescentes egresados por causales asociadas a la intervención no reingresan al mismo programa o a uno de mayor complejidad en un período de 12 y/o 24 meses (según sean proyectos nuevos o de continuidad) a proyectos de la misma línea, respecto del total de niños/as y adolescentes egresados en los mismos períodos. 3.- 100% de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII no ingresan a medidas y sanciones del sistema de justicia juvenil. (enero 2024-diciembre 2024) 4.-87, 5 % del Recurso humano seleccionado inicialmente por el programa y bien evaluado en su desempeño, permanece en el desarrollo de sus funciones. (enero 2024-diciembre 2024) 5.- 90% Porcentaje de niños, niñas y adolescentes en los que se logra la interrupción de las situaciones de vulneración de derechos respecto del total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto. (enero 2024-diciembre 2024) 6.-90% de niños, niñas y adolescentes egresados que cuenta con un adulto que garantiza la protección y el ejercicio de derechos. (enero 2024-diciembre 2024) 7: -100% de niños, niñas y adolescentes egresados que recibieron prestaciones intersectoriales de acuerdo a requerimientos. (enero 2024-diciembre 2024) 8.-100% Porcentaje de adultos a cargo de niños, niñas y adolescentes egresados que recibieron prestaciones intersectoriales de acuerdo a requerimientos. (enero 2024-diciembre 2024)
Actividades realizadas	Calificación y priorización de ingreso (pre-ingreso) -Acogida y Establecimiento de alianza terapéutica -Proceso de evaluación diagnóstica a nna y familias -Procesos interventivos en las áreas individual, familiar y comunitaria -Evaluación de los planes de intervención. realizando prorroga o egreso del nna, dependiendo del grado de cumplimiento de objetivos

Lugar geográfico de ejecución	Avenida Juan Antonio Ríos. # 01622, Población Camilo Olavarria Comuna de Coronel, Octava región del Bio Bio
--------------------------------------	---

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Redes De Salud	Coordinaciones con el fin de conseguir, horas médicas, inscripción en centros de salud, además para efectos educativos (ITS, embarazo adolescente). Atenciones a Salud Mental, atención para consumo problemático de alcohol y drogas. Acompañamiento según requerimientos.
Redes De Educación	Se realizan acciones que garanticen la reinserción y o continuidad de la trayectoria educativa de los nna.
Redes Proteccionales y Judiciales	Para sostener coordinaciones de retroalimentación de procesos de intervención, realizar solicitud de medidas de protección y/o cautelares. Medidas de urgencia, ante sospecha, develación y o detección durante la intervención, a través de denuncias a fiscalía o tribunal de familia. Coordinaciones con programas de la red mejor niñez en caso que se requiera (residencias, PPF, FAE). Con curador adlitem para asegurar la adecuada protección del nna. Carabineros de Chile, PDI. La CAJ O PRJ, según corresponda para asegurar una adecuada representación jurídica a de los nnj.
Redes Psicosociales	Coordinación y/o intervención complementaria, ante la identificación de otras situaciones de vulneración de NNA , violencia de género . Sernameg. (PPF, PRM,PAS, etc).
Municipio /Dideco	Acciones para cubrir necesidades de los nna y familias, además de mejorar la iteración con las mismas.
Mesas Técnicas De Niñez, Adolescencia Y Juventud.	Difusión de programas de la red de infancia en la Comuna de Coronel y Lota. Participación en redes multitudinarias con la finalidad de promover los derechos de los nna en las comunas.
Programa Lazos Terapia Multisistémica	Derivaciones hacia programa lazos en casos que posean en el territorio, reuniones de complementariedad en casos que se encuentren en ambos dispositivos.
Defensoría	Para sostener coordinaciones de retroalimentación de causas, seguimiento de las mismas . Realizar solicitud de medidas de protección y/o cautelares.
Fiscalía	Denuncias en favor de los nna, tendientes brindar medidas de protección/cautelares en favor de nna, ingresados en PIE CORONEL.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

RESPECTO DE LA ÚLTIMA APLICACIÓN DE LA ESU A NNA Y FAMILIAS PIE CORONEL.

Respecto a la frecuencia de los contactos en los encuestados, declaran que los profesionales se contactaron con ellos generalmente entre una vez cada dos semana y una vez al mes.

Al respecto se observa que todos los casos menos cuatro, es decir el 91,7% declaran haber tenido contacto presencial con el programa.

En materias de conocimiento del usuario de su Plan de Intervención. Los encuestados que afirman conocerlo corresponden a la mayoría, de la muestra. Al profundizar en el tema es posible observar que de los encuestados que lo conocen el 95% afirma que el Plan de Intervención se elaboró considerando su opinión, mientras que el 5% restante declara que en sus experiencias esto no fue así.

A su vez, es positivo comentar que el 100% de los casos en cuestión consideran que los objetivos del plan de intervención se ajustan a las necesidades de los y las NNA.

Al evaluar la comunicación en general con el programa se identifica también una presencia mayoritaria de valoraciones positivas que concentran el 97,1% de las respuestas. Esto se desagrega de modo que, un 70,6% la evalúa como muy buena y un 26,5% como buena. El 2,9% de los casos restantes la considera regular.

El 81,8% de los casos válidos considera que se les ha entregado apoyo para acceder a redes y/o beneficios sociales, por ejemplo, en salud, educación, capacitación laboral, trabajo o apoyo social municipal, aunque el 18,2% restante reconoce no haberlo necesitado.

CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN USUARIA PLANTEDADA POR NNA Y ADULTOS A SUPERVISORA DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA, EN SUPERVISIONES TECNICAS PRESENCIALES (AÑOS 2024)

Informe De Supervisión febrero 2024 /

Usuarios entrevistados por supervisora técnica del servicio corresponde a personas que el día de la supervisión acudían a sesión con los profesionales, todos evalúan positivamente la atención recibida.

Se entrevista 4 adultos:

Todas tienen opinión favorable respecto del trabajo desarrollado por el PIE y del trato de los profesionales. Se manifiestan agradecidas por la atención recibida; refieren mantener comunicación frecuente y fluida con los profesionales, estiman que su opinión es considerada durante el proceso de intervención.

Se entrevista 4 adolescentes:

Todos tienen opinión favorable respecto de la atención y trato recibido de parte del personal del PIE. Reconocen cambios favorables a partir de la intervención profesional y refieren además que el equipo considera su opinión

Informe De Supervisión Técnica junio 2024

Usuarios entrevistados por supervisora técnica del servicio corresponde a personas que el día de la supervisión acudían a sesión con los profesionales, todos evalúan positivamente la atención recibida.

Se entrevista 3 adolescentes y 3 adultos:

En relación con la retroalimentación directa de la gestión del proyecto de los NNA y sus familias, estos consideran adecuados los espacios para la intervención en el proyecto. Indican que el equipo interventor en disponer de espacios que promuevan la privacidad.

Además, relevan el buen trato y amabilidad del equipo, favoreciendo su adherencia a los procesos interventivos. Igualmente, indican percibir la ayuda y acompañamiento por los motivos de los cuales hacen ingreso, así como otros. Se insta a promover su participación y entrega de su opinión durante todo el periodo que se desarrolle la intervención.

Informe De Supervisión Técnica septiembre 2024

Usuarios entrevistados por supervisora técnica del servicio corresponde a personas que el día de la supervisión acudían a sesión con los profesionales, todos evalúan positivamente la atención recibida.

4 adolescentes:

NNA indican percibir de manera favorable la atención recibida. Se destaca la amabilidad y respuesta del equipo a sus consultas, solicitudes o necesidades.

4 adultos:

Adultos entrevistados, señalan percibir la atención recibida de manera positiva. Destacan la respuesta oportuna y el trato cordial por parte del equipo técnico y administrativo del proyecto.

Informe De Supervisión Técnica diciembre 2024

1 adolescente:

De acuerdo a la entrevista realizada a NNA, se presenta una percepción positiva del proceso de intervención, destacando la comodidad en los espacios que dispone el proyecto y la preocupación brindada por el equipo frente a sus necesidades.

3 adultos

Usuarios entrevistados indican destacar la respuesta del equipo a sus necesidades y/o las de sus hijos. Reconocen los mecanismos que dispone le

proyecto para la entrega de su opinión, indicando preferir realizar sus sugerencias directamente con el equipo.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

En objetivos de organización con algunas entidades se identifican las colaboraciones para distintas oportunidades de participación en red, difusión y colaboración que puedan aportar con el programa, se puede explicar los acercamientos con la red municipal local con la finalidad de aportar en distintas instancias tanto en procesos de intervención para poder facilitar y acompañar a los profesionales para traducir en contextos culturales con usuarios de otros países (interlocutor cultural), en otros contextos ellos han sido la principal red cooperativa en difusión del programa estableciendo la oportunidad de ocupar los espacios de comunicación

intersectorial. También se pueden describir dos instancias en que el programa participa, esta es mesa red institucional local, para explicar sobre ello la municipalidad se encarga de realizar una coordinación con las redes de Mejor niñez y la colaboración de distintas entidades para presentar los proyectos. De la misma forma, otras municipalidades de las comunas que se trabajan con ellas, han prestado colaboración para informaciones, apoyo intersectorial de redes e invitaciones en mesas para hacer difusión del proyecto, instancia donde además se realizan análisis de casos. En cuanto a otras entidades han ido incorporándose redes locales tanto de instituciones y empresas privadas para colaborar en los procesos de captación y difusión de familias de acogida externas, podemos describir entonces a iglesias, juntas vecinales y puntos de ventas como microempresas que han entregado apoyo necesario con el proyecto del programa.

2.9 Reclamos o Incidentes

No contamos con indicadores de gestión ambiental.

NOMBRE DEL PROYECTO	PROGRAMA DE PREVENCIÓN FOCALIZADA – PPF DEM COLINA
Público Objetivo / Usuarios	Niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 17 años con 11 meses de edad, afectados por vulneraciones de derechos tales como: • Testigo de Violencia Intrafamiliar no constitutiva de delito. • Víctimas de Maltrato psicológico leve a moderado. • Víctimas de Maltrato físico leve a moderado. • Negligencia moderada, no crónica. • Otras vulneraciones de derecho vinculados con su entorno familiar y que no sean constitutivas de delito.
Objetivos del proyecto	<u>Objetivo General:</u> Fortalecer las capacidades de cuidado y crianza de familias y/o adultos significativos de los niños, niñas, adolescentes, de manera de restituirle a estos últimos, los derechos vulnerados, asociados a situaciones de negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación. <u>Objetivos Específicos:</u> 1. Fortalecer los recursos personales de los NNA, teniendo en consideración la etapa del desarrollo en la que se encuentran. 2. Fortalecer competencias/recursos parentales y/o marentales de las familias o adultos a cargo de los niños, niñas y adolescentes. 3. Promover la incorporación de co-garantes del entorno familiar y/o socio-comunitario que aporten a la restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes, facilitando la sustentabilidad de los cambios.
Número de usuarios directos alcanzados	80 plazas regulares convenidas, sumado a ingresos por 80 bis. El máximo de NNA ingresados durante el año 2024 alcanzó los 180.
Resultados obtenidos	<u>Respecto al objetivo general:</u> • 87% de los NNA egresados fortalecieron sus recursos personales. • 87% de los adultos significativos y/o personas relacionadas a la crianza de los NNA fortalecieron sus capacidades de cuidado y crianza. • 13% de los NNA y sus adultos responsables no logró fortalecer sus recursos personales y parentales debido a la interrupción del proceso, por necesidad de derivación a dispositivos de mayor especialización o por cambios de domicilio. <u>Respecto a los objetivos específicos:</u> • <u>Objetivo N° 1:</u> el 100% de los NNA atendidos cuentan con una evaluación de sus recursos personales; un 100% cuenta con acciones de fortalecimiento en su PII, de acuerdo con la evaluación de sus recursos personales; y el 100% de los NNA mayores de seis participan de la evaluación de la intervención. • <u>Objetivo N° 2:</u> el 100% de las familias cuentan con evaluación inicial de sus competencias parentales; el 100% cuenta con acciones de fortalecimiento de sus competencias marentales y/o parentales en su PII; y el 100% participa de la evaluación de su proceso de intervención familiar. • <u>Objetivo N° 3:</u> el 100% de los/as NNA atendidos se efectúan acciones de identificación de co-garantes del entorno familiar y/o comunitario, el 100% posee una identificación positiva de co-garantes en su plan de intervención y registran acciones que aportan a la restitución y/o sustentabilidad de los cambios; mientras que el 100% además ha sido derivado oportunamente a redes sectoriales que requieren.

Actividades realizadas	1. Realización de Talleres presenciales para los NNA y sus adultos relacionados en los meses de abril y julio; agosto, octubre y diciembre. 2. Jornadas de autocuidado interna; y con consultora externa en los meses de enero, julio y diciembre de 2024. 3. Participación en espacios de capacitación para el equipo técnico, secretario, auxiliar de aseo y equipo directivo, a través de actores de la Fundación DEM y otras instituciones externas. 4. Coordinaciones con redes locales para activar procesos y beneficios para los NNA que se atienden en las comunas de Colina, Tiltil y sectores aledaños presentes en la provincia de Chacabuco. 5. Coordinaciones con redes externas a la provincia de Chacabuco para gestionar derivaciones a otros dispositivos en casos de cambio de cuidado personal o domicilio de los NNA. 6. Coordinaciones con establecimientos educacionales para analizar la situación escolar de los NNA y, en casos excepcionales, regularizar matrícula. 7. Coordinaciones con centros de salud primaria, secundaria y terciaria. 8. Reuniones de equipo con instancias de análisis de caso. 9. Participación en reuniones y actividades organizadas por actores locales de la comuna, programas de protección, establecimientos educacionales, salud, entre otros. 10. Participación en reuniones con Tribunal de Familia para analizar nudos críticos que se observan desde el área de protección y reforzar cuales son las causales de ingreso de cada programa presente en el territorio. 11. Coordinaciones con OLN Colina ante derivaciones de NNA a PPF Colina; y abordar aspectos relacionados con la Protección Administrativa.
Lugar geográfico de ejecución	Avenida Nueva Colina 0257, Colina.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	◦ Reuniones presenciales con dupla psicosocial de los establecimientos o con coordinadora de corporación de educación en Colina. ◦ Participación en actividades que los establecimientos educacionales, en ferias realizadas por OLN Colina.
Juzgado de Familia	◦ Reuniones con coordinador de consejeros técnicos del Tribunal de Familia en Colina. ◦ Entrevistas con consejeros técnicos, según lo amerite cada caso. ◦ Uso de plataformas como PJUD o correos institucionales para envío de informes y/o realizar consultas.
Programas de representación Judicial para NNA	◦ Entrevistas con curador Ad Litem, para analizar situaciones de riesgo o mayor vulnerabilidad en los NNA. ◦ Entrevistas con NNA ante eventuales audiencias de revisión de medidas.
Programas de Protección y OLN Colina	◦ Reuniones de análisis de caso para evaluar la pertinencia de derivaciones o realizar seguimiento a derivaciones ya realizadas.

Fiscalía Chacabuco	◦ Coordinaciones presenciales y/o telefónicas que permitan realizar un seguimiento ante situaciones constitutivas de delito que ameriten la activación de la resolución 155.
Municipalidad (OMIL, Corporación del deporte, centro cultural, centro de la mujer, DIDECO)	◦ Coordinación para agilizar trámites de apoyo social que requieren las familias y los NNA. ◦ Coordinación para obtener apoyo de espacios que favorezcan las intervenciones con los NNA ◦ Coordinaciones para conocer oferta programática comunal actualizada que pueda ser del interés de los NNA y sus familias.
Policía	◦ Coordinación presencial con Comisaría de Colina ante situaciones constitutivas de delito en contra de los NNA; medidas cautelares que requieran monitoreo policial, órdenes de búsqueda, etc. ◦ Coordinación con PDI cuando es necesario que profesionales intervinientes tengan que entregar su declaración frente a las denuncias a favor de los/as NNA realizadas por el programa.
Dispositivos de Salud	◦ Entrevistas con profesionales del área de salud primaria. ◦ Acompañamiento a los NNA y sus familias en trámites de salud, como obtención de horas, inscripción de los NNA en el área de salud que les corresponda. ◦ Entrevistas de análisis de caso con profesionales de COSAM y/o hospitales cuando se requiere.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	◦ Participación en reuniones propuestas por OLN, SENDA, salud y la red de protección presente en la comuna. ◦ Participación en actividades propuestas por la red en distintos sectores de la comuna.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Durante el año 2024, la evaluación de la satisfacción usuaria de los NNA se llevó a cabo mediante diversas estrategias. Uno de los mecanismos principales fue la aplicación del instrumento de evaluación del proceso en el marco de la intervención, el cual se implementa trimestralmente y permite recoger la opinión de los NNA y sus adultos responsables respecto a su ingreso al programa y la percepción del proceso de intervención.

La satisfacción usuaria también se mide a través de encuestas aplicadas en el desarrollo de actividades y talleres grupales liderados por el equipo. Para garantizar la adecuación metodológica, en el caso de los NNA, se diseñan instrumentos ajustados a su ciclo vital, empleando frases breves e imágenes que faciliten la expresión de su percepción y experiencia en las intervenciones. Respecto a los adultos relacionados, se utilizan cuestionarios con una serie breve de preguntas. En general, este aspecto ha sido altamente valorado por todos los asistentes a las actividades.

Asimismo, el programa cuenta con un buzón físico ubicado en la entrada, destinado a que las familias puedan expresar reclamos y/o sugerencias. Durante el año 2024, no se registraron reclamos formales que requirieran respuesta, pero sí se recibieron mensajes anónimos en los que los usuarios felicitaron y reconocieron el trabajo de los profesionales que han acompañado sus procesos de intervención.

Además, durante las supervisiones técnicas al programa, el Supervisor del Servicio de Protección Especializada realiza entrevistas a los NNA y sus adultos responsables con el propósito de recabar su percepción sobre el proceso de intervención. En todas las entrevistas realizadas a lo largo del período, los participantes han expresado una valoración positiva respecto al trato recibido por los profesionales, la frecuencia de las intervenciones y la escucha activa por parte del equipo que los acompaña en su proceso.

Finalmente, en cuanto a resultados estadísticos, la última Encuesta de Satisfacción Usuaria arrojó lo siguiente:

- Respecto a la evaluación general del programa, el 96,4% evalúa positivamente la atención que entrega el programa.
- En cuanto a la comunicación con el programa, el 94,4% califica como buena o muy buena.
- En lo que refiere al conocimiento y participación de las familias y los NNA, el 92,7% dice conocer los objetivos de su plan de intervención.
- Finalmente, lo que concierne a la calidad de la atención y trato de los profesionales, 96,3% entregan una valoración positiva y consideran que los profesionales están al tanto de sus problemas y entregan orientación.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Duplas psicosociales de establecimientos educacionales	Mediante reuniones con las duplas psicosociales de los establecimientos educacionales, se conoce la situación escolar de cada NNA, permitiendo la formulación de diagnósticos integrales para comprender su desarrollo psicosocial. Este enfoque facilita una evaluación más completa y contribuye a la implementación de estrategias oportunas para abordar posibles dificultades que puedan surgir en este ámbito y en otros familiares.
Profesionales de protección de derechos del área de estimulación temprana de jardines integra y Junji.	Las instancias de coordinación con profesionales de educación parvularia en el territorio permite analizar la situación de cada niño/a y desarrollar estrategias de apoyo para sus familias. También, se identifican factores protectores y/o de riesgo asociados a la primera infancia y optimizar el acceso a la educación inicial.
Profesionales del área de protección	A través de coordinaciones con el área de protección, se realiza un monitoreo de los tiempos de espera para el ingreso a cada dispositivo; y facilitar la unificación o delimitación de las intervenciones cuando los adultos responsables o significativos de los NNA participan en más de un dispositivo de protección, evitando duplicidad de acciones y optimizando el acompañamiento brindado.
Profesionales del área de salud primaria, secundaria y terciaria.	En coordinación con el área de salud se han implementado estrategias para priorizar la atención de los NNA y facilitar el acceso a información requerida por el Servicio Mejor Niñez. Destaca la incorporación de los programas PRAPS en los CESFAM, lo que ha optimizado el flujo de comunicación con la atención primaria de salud, permitiendo una gestión más ágil y efectiva sin necesidad de intervención del Tribunal de Familia
Profesionales del área municipal	En las coordinaciones con agentes territoriales presentes en la municipalidad de Colina se ha logrado activar de forma oportuna aquellas redes que son atingentes a las necesidades que presenta el grupo familiar, destacando el trabajo colaborativo que se ha logrado desarrollar con la Corporación del deporte, el Centro de la mujer y DIDECO.
Curador Ad Litem de los NNA	A través de entrevistas con curaduría se ha logrado analizar la situación de los NNA y evaluar las sugerencias realizadas por el programa y por la representación jurídica, con el fin de unificar criterios que favorezcan el

	desarrollo integral de los NNA y evaluar la pertinencia de la participación de estos en cada audiencia.
--	---

2.9 Reclamos o Incidentes

Con el objetivo de evaluar la calidad de atención brindada en PPF Colina, se implementó un buzón de reclamos y sugerencias, diseñado para que las familias puedan expresar, de manera anónima, sus felicitaciones o disconformidades relacionadas con el proceso, el desempeño de los profesionales o las condiciones de la infraestructura. Este buzón se encuentra ubicado en la secretaría del programa y es revisado por la directora al final de cada mes. En caso de recibir algún reclamo o sugerencia, la directora se encarga de abordarlo directamente con el/la usuario/a para implementar las mejoras necesarias. Sin embargo, durante el período evaluado no se registraron sugerencias ni reclamos. A pesar de ello, se continúa incentivando a las duplas interventoras para motivar a las familias y NNA a utilizar esta vía de retroalimentación.

NOMBRE DEL PROYECTO	PPF DEM BUIN
Público Objetivo / Usuarios	NNA DE 0 A 18 AÑOS QUE HAN SIDO VÍCTIMAS DE VULNERACIÓN DE DERECHO DE CARÁCTER LEVE Y/O MODERADA
Objetivos del proyecto	Fortalecer las competencias de cuidado y crianza de familias y/o adultos significativos de los niños, niñas, adolescentes, de manera de restituirle a estos últimos, los derechos vulnerados, asociados a mediana complejidad, tales como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación.
Número de usuarios directos alcanzados	214 Niños, niñas y adolescentes.
Resultados obtenidos	Promedio de las 4 supervisiones de un 2.8
Actividades realizadas	Celebración del Primer Aniversario Taller de Arte reciclaje Taller de Cultivo de suculentas Taller de Master Cocina Taller de Pinta Caritas Taller de Adolescentes “Recorriendo con derechos” Celebración del mes de la niñez y adolescencia. “ Taller de Spa para Niñas. Taller de Mandalas para madres. Actividad de fin de año, en recinto municipal facilitado por la Ilustre Municipal de Paine, contando con el apoyo de diversos colaboradores.
Lugar geográfico de ejecución	El programa cuenta con 20 meses de funcionamiento, ubicando sus dependencias en calle Condell #645, comuna de Buin.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Tribunal de Familia	Constante comunicación y coordinación con Consejo Técnico. Asistencia Presencial de las profesionales a audiencias.
CAJ Metropolitana	Coordinación previas a cada audiencia. Análisis de caso en situaciones complejas.
Salud	Coordinación con Equipo Referente de Salud Comunal. Coordinación y análisis de caso con profesionales de Cesfam y Postas Rurales.
Establecimientos Educacionales	Trabajo colaborativo con equipos de convivencia escolar de cada EE.
Otros programas de la red	OPD, PRM del territorio, FAE, PPF Paine, entre otros.
Mesa de infancia	Participación mensual en reuniones de la red.
Centro de la Mujer	Coordinación constante por casos asociados a VIF.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

- Evaluación de satisfacción usuaria a finalizar procesos de intervención
- Aplicación de evaluación a anual de encuesta de satisfacción usuaria a NNAs y adultos responsables.
- Mantención de opinión manifiesta de NNAs y adultos responsables en instrumentos (IA, IPD, etc.) remitidos a Juzgado de Familia
- Mantención de opinión manifiesta de NNAs y adultos responsables en registros de intervención y planes de intervención en un proceso de co construcción de procesos interventivos.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

- Participación mensual en mesa comunal de infancia.
- Participación en mesa de salud y red de programas del servicio de protección.
- Participación en Reuniones de coordinación mensual con cada establecimiento educacional que asisten nuestros NNAs.
- Coordinación con Programas de la red de Infancia
- Coordinación entre Programas de Fundación DEM del territorio, a fin de traspaso y monitoreo de casos.
- Convenio “informal” con registro civil para sacar cédula de niños con hora espontánea.
- Trabajo colaborativo con Referente de salud de Buin, a fin de realizar “control sano” y “control adolescente” de nuestros usuarios que no están al día, en dependencias de nuestro programa.

2.9 Reclamos o Incidentes

- Se presentaron dos reclamos en el primer trimestre, producto de error de antecedentes o percepciones respecto del envío de IPD, las cuales fueron subsanadas, rectificando la información en el informe de avance 1.

NOMBRE DEL PROYECTO	1. AFT -PF DEM BAJOS DE MENA 2. AFT -PF DEM PUENTE ALTO I 3. AFT -PF DEM PUENTE ALTO II 4. AFT -PF DEM CORDILLERA 5. AFT-PF SAN JOSÉ DE MAIPO 6. AFT -PF DEM SAN VICENTE 7. AFT -PF DEM CHIMBARONGO II 8. AFT -PF DEM RENGO I 9. AFT -PF DEM RENGO II 10. AFT -PF SANTA CRUZ I 11. AFT -PF SANTA CRUZ II 12. AFT -PF LAS CABRAS 13. AFT -PF SAN FERNANDO III 14. AFT -PF LONCOCHE
Público Objetivo / Usuarios	
Objetivos del proyecto	Objetivo general: • Contribuir a la interrupción y resignificación de las experiencias de violencia que han vivido los niños, niñas y adolescentes en sus contextos familiares evitando su cronificación. Objetivos Específicos: • Desarrollar procesos terapéuticos con el niño/a o adolescente para el abordaje de sus experiencias adversas de violencias que permitan el desarrollo de su agencia personal. • Realizar procesos de acompañamiento terapéutico familiar con los adultos/as para el desarrollo de prácticas de crianza protectoras y que consideren las necesidades de sus niños, niñas o adolescentes.
Número de usuarios directos alcanzados	1.120 Niños, niñas y adolescentes
Resultados obtenidos	Los Proyectos AFT iniciaron su ejecución en el mes de julio de 2024, no contando con evaluación a la fecha de cierre de año.
Lugar geográfico de ejecución	Región Metropolitana: Puente Alto Pirque Región de O'Higgins: San Fernando Las Cabras Santa Cruz Rengo Chimbarongo1.040 San Vicente

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Tribunal de Familia	Constante comunicación y coordinación con Consejo Técnico. Asistencia Presencial de las profesionales a audiencias.
Corporación de Asistencia Judicial	Coordinación previas a cada audiencia. Análisis de caso en situaciones complejas.
Salud	Coordinación con Equipo Referente de Salud Comunal. Coordinación y análisis de caso con profesionales de Cesfam y Postas Rurales.
Establecimientos Educativos	Trabajo colaborativo con equipos de convivencia escolar de cada EE.
Otros programas de la red	OPD, PRM del territorio, FAE, PPF, entre otros.
Mesa de infancia	Participación mensual en reuniones de la red.
Centro de la Mujer	Coordinación constante por casos asociados a VIF.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

- Evaluación de satisfacción usuaria a finalizar procesos de intervención
- Aplicación de evaluación a anual de encuesta de satisfacción usuaria a NNAs y adultos responsables.
- Mantención de opinión manifiesta de NNAs y adultos responsables en instrumentos (IA, IPD, etc.) remitidos a Juzgado de Familia
- Mantención de opinión manifiesta de NNAs y adultos responsables en registros de intervención y planes de intervención en un proceso de co construcción de procesos interventivos.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

- Participación mensual en mesa comunal de infancia.
- Participación en mesa de salud y red de programas del servicio de protección.
- Participación en Reuniones de coordinación mensual con cada establecimiento educacional que asisten nuestros NNAs.
- Coordinación con Programas de la red de Infancia
- Coordinación entre Programas de Fundación DEM del territorio, a fin de traspaso y monitoreo de casos.
- Convenio “informal” con registro civil para sacar cédula de niños con hora espontánea.
- Trabajo colaborativo con Referente de salud de Buin, a fin de realizar “control sano” y “control adolescente” de nuestros usuarios que no están al día, en dependencias de nuestro programa.

2.9 Reclamos o Incidentes

- No se consignan reclamos.



NOMBRE DEL PROYECTO	Libertad Asistida Especial Chacabuco Quilicura
Público Objetivo / Usuarios	Adolescentes y jóvenes de 14 años o más, que por resolución del tribunal competente, deban cumplir una sanción como consecuencia de la comisión de una infracción de La ley penal.
Objetivos del proyecto	Aplicar un programa intensivo y especializado de intervención y de supervisión en el contexto de la sanción decretada por el Tribunal, que favorezca la reinserción social del/la adolescente y su responsabilización frente al delito”. 1- Asegurar el control y supervisión intensiva y personalizada del/la adolescente. 2- Incorporar a los/las adolescentes a un conjunto de acciones estructuradas, que contemplen un proceso de evaluación, planificación de la intervención con objetivos e indicadores, seguimiento y evaluación de egreso. 3- Diseñar y aplicar un programa de intervención, individualizado y diferenciado, que contemple los factores de riesgo y vulnerabilidades asociadas a la conducta infractora, así como los intereses, motivaciones y recursos, que favorezcan el desarrollo de cada adolescente. 4- Favorecer el desarrollo de mecanismos de contención, supervisión y apoyo social en los entornos relacionales significativos del/la adolescente. 5- Facilitar la integración social del/la adolescente promoviendo la incorporación a trayectorias educativas, de formación laboral y/o empleo, acorde a sus necesidades, motivaciones y recursos específicos. 6- Generar estrategias que favorezcan el acceso y adherencia del/la adolescente a programas de salud mental y/o tratamientos para el consumo problemático de drogas y alcohol, cuando corresponda.
Número de usuarios directos alcanzados	1123 usuarios atendidos en el año 2024. 163 ingresos 72 egresos.
Resultados obtenidos	Logrado 72,2%. Parcialmente 72,2% No adscrito 19,4%.
Actividades realizadas	Celebración de Fiestas Patrias y Navidad con los jóvenes. Actividades informativas y socioeducativas Incorporación a Programa de habilitación e Intermediación Laboral Reinventarse. Derivaciones asistidas a dispositivos de drogas
Lugar geográfico de ejecución	Séptimo de línea 202, Quilicura. Oficina Micropuesto, Llanquihue 600, pasaje 23, Colina.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Establecimientos Educativos y Programas de Reinserción Escolar	jóvenes en el sistema de justicia juvenil, pueden ser de las comunas de funcionamiento y o no, la vinculación se genera habitual.
Instituciones de Salud (CESFAM, Hospitales, SISI):	Centros de salud que brindan atención médica, psicológica y de salud mental a los jóvenes. La Relación se concreta mediante derivaciones para atenciones médicas y de salud mental. Coordinación para la aplicación de la ficha CLAP.
SENAME y Organismos Colaboradores:	El Servicio Nacional de Menores (SENAME) y otras organizaciones que trabajan en la protección de derechos y reinserción de jóvenes, (coordinadores judiciales de SENAME, supervisoras técnicas y financiera



Empresas y Organismos de Capacitación Laboral PIL Reinventarse y proyecto B	Estas Instituciones brindan oportunidades de formación y empleo para jóvenes en proceso de reinserción social
Municipalidad y Programas Sociales Locales	Las municipalidades (Quilicura, Colina, Lampa y Til Til) y sus departamentos de desarrollo social, infancia, juventud y seguridad, con los que el programa se vincula principalmente en búsqueda de facilitar el acceso a beneficios sociales y apoyo en casos
Redes Comunitarias y Organizaciones Vecinales	Juntas de vecinos, organizaciones sociales y comunitarias que pueden apoyar la integración de los jóvenes, la Jornada de sensibilización y convivencia con la que se cuenta
Tribunales de Justicia, Defensoría Penal Juvenil y Fiscalía Centro Norte	Instituciones encargadas de la supervisión y seguimiento de las medidas o condenas judiciales impuestas a los jóvenes, la relación se evidencia a través del envío de Informes de cumplimiento, coordinación para audiencias y revisión de casos (TTD). Derivaciones y sugerencias sobre el proceso de reinserción de las y los Usuarios
Jóvenes y sus Familias	Grupo principal de atención del programa, compuesto por adolescentes y jóvenes en proceso de reinserción social, junto a sus familias o redes de apoyo son las y los usuarios que dan cumplimiento a la sanción

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

26 de febrero 2024 /Supervisora: Alejandra Alarcón Sede: Los Membrillos 33, INFORME SUPERVISIÓN TÉCNICA: “el

Proyecto PLE DEM Quilicura Chacabuco cumple de manera satisfactoria con la totalidad de los criterios evaluados en el presente informe, incluidos todos los registros y documentación requerida en los expedientes de ejecución de adolescentes y jóvenes, dando así cumplimiento a los estándares técnicos y administrativos vigentes”.

14 de Junio 2024 / Supervisora: Alejandra Alarcón /Sede: Los Membrillos 33, INFORME SUPERVISIÓN TÉCNICA: “A modo de conclusión, es posible establecer que el Proyecto PLE Quilicura Chacabuco cumple de manera satisfactoria con la totalidad de los criterios evaluados en el presente informe, incluyendo la verificación de todos los registros y documentación correspondiente en los expedientes de ejecución de adolescentes y jóvenes, dando así cumplimiento a los estándares técnicos y administrativos vigentes”.

18 de junio 2024 /Supervisora: Alejandra Alarcón Sede: Séptimo de liena 202, Quilicura INFORME SUPERVISIÓN TÉCNICA DE EMERGENCIA :”En cuanto a la atención e intervención, a los/as jóvenes se les aplican instrumentos de tamizaje de drogas (Crafft, Assist), se gestiona su acceso a atención en salud física y mental, a tratamiento por consumo de drogas, a la educación y/o capacitación laboral y otras instancias de apoyo en la línea socio educativa o de capacitación laboral, según las necesidades de cada caso. Finalmente, es posible referir que el proyecto PLE Chacabuco Quilicura mantiene una adecuada gestión e intervención técnica de los casos, cumpliendo con las orientaciones técnicas y lineamientos de Sename”.

20 de Noviembre de 2024 /Supervisora: Karla Arriagada, Sede Séptimo de línea 202, INFORME SUPERVISIÓN TÉCNICA: “Entre las fortalezas del equipo, se observa un buen manejo de las redes y acceso de los y las jóvenes a servicios que sean evaluados como necesidad, asimismo, se destaca que el programa mantiene instalados procedimientos considerados sensibles para el proceso, como lo son los protocolos establecidos por circular 05 y protocolo riesgo suicida, entre otros”.

27 de septiembre 2024 / EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO INFORME SUPERVISIÓN TÉCNICA: “El Programa mantiene un funcionamiento acorde a lo establecido en orientaciones técnicas y convenio suscrito cumpliendo con todas las disposiciones reglamentarias en lo administrativo y técnico” “Adecuado cumplimiento en relación a resguardo de derechos, evaluaciones trimestrales, metodología, estrategia según necesidades del sujeto de atención” “Cumplimiento satisfactorio respecto del 100% de los objetivos específicos del programa”. “Matriz lógica 100% de logro en resultados”.

Evaluación financiera 100% de logro.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación.
Vinculación con referentes SISI SPEA.	Vinculación a salud, entrega de certificados de inscripción
Reunión con agentes barriales	implementación de la sede de atención en el barrio Altos de Quilicura,
Colegios de las 4 comunas.	Se realizan acciones con fines de conocer situaciones emergentes de las y los usuarios que se encuentran insertos en sistema educacional
Programa ASE DEM	Se confeccionan derivaciones cuando se realiza petición de parte de los usuarios. Se realizan reuniones mensuales de análisis de caso entre
Programas SENDA, Servicio de salud	Se realizan derivaciones de todos los casos ingresados a PLE DEM Quilicura Chacabuco, con fines de realizar confirmación diagnóstica.
CESFAM, CECOF, SAR y COSAM de las comunas atendidas.	coordinación según corresponda a los requerimientos de usuarios, dependiendo de la comuna donde residan.

2.9 Reclamos o Incidentes

Solicitud Cambio de delegado. Se respeta derecho de joven en relación con su solicitud, previamente evaluado con Jefatura.

Al inicio de la instalación del proyecto en nueva dirección, sin embargo, al conocer el Programa los vecinos tuvieron buena disposición y buena acogida.

NOMBRE DEL PROYECTO			PROGRAMA LIBERTAD ASISTIDA ESPECIAL DEM NORTE																																																																					
Público Usuarios	Objetivo	/	Adolescentes, jóvenes desde los 14 años y hasta los 17 años 11 meses, que cometen un delito y son sancionados por el tribunal de garantía u oral en lo penal y que residen en las comunas de Huechuraba, Recoleta, Conchalí e Independencia.																																																																					
Objetivos del proyecto			Objetivo General ▶ Aplicar un programa intensivo y especializado de intervención y de supervisión en el contexto de la sanción decretada por el Tribunal, que favorezca la reinserción social del/la adolescente y su responsabilización frente al delito.																																																																					
			Objetivos Específicos ▶ Asegurar el control y supervisión intensiva y personalizada del/la adolescente. ▶ Incorporar a los/las adolescentes a un conjunto de acciones estructuradas, que contemplen un proceso de evaluación, planificación de la intervención con objetivos e indicadores, seguimiento y evaluación de egreso. ▶ Diseñar y aplicar un programa de intervención, individualizado y diferenciado, que contemple los factores de riesgo y vulnerabilidades asociadas a la conducta infractora, así como los intereses, motivaciones y recursos, que favorezcan el desarrollo de cada adolescente. ▶ Favorecer el desarrollo de mecanismos de contención, supervisión y apoyo social en los entornos relacionales significativos del/la adolescente. ▶ Facilitar la integración social del/la adolescente promoviendo la incorporación a trayectorias educativas, de formación laboral y/o empleo, acorde a sus necesidades, motivaciones y recursos específicos. ▶ Generar estrategias que favorezcan el acceso y adherencia del/la adolescente a programas de salud mental y/o tratamientos para el consumo problemático de drogas y alcohol, cuando corresponda.																																																																					
Número de usuarios directos alcanzados			<table><tr><th>MES</th><th>INGRESOS</th><th>EGRESOS</th><th>N° NNJ VIGENTES</th><th>N° NNJ CONTACTADOS</th></tr><tr><td>Enero</td><td>10</td><td>10</td><td>85</td><td>85</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>5</td><td>5</td><td>85</td><td>85</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>5</td><td>4</td><td>86</td><td>87</td></tr><tr><td>Abril</td><td>13</td><td>7</td><td>92</td><td>95</td></tr><tr><td>Mayo</td><td>9</td><td>10</td><td>91</td><td>93</td></tr><tr><td>Junio</td><td>9</td><td>10</td><td>90</td><td>97</td></tr><tr><td>Julio</td><td>6</td><td>10</td><td>86</td><td>89</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>5</td><td>7</td><td>84</td><td>86</td></tr><tr><td>Septiembre</td><td>7</td><td>14</td><td>77</td><td>86</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>11</td><td>5</td><td>83</td><td>83</td></tr><tr><td>Noviembre</td><td>12</td><td>5</td><td>90</td><td>90</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>9</td><td>8</td><td>91</td><td>96</td></tr></table>					MES	INGRESOS	EGRESOS	N° NNJ VIGENTES	N° NNJ CONTACTADOS	Enero	10	10	85	85	Febrero	5	5	85	85	Marzo	5	4	86	87	Abril	13	7	92	95	Mayo	9	10	91	93	Junio	9	10	90	97	Julio	6	10	86	89	Agosto	5	7	84	86	Septiembre	7	14	77	86	Octubre	11	5	83	83	Noviembre	12	5	90	90	Diciembre	9	8	91	96
			MES	INGRESOS	EGRESOS	N° NNJ VIGENTES	N° NNJ CONTACTADOS																																																																	
			Enero	10	10	85	85																																																																	
			Febrero	5	5	85	85																																																																	
			Marzo	5	4	86	87																																																																	
			Abril	13	7	92	95																																																																	
			Mayo	9	10	91	93																																																																	
			Junio	9	10	90	97																																																																	
			Julio	6	10	86	89																																																																	
			Agosto	5	7	84	86																																																																	
			Septiembre	7	14	77	86																																																																	
			Octubre	11	5	83	83																																																																	
			Noviembre	12	5	90	90																																																																	
Diciembre	9	8	91	96																																																																				

	Tal como muestra la tabla, durante el año 2024 existió una estabilidad en la cobertura del programa, así como en la cantidad de ingresos y egresos de jóvenes. En este sentido se puede destacar que en el mes de abril y noviembre se registró el mayor número de ingresos. Con relación a los egresos, el mayor numero se vio reflejado en el mes de septiembre. Respecto al número de jóvenes contactados, la menor cobertura se obtuvo en octubre con 83 jóvenes atendidos, número por debajo de las plazas licitadas por el programa (85 plazas). No obstante, en la mayoría de los meses de atención se alcanzó una sobre atención de las plazas licitadas, a excepción de enero y febrero donde fueron contactados 85 jóvenes, correspondientes a las plazas licitadas por el programa. Así, el programa PLE Norte durante el año 2024, logró mantener una estabilidad en su cobertura, lo que facilitó la mantención de un equipo consolidado donde se mantuvo y fortaleció el trabajo tanto con jóvenes vigentes como con el rescate de jóvenes con procesos judiciales suspendidos que, durante el presente año, retomaron el cumplimiento de su sanción judicial.																					
Resultados obtenidos	<table><tr><th>CATEGORIA</th><th>N° JOVENES</th><th>%</th></tr><tr><td>Suspendidos</td><td>42</td><td>44,8%</td></tr><tr><td>Cumplen sanción</td><td>38</td><td>40,4%</td></tr><tr><td>Traslados</td><td>5</td><td>5,3%</td></tr><tr><td>Sobreseídos</td><td>6</td><td>6,3%</td></tr><tr><td>Fallecimiento</td><td>3</td><td>3,2%</td></tr><tr><td>Total</td><td>94</td><td>100%</td></tr></table> Durante el año 2024 El programa obtuvo, como refiere la tabla, los siguientes resultados: Del total de jóvenes egresados un 44,8% (42 jóvenes) suspendió el cumplimiento de su sanción, debido a que en el transcurso del proceso de atención presentaron nuevas detenciones (24 jóvenes) o que ingresaron permaneciendo detenidos por otras causas y/o ingresaron por sanciones mixtas donde debían dar cumplimiento a la sanción más gravosa en primera instancia (18 jóvenes). Un 5,3% corresponde a egreso por traslados y un 6,3% a jóvenes que fueron sobreseídos. Por otra parte, durante el 2024 fueron egresados por causal fallecimiento 3 jóvenes del programa, hechos que fueron abordados como equipo, entregando contención y entregando apoyo especializado a los profesionales encargados de caso, por parte de la ACHS. En relación con el egreso por cumplimiento es preciso referir que un 40,4% de las/los jóvenes atendidas/os en el programa dio cumplimiento a su proceso de intervención, destacando que, de estos jóvenes 11 egresaron por remisión (11,8% de los egresos de año 2024). Finalmente, en relación a la Evaluación de logro PII, esta fue aplicada al 100% de jóvenes que egresó en categoría E-condenados y el total de estos (76 jóvenes) presentaron un 100% de logro de Objetivos.	CATEGORIA	N° JOVENES	%	Suspendidos	42	44,8%	Cumplen sanción	38	40,4%	Traslados	5	5,3%	Sobreseídos	6	6,3%	Fallecimiento	3	3,2%	Total	94	100%
CATEGORIA	N° JOVENES	%																				
Suspendidos	42	44,8%																				
Cumplen sanción	38	40,4%																				
Traslados	5	5,3%																				
Sobreseídos	6	6,3%																				
Fallecimiento	3	3,2%																				
Total	94	100%																				

Actividades realizadas	Como anexo a las actividades que se realizan frecuentemente en programa (Control, supervisión , trabajo socioeducativo y coordinación en red) frente al cumplimiento de sanción de las/los jóvenes del programa, podemos señalar que: Se realizaron diversas actividades tendientes entregar y reforzar lineamientos técnicos propios de la línea de intervención (Jornada de Línea, Análisis de Casos, entre otras). De igual forma, durante el 2024 se intencionó un trabajo de sensibilización de la línea RPA con establecimientos Educacionales, del área de salud e instancias de niñez y juventud, destacando la realización de 2 talleres de promoción de derechos y prevención del delito en Colegios y Liceos del territorio. Finalmente se establecieron espacios de capacitación en materia de actualización y prevención frente al consumo de drogas, mediación y ofensores sexuales.
Lugar geográfico de ejecución	El programa de Libertad Asistida Especial DEM Norte, se encuentra ubicado en la comuna de Recoleta, zona norte de la Ciudad de Santiago. Nuestro Programa atiende a adolescentes, jóvenes y sus figuras significativas que residen en las comunas de: Huechuraba, Recoleta, Conchalí, Independencia.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios-Liceos Municipales y particulares subvencionados.	Se establecen instancias de coordinación con los establecimientos educacionales del territorio atendido, reforzando el trabajo complementario entre instituciones, mediante el trabajo de motivación y acompañamiento, con la finalidad de garantizar la permanencia de los adolescentes y/o jóvenes atendidos, insertos en el Sistema Escolar. Por otra parte, se ha llevado a cabo en dos establecimientos educacionales del territorio un taller de promoción de derechos y prevención del delito con alumnos del segundo ciclo de enseñanza básica y primer ciclo de enseñanza media.
Programa ASE DEM Metropolitano Norte	Se sostienen reuniones de análisis de caso entre los profesionales; Retroalimentando y complementando los procesos de intervención de cada programa, logrando establecer acciones en conjunto que permitan la adherencia, motivación y acompañamiento de los adolescentes-jóvenes atendidos, con la finalidad de garantizar y resguardar el derecho a la educación.
Programas PAI (Talita Kum, COSAM Huechuraba, CTR Anastasis).	Se planifican reuniones con dichos dispositivos, lo anterior para realizar desde la derivación un trabajo de coordinación que facilite la retroalimentación en cuanto a la situación individual, familiar y

	comunitaria de los jóvenes, con la finalidad de establecer acuerdos y estrategias de intervención que apunten al bienestar de estos.
Programas PIL (Reinventarse y Proyecto B)	Se establecen alianzas de trabajo entre los dispositivos de intervención para la inserción laboral, facilitando los procedimientos de derivación, monitoreo y seguimiento del joven, durante el proceso de habilitación y posterior colocación al sistema laboral formal.
OMIL de las comunas atendidas.	Se mantiene contacto y/o monitoreo con dicha instancia para el acceso de l@s jóvenes y sus figuras significativas a dicha red de apoyo.
Instituciones de Capacitación (Fundación Cristo Vive)	Con dicha red se han llevado a cabo reuniones de coordinación, con la finalidad de conocer la oferta de capacitación y requisitos de postulación, facilitando la motivación en el acceso de los jóvenes y figuras significativas a dicha red de formación laboral.
Departamentos sociales de las comunas atendidas.	Se establecen instancias de coordinación con dicha red, solicitando evaluación en la entrega de apoyo social a los jóvenes y sus figuras significativas, frente alguna necesidad en particular.
CESFAM de las comunas atendidas.	Mediante el referente de salud SENAME que existen al interior de los CESFAM, se ha solicitado apoyo y orientación en lo que respecta la inscripción y posterior atención de los jóvenes a dicha red, favoreciendo el acceso oportuno de los usuarios a la atención especializada que requieran.
CEMERA, Universidad de Chile.	Se realizan coordinaciones para la derivación y atención en salud sexual para las usuarias del programa.
Unidad de Servicio Social Hospital San José.	Coordinaciones con equipo de dicha unidad, lo anterior para acompañar a las familias cuando algún usuari@ se encuentra ingresado o requiere de atención especializada en dicho establecimiento de salud
CDP Santiago Uno (Región Metropolitana).	Se realizan coordinaciones con cabo primero de dicha red, facilitando el ingreso del profesional a dicha unidad penal, para realizar entrevistas presenciales e informar al joven la suspensión de la sanción LAE por la situación judicial en la que se encuentra y en otros casos recopilar información para la co-construcción del Plan de Intervención Individual.
CIP-CRC.	Coordinaciones con jefaturas y supervisores técnicos de SENAME de dichos centros, para facilitar el ingreso del profesional y llevar a cabo entrevistas presenciales, para la co-construcción del plan de intervención individual o informar la suspensión de la sanción LAE debido a la situación judicial que enfrenta el o la adolescente.
CSC Calera de Tango y La Cisterna	Se llevan a cabo, reuniones de coordinación y complementariedad entre los programas de intervención, considerando aquellos jóvenes que se encuentra cumpliendo condena tanto en CSC como en PLE, estableciendo acuerdos de monitoreo e intervención en función del bienestar del adolescente-joven atendido.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	PLE DEM Norte, participa de manera mensual en las distintas mesas técnicas que se desarrollan en las comunas atendidas, promoviendo un

	trabajo de sensibilización y promoción de la línea RPA, favoreciendo la articulación de redes de apoyo en el área social, salud, educación, etc.
Mesa técnica de drogas zona norte	Se asiste mensualmente a dicha instancia, promoviendo la articulación entre los programas de sanción y los de SENDA, reforzando la coordinación y complementariedad de los procesos de intervención de los adolescentes-jóvenes atendidos en ambos dispositivos.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Como herramienta de medición utilizada durante el año 2024 para conocer el grado de satisfacción de las/os jóvenes y sus adultos significativos, se abrió cada mes el Buzón de Opiniones y Sugerencias, el que contó con la participación de un total de 61 personas, de los cuales 8 correspondieron a adultos significativos, preferentemente madre y el resto correspondió a adolescentes y/o jóvenes en proceso de intervención (53 jóvenes), quienes destacaron principalmente la calidad de la atención, el trato brindado por parte del equipo profesional, la construcción del vínculo para llevar a cabo el proceso socioeducativo y la mantención de las dependencias del programa.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Educación	Coordinaciones con los establecimientos educacionales municipales y/o particulares subvencionados, favoreciendo la permanencia de los adolescentes-jóvenes insertos en sistema educacional formal. Paralelamente con programa ASE DEM, se establecen instancias de complementariedad para la regularización escolar de los jóvenes vinculados en dicha red, garantizando y resguardando el derecho a la educación.
Salud	En relación con el sistema de salud primaria, se realizan coordinaciones con los referentes de salud, para el acceso y atención oportuna a las necesidades del adolescente-joven y/o adulto significativo que acompaña el proceso socioeducativo. Respecto a la temática de drogas y salud mental se refuerza el trabajo colaborativo con los dispositivos de drogas, favoreciendo el trabajo coordinado en función del bienestar del adolescente y/o joven en el ámbito individual, familiar y comunitario.
Social	Respecto a la atención en el área social, se llevan a cabo coordinaciones con las entidades que prestan dicho servicio, realizando las derivaciones acordes al funcionamiento de la institucionalidad, facilitando la atención oportuna, a las necesidades del joven y/o figuras significativas que acompañan el proceso de intervención.
Capacitación-Inserción Laboral	Se establecen alianzas de trabajo colaborativo con los Programas PIL-Fundación Cristo Vive y OMIL; Conociendo las ofertas de instancias de

	formación laboral además de puestos de trabajo que favorecen los procesos socioeducativos en función del desistimiento, en contextos de riesgos asociados a la comisión de delitos.
--	---

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el año 2024 el Programa no recibió reclamos por parte de jóvenes y sus figuras significativas.

Respecto a los incidentes ocurridos en el año 2024, en el mes de agosto al programa ingresaron personas desconocidas, realizando daños y sustrayendo insumos de trabajo. Esta situación que fue abordada, llevando a cabo las acciones con la institución policial e informando mediante la documentación respectiva al servicio.

NOMBRE DEL PROYECTO	PROGRAMA MULTIMODAL DEM QUILICURA - CHACABUCO
Público Objetivo / Usuarios	Adolescentes y jóvenes imputados o condenados bajo la ley 20.084 referida a Responsabilidad Penal Adolescente. EL PROGRAMA MULTIMODAL CONSIDERA 4 MODALIDADES DE INTERVENCIÓN: - MEDIDA CAUTELAR AMBULATORIA (MCA) - LIBERTAD ASISTIDA SIMPLE (PLA) - SALIDAS ALTERNATIVAS (PSA) - SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD (SBC) COBERTURA MÁXIMA MENSUAL: 95 PLAZAS
Objetivos del proyecto	1. Jóvenes ingresados a este programa comprenden y cumplen las obligaciones penales impuestas en el marco de sus medidas y/o sanciones, para lo cual, se promoverán coordinaciones fluidas y sistemáticas con el sistema judicial y abordará integralmente las responsabilidades del adolescente. 2. Jóvenes ingresados a este programa, en el contexto de la relación adolescente-delegado, comprenden y adhieren a las medidas de control y supervisión decretadas por el tribunal que dictó la medida o sanción. 3. Jóvenes ingresados a este programa, comprenden y ejercen sus derechos en el marco de la ejecución de su medida y/o sanción. 4. Jóvenes participan de la co construcción de su Plan de Intervención o Plan de Trabajo Individualizado, el que contemplará el análisis de los factores asociados a las conductas infractoras, así como los intereses, motivaciones y recursos que favorezcan el proceso de intervención y los objetivos de responsabilización y reinserción social. 5. Jóvenes participan de una intervención personalizada y una evaluación permanente de sus procesos, basándose en la identificación de sus necesidades y recursos. 6. Jóvenes y sus familias, cuentan con apoyo y acompañamiento del programa para favorecer su acceso a redes de apoyo y servicios de la red y comunidad.

Número de usuarios directos alcanzados	USUARIO ATENDIDOS ENTRE DICIEMBRE 2023- DICIEMBRE 2024 <table><tr><td>MODALIDAD</td><td>Total casos intervenidos</td></tr><tr><td>MCA</td><td>138</td></tr><tr><td>PLA</td><td>96</td></tr><tr><td>PSA</td><td>4</td></tr><tr><td>SBC</td><td>21</td></tr><tr><td>Total PMM</td><td>259</td></tr></table>	MODALIDAD	Total casos intervenidos	MCA	138	PLA	96	PSA	4	SBC	21	Total PMM	259																		
MODALIDAD	Total casos intervenidos																														
MCA	138																														
PLA	96																														
PSA	4																														
SBC	21																														
Total PMM	259																														
Resultados obtenidos	RESULTADOS OBTENIDOS Consideramos que el equipo técnico y administrativo han logrado superar los desafíos derivados de la ejecución que conlleva el Programa Multi Modal, lo que se refleja en los siguientes resultados: Calificación de Logro de casos egresados el año 2024, en las diversas modalidades de atención <table><tr><td>MODALIDAD</td><td>LOGRADO</td><td>PARCIALMENTE LOGRADO</td><td>NO LOGRADO</td><td>NO ADSCRITO AL PROGRAMA</td></tr><tr><td>MCA</td><td>72%</td><td>7%</td><td>21%</td><td>0%</td></tr><tr><td>PLA</td><td>82%</td><td>12%</td><td>3%</td><td>3%</td></tr><tr><td>PSA</td><td>75%</td><td>25%</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>SBC</td><td>50%</td><td>25%</td><td>25%</td><td>0%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO La Evaluación Anual de Desempeño realizada por la DRM –SENAME, otorgo un puntaje de 3,550 que permite al Programa PMM DEM la prórroga por 1 año.	MODALIDAD	LOGRADO	PARCIALMENTE LOGRADO	NO LOGRADO	NO ADSCRITO AL PROGRAMA	MCA	72%	7%	21%	0%	PLA	82%	12%	3%	3%	PSA	75%	25%	0%	0%	SBC	50%	25%	25%	0%					
MODALIDAD	LOGRADO	PARCIALMENTE LOGRADO	NO LOGRADO	NO ADSCRITO AL PROGRAMA																											
MCA	72%	7%	21%	0%																											
PLA	82%	12%	3%	3%																											
PSA	75%	25%	0%	0%																											
SBC	50%	25%	25%	0%																											
Actividades realizadas	1. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN TÉCNICA La ejecución del Programa Multi Modal significó asumir una serie de desafíos debido a que no se habían ejecutado por parte de nuestra Fundación, un programa de estas características, que combina diversas modalidades de intervención, ni tampoco existía experiencia previa en la ejecución en las modalidades de Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) y Salidas Alternativas (PSA). Para ello se desarrollaron las siguientes iniciativas: - un programa intensivo de capacitación Interna a cargo del equipo directivo del Programa - se desarrolló un Manual de Inducción para los delegados/as con apoyo de la Unidad de Estudios de la Fundación - reuniones permanentes de asesoría técnica con los/as delegados/as 2. Actividades de Cuidado y Autocuidado del Equipo Para disminuir el desgaste del equipo técnico y administrativo y favorecer un adecuado clima laboral, se desarrolló un programa de Cuidado de Equipo, en base a la siguiente programación:																														

	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	FECHA
	1. Jornada de Autocuidado	- Generar un espacio de confianza y autocuidado, para facilitar la conexión entre los participantes, reflexionando respecto la situación actual. - Conocer la realidad de todo el equipo, y al mismo tiempo sugerir al equipo diversas prácticas o actividades que facilitan y fomentan el bienestar individual y colectivo.	22.03.2024
	2. Jornada de Autocuidado	- Prevención y protección de la salud mental del equipo a cargo de la intervención directa con adolescentes y/o jóvenes y sus familias. - Desarrollo de estrategias individuales y grupales para disminuir el impacto emocional que genera el trabajo con personas en situación de vulnerabilidad y riesgo.	26.07.2024
	3. Jornada de Autocuidado	- Prevención y protección de la salud mental del equipo a cargo de la intervención directa con adolescentes y/o jóvenes y sus familias. - Identificar y fortalecer capacidades y habilidades de cuidado y autocuidado entre los integrantes del equipo.	25.10.2024
	4. Taller de Promoción del cuidado y autocuidado de Equipo con relatoría IST,	Taller de Cuidado de Equipo, para mejorar las competencias y capacidades del personal, en las siguientes temáticas: 1. Bienestar y Cuidado Emocional en el Trabajo 2. Prácticas de cuidado mutuo para equipos de trabajo.	27-05-2024
3. INNOVACIONES			
1 TALLER DE CAPACITACIÓN EN BARBERÍA Nivel Básico			
Propósito: Generar instancias de formación-capacitación en oficios para adolescentes y jóvenes del Programa Multi Modal DEM Quilicura-Chacabuco, a través de una oferta de capacitación realizada por especialista en áreas de barbería-peluquería.			

La propuesta surge de la necesidad de generar instancias formativas en el contexto del cumplimiento de una sanción y/o medida, de modo que la oferta se genere en un entorno conocido por los/as adolescentes y jóvenes, con el apoyo de delegados/as y encargados/as de medida, favoreciendo la motivación y el vínculo positivo.

Participantes:

Beneficiarios: 6 adolescentes/jóvenes que cumplen sanción o medida en nuestro programa PMM, residentes en las comunas de Quilicura, Lampa y Colina

Lugar: Sede Junta de Vecinos Villa Los Tijerales de la Comuna de Quilicura

El taller se realizó en un total de 9 sesiones formales, a partir del 23 de octubre en un horario fluctuante entre las 11:00 horas y las 15:00 horas, los días miércoles de cada semana en las dependencias de la sede vecinal de la JJ.VV del sector. Además, se realizó una sesión extracurricular el día viernes 13 de diciembre, en un horario de 14:00 horas a 19:30 horas en las dependencias del PMM DEM Quilicura

2. SISTEMATIZACIÓN PROGRAMA PMM: SBC- PSA

Sistematización de la experiencia del Programa Multimodal (PMM) Quilicura-Chacabuco, desarrollado por Fundación DEM, en el segundo semestre de 2024. Centrada en la implementación de las líneas programáticas de Salidas Alternativas (PSA) y Servicios en Beneficio de la Comunidad (SBC), con el fin de identificar cuáles han sido las prácticas de trabajo exitosas con los adolescentes ingresados al programa que favorezcan su inserción social prosocial, en el caso de PSA, y el desistimiento y la superación progresiva de la conducta infractora, en el caso de SBC.

Se establece un apartado de conclusiones respecto de toda la información recopilada durante esta sistematización, estableciendo también recomendaciones para el buen desempeño de las líneas programáticas seleccionadas y que permitan seguir mejorando la implementación del programa en el futuro.

Lugar geográfico de ejecución

LUGAR GEOGRÁFICO DE EJECUCIÓN:

COMUNA DE QUILICURA Y PROVINCIA DE CHACABUCO (COMUNAS DE COLINA, LAMPA Y TIL TIL)

SEDE QUILICURA: CALLE CARAMPANGUE N° 1294

MICRO PUESTO COLINA: PASAJE 23. N° 620

Casos atendidos por Comuna de Residencia

Modalidad	Quilicura	Colina	Lampa	Til Til
MCA	64	41	32	1
PLA	23	38	34	1
PSA	3	0	1	0
SBC		7	5	0
	9			
Total	99	86	72	2

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
Colegios, Colegios Municipales.	Oferta escolar; matrículas y coordinaciones.
Juzgado de Familia	Protocolo de simultaneidad entre servicios SPE y SENAME.
Fiscalías	Levantamiento de circulares, seguimiento de causas asociadas a vulneración de derechos.
OMIL de las comunas atendidas	Oferta de inserción laboral e identificación de actores estratégicos para favorecer reinserción social de adolescentes y jóvenes.
Defensoría	Coordinaciones en el marco del cumplimiento de medidas cautelares ambulatorias.
Programa Lazos Terapia Multisistémica	Gestiones de identificación de casos en simultaneidad
Dispositivos de Salud	Gestiones de coordinación para atenciones en salud, inscripciones en CESFAM, obtención de horas y trabajo complementario para ubicar adolescentes para atención en salud.
Mesas Técnicas de niñez, adolescencia y juventud.	Participación en canales de comunicación comunales y acciones orientadas en beneficio de la prevención y promoción de niñez, adolescente y juventud.

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

- ▶ En relación a este punto debemos señalar que está pendiente la realización de la encuesta de satisfacción de usuarios (ESU).
- ▶ Sin embargo, se cuenta con la información recogida del buzón de opiniones, que da cuenta que del total de las 234 papeletas recepcionadas, todas expresan agradecimientos al personal administrativo y/o las/os profesionales del programa PMM DEM
- ▶ De acuerdo a la pauta de evaluación anual de desempeño realizada por SENAME en relación al ámbito: cumplimiento del respeto, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias el programa PMM es calificado con un puntaje de 3,750.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
SALUD	SAPU; Coordinaciones con trabajador social de Urgencias de SAPU Rodrigo Rojas de Negri ubicado en la comuna de Quilicura, en circunstancias de emergencia de adolescentes heridos o con necesidad de atención urgente. En este contexto, se han realizado tres gestiones por diversas circunstancias en que se vieron afectados adolescentes del programa, producto de vulneración de derechos y/o accidentes en la vía pública. CESFAM: Coordinaciones y entrevistas con duplas encargadas de equipo PRAPS SISI, para obtención de horas de atención e identificación de situaciones críticas en el ámbito de salud de adolescentes, jóvenes y sus familias. Con relación a estas gestiones de coordinación, se logra sostener reuniones informativas y de sensibilización con CESFAM Manuel Bustos, Salvador Allende, Irene Frei y Marta Ugarte de la comuna de Quilicura. En relación con Centros de Salud de la comuna de Colina, se realizaron coordinaciones con CESFAM Esmeralda, CESFAM Colina y CESFAM La Reina, en la cual se realizó la presentación de las funciones del programa PMM DEM, logrando generar base de datos en conjunto para identificación de adolescentes inscritos y pendientes de inscribir en sus centros de salud respectivos. Con los centros de salud de la comuna de Lampa, se han realizado acciones de coordinación con CESFAM Batuco y con el Centro de Atención Integral a la salud infanto-juvenil donde funciona la dupla PRAPS SISI, de la comuna, estableciendo acuerdos para la atención y convenio en el cumplimiento de servicio en beneficio de la Comunidad para adolescentes y jóvenes de esta comuna. COSAM: Coordinaciones con dispositivos comunales en Quilicura y la provincia de Chacabuco, correspondiente a la atención en materia de salud mental y consumo. El proceso de gestión y contacto con estos dispositivos se dio de manera regular al cumplir con el protocolo de atención de adolescentes y jóvenes en su egreso en Unidad de Desintoxicación de Corta Estadía (UDAC) del Hospital José Horwitz Barak, luego de ser egresado de programas de atención ambulatoria (PAI) al presentar afecciones a su salud mental que exceden las prestaciones iniciales en estos programas por convenio 2 (MINSAL/SENAME).
EDUCACIÓN	ESTABLECIMIENTOS REGULARES: Coordinaciones con colegios y liceos con profesores jefes y autoridades debido a monitoreo de la situación académica y conductual de adolescentes; toma de acuerdos entre profesionales de atención directa y profesionales docentes para asegurar la adherencia. De este modo, se sostuvieron reuniones con liceos Peldehue de Colina, Colegio Santa Barbara y Novo Horizonte de la comuna de Quilicura y Colegio San José y La Alborada de Lampa. Se ha realizado coordinaciones con el equipo de convivencia de colegio INSUCO 2, para abordar la situación conductual y académica del adolescente matriculado en este establecimiento.

	PROGRAMA ASE DEM: Derivaciones a programa de apoyo socioeducativo de Fundación DEM, para nivelación, reforzamiento y matrícula de adolescentes que se encuentran sin inscripción en establecimientos educativos formales; Reuniones de monitoreo y reportes de los procesos pedagógicos de adolescentes y jóvenes en el marco de su participación en el programa. Durante el año 2024, se derivaron 25 casos desde el programa PMM DEM, para apoyo pedagógico a estudiantes insertos en establecimientos en distintas modalidades (regular, diurna, vespertina y exámenes libres). El programa ASE DEM es un pilar fundamental en el apoyo para la reinserción educativa de adolescentes y jóvenes, que se encuentran al momento del ingreso al programa PMM fuera del sistema escolar. Programa Municipal de Reinserción Educativa de Quilicura se han generado instancias de coordinación, monitoreo y generación de acuerdos con programas municipales de reinserción educativa, que favorecen el apoyo en la mantención de adolescentes y jóvenes en establecimientos educativos formales. En este contexto, dos adolescentes del programa PMM DEM participaron de esta modalidad de apoyo escolar.
DISPOSITIVOS DE TRATAMIENTO	Programas de Tratamiento Ambulatorio Intensivo (PAI) Se han realizado coordinaciones para la generación de acuerdos en el contexto de derivación, adherencia, tratamiento y rescate de adolescentes que requieren de atención especializada por consumo de drogas y alcohol. En este contexto, se ha mantenido la vinculación con programas ambulatorios PAI AGORA QUILICURA y PAI AGORA COLINA, presentando derivaciones regulares, reuniones con frecuencia mensual de carácter directivo y reuniones periódicas según las necesidades de acuerdos entre profesionales de atención directa y equipo de intervención en consumo de drogas y salud mental. En total, se han derivado 19 casos a PAI AGORA Quilicura y 14 casos a PAI AGORA Colina. En relación a la Carta 395 del Servicio Nacional de Menores referida a la derivación de adolescentes y jóvenes a programas de atención ambulatoria, se han generado acuerdos con ambos dispositivos para generar flujos de derivación planificados y específicos según las necesidades de atención especializada en esta materia. UDAC: Se han realizado coordinaciones y acuerdos con la Unidad de desintoxicación de corta estadía (UDAC) del Hospital Psiquiátrico José Horwitz Barak, en instancias de mesas intersectoriales como en el monitoreo del estado de salud de adolescentes ingresados en internación provenientes de dispositivos PAI ante los riesgos de su compromiso biopsicosocial. Durante el año 2024, se registran tres adolescentes derivados a UDAC, no presentando dificultades en la comunicación entre profesionales de atención directa y el espacio terapéutico, de modo que los procesos de vinculación se han logrado mantener en este contexto. CTR ANASTASIS: Se gestiona el ingreso a través de UDAC de un adolescente del programa PMM DEM, a tratamiento residencial en CTR Anastasis, donde se acordaron visitas para monitorear la situación de salud y de informar las circunstancias judiciales vigentes que afectan al adolescente. En este sentido, el funcionamiento de la red en materia de salud mental y consumo de drogas ha operado con regularidad y en beneficio de sostener las entrevistas necesarias para salvaguardar el derecho a información de los adolescentes ingresados en el programa.

	CENTRO MUNICIPAL TERAPEUTICO GARZA BLANCA: Se han generado instancias de coordinación y acuerdos con el Centro Garza Blanca, en materia de derivación de jóvenes que residan en la comuna de Lampa, de acuerdo con las necesidades terapéuticas no farmacológicas que pudiesen requerir de atenciones por consumo de sustancias ilícitas. El Centro terapéutico se encuentra activo desde el mes de marzo del 2024 y atiende a personas de todas las edades, contando con equipo interdisciplinario para identificar problemáticas de tipo individual y familiar en torno al fenómeno de la adicción de vecinos de Lampa.
DEFENSORIA PENAL PUBLICA	En el marco de la intervención de Medidas Cautelares Ambulatorias, se generan coordinaciones con defensores penales públicos, en favor de adolescentes para cumplir con la habilitación judicial incorporada en las orientaciones técnicas. Se destaca en este ámbito que las coordinaciones son regulares al corresponder con los procesos judiciales de adolescentes que son imputados por la ley 20.084.
MINISTERIO PUBLICO	En el contexto del levantamiento de circulares 05 por vulneración de derechos a adolescentes, se gestiona la apertura de denuncias en Ministerio Público, quienes incorporan la demanda para realizar el seguimiento de acciones en el inter sector.
PROGRAMA LAZOS	Colina: Se han realizado coordinaciones por adolescentes que se encuentran ingresados a componente de MST de ecosistema Lazos en la comuna, de modo que se adoptan estrategias para abordar problemáticas identificadas como necesarias. De igual modo se cuenta con presencia en la red comunal de SENDA y Lazos para generar acciones preventivas respecto del consumo de drogas en población infanto-adolescente y delictiva. Lampa: Se han realizado coordinaciones por adolescentes que se encuentran ingresados a componente de MST de ecosistema Lazos en la comuna, de modo que se adoptan estrategias para abordar problemáticas identificadas como críticas, además de generar instancias de apoyo y colaboración en la ubicación y vínculo con adolescentes y grupo familiar. Quilicura: El programa participó de manera regular en mesa de gestión de casos convocada por ecosistema LAZOS de la comuna de Quilicura, en la cual se realiza la presentación del programa y posteriormente, se diseña un análisis de caso junto a equipos de salud de la comuna sobre un adolescente en común. En la mesa técnica se generaron acuerdos para abordar situaciones problemáticas de niños, niñas y adolescentes, así como de sus familias.
SERVICIO PROTECCION ESPECIALIZADA	PRM: Se han realizado coordinaciones con programas PRM en el marco de cumplir con protocolos de simultaneidad, además de genera acuerdos de convenio para cumplimiento de sanción de Servicio en Beneficio de la Comunidad. En estas coordinaciones se acuerdan acciones responsables de parte de los programas convocados. PDE: Se han realizado coordinaciones con programas PDE, en casos que se encuentran en simultaneidad, atendiendo las necesidades educativas que presentan adolescentes del programa PMM DEM y que se encuentran

	derivados por el sistema de protección de acuerdo con la Ley de Garantías de la Niñez y Adolescencia.
ORGANIZACIONES SOCIALES	JUNTA DE VECINOS: Se han establecido acuerdos para utilizar espacios de sede vecinal en villa Los Tijerales de la comuna de Quilicura en el último trimestre del año 2024, para implementar taller de Barbería, finalizado en diciembre de ese año. Se ha generado un convenio y acuerdo de colaboración en este espacio para continuar el trabajo colaborativo entre ambas instituciones. Asimismo, se han realizado coordinaciones con OLN de Colina, TECHO, ONG Defensa de Humedales de Quilicura, así como distintas oficinas municipales para generar acuerdos en la colocación de adolescentes en cumplimiento de servicio en beneficio de la comunidad. En este escenario, se han logrado insertar exitosamente en oficina de la niñez y juventud de la comuna de Quilicura, como en programa ambulatorio de atención a la salud mental y consumo de drogas PAI Ágora Quilicura, de modo que se ha dado a conocer el trabajo del programa en su línea SBC para sostener un cumplimiento efectivo de sanciones de esta naturaleza.
CAPACITACIÓN-INSERCIÓN LABORAL	PIL: Durante el año 2024, se derivaron dos adolescentes desde PMM DEM a PIL Reinventarse, para participar en procesos de intermediación laboral y eventual colocación en espacio de trabajo acorde a las habilidades del adolescente. En este sentido y considerando que la población atendida en el programa multimodal concentra la mayoría etaria entre los 16 y 17 años, por lo cual la preparación en esta materia representa una estrategia relevante para disponer de opciones de reinserción social. OMIL: Se han realizado coordinaciones regulares con Oficinas Municipales de Intermediación Laboral en las comunas de Quilicura y Colina, además de la Oficina de Turismo de la Municipalidad de Lampa, en la cual se generan acuerdos para derivación de jóvenes que se encuentren en necesidad de trabajar y de capacitación al interior de sus comunas de residencia. En este escenario, se cuenta con el apoyo de profesionales de habilitación socio-laboral para el diseño de procesos de habilitación laboral en conjunto con el encargado de esta tarea en PMM DEM.
SENAME	SIMULTANEIDAD: El programa ha participado en instancias de capacitación para implementar protocolos de simultaneidad entre SPE y SENAME, respecto a intervenciones acordadas entre ambas líneas de intervención para el bienestar del sujeto de atención. Durante el año 2024, se realizaron coordinaciones con programas del servicio de protección especializado, según el protocolo de simultaneidad, siendo el programa PMM DEM en esta instancia, el programa que contaría con la prelación para solicitar reuniones y generar acuerdos de atención conjunta a los adolescentes presentes en estas líneas de atención proteccional y justicia juvenil. De los programas con los cuales se realizaron acuerdos destacan FAE PRO Colina, PRM Colina-Til Til 1 y 2, PIE 24 Horas y PDE Lampa. INTERCULTURALIDAD: El programa participa durante el mes de noviembre de 2024, en jornada de sensibilización y actualización de gestión de casos migrantes y del enfoque intercultural, atendiendo los nudos críticos asociados a la regulación migratoria de adolescentes y sus familias. En este sentido, se

	da pie a desarrollar guía operativa en esta materia, de modo de contar con información fidedigna y de activar las redes establecidas en el intersector para contar con canales de regulación adecuados para esta población. SENDA: El programa participa en variadas instancias de capacitación en torno a entrevista motivacional, derivación oportuna y cumplimiento de protocolos de colaboración entre ambos servicios durante el año 2024. Las materias de sensibilización correspondieron a <u>1) entrevista motivacional, 2) flujo de derivaciones y 3) dimensiones cualitativas de la aplicación de instrumentos ASSIST y CRAFFT</u>. Como resultado, se ha socializado la información, además de oficios y decretos que regulan el trabajo en conjunto de ambas líneas de intervención con adolescentes y jóvenes. MINSAL: El programa ha participado en instancias de sensibilización y capacitación en materia de salud mental, para aplicación de nuevo instrumento de evaluación de compromisos en materia de salud mental, Escala de Columbia, en específico, de prevención del suicidio adolescente, asegurando acciones oportunas orientadas en activación de redes de apoyo y de cumplimiento de protocolos acordados entre SENAME y MINSAL en esta materia.
--	--

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el período de ejecución del Programa PMM Quilicura Chacabuco, no se han recibido por parte de nuestros usuarios o sus adultos responsables, quejas o reclamos por la atención recibida por parte de los/as delegados/as a cargo de la atención de casos o de otros funcionarios del Programa.

Es importante considerar que se advierte en los sectores en donde habitan nuestros usuarios un aumento de situaciones de violencia, expresado principalmente en conflictos entre grupos de jóvenes, debido a disputas territoriales o por el control de lugares de venta de drogas, lo que dificulta el proceso de intervención debido a los riesgos a que se exponen tanto nuestros usuarios como el personal técnico del programa PMM.

Por este motivo, se levantaron durante el año 2024 un total de 30 denuncias ante el Ministerio Público por hechos constitutivos de delitos que afectaron a usuarios del Programa. Como se advierte en el cuadro siguiente, en su gran mayoría estos hechos de violencia fueron realizados por otros jóvenes del sector en donde residen nuestros usuarios.

ORIGEN	Agresión Física y Amenazas	Amenazas de Muerte	Agresión con Arma de Fuego	Sub Total
CONFLICTOS BARRIALES	11	10	7	28
FUNCIONARIOS POLICIALES	2			2
TOTAL	30			

Ante este tipo de situaciones se han activado los procedimientos establecidos por SENAME, Circular N°5 y los protocolos internos para el resguardo tanto de los usuarios del Programa, como de los funcionarios del Programa PMM.

NOMBRE DEL PROYECTO	Programa ASE-DEM Metropolitano Norte
Público Objetivo / Usuarios	Adolescentes y/o jóvenes que se encuentran cumpliendo medida y/o sanción judicial en modalidad Semicerrado, Libertad Asistida Especial, Libertad Asistida Simple, Medida Cautelar Ambulatoria y Salidas Alternativas de la zona norte de la Región Metropolitana y Provincia de Chacabuco, y que requieran nivelación escolar, apoyo pedagógico e ingreso a la red escolar, para avanzar en la trayectoria educacional.
Objetivos del proyecto	OBJETIVO GENERAL Apoyar la inclusión educativa de los jóvenes que se encuentran cumpliendo medidas y sanciones penales en centros privativos de libertad y medio libre, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los doce años de escolaridad OBJETIVOS ESPECÍFICOS Realizar la nivelación de contenidos curriculares y reforzamiento escolar, necesarios para que los jóvenes puedan continuar la prosecución de estudios en establecimientos educacionales o rendición de exámenes libres. Potenciar habilidades cognitivas y competencias instrumentales básicas necesarias para que los jóvenes puedan continuar sus trayectorias educacionales. Estimular la participación de los jóvenes en actividades orientadas a la(re)vinculación con instancias educativas formales.
Número de usuarios directos alcanzados	El número de plazas licitadas es de 80, sin sobre atención. Durante el presente año 2024 el número de usuarios/as atendidos/as de forma directa se desglosa mensualmente de la siguiente manera: Enero: 72, febrero 62, marzo 74, abril 80, mayo 83, junio 80, julio 83, agosto 82, septiembre 82, octubre 84, noviembre 82 y diciembre 78. El resumen de atención directa anual es de 942 prestaciones. 50 atenciones más con relación al año 2023.
Resultados obtenidos	1.-Nro. de jóvenes que cuentan con diagnóstico especializado/ nro. de jóvenes ingresados a ASE. El 100 % de los (as) jóvenes ingresados al programa cuentan con diagnóstico especializado. Aplicación de Inventario de Estilos de aprendizaje y Evaluación Diagnóstica Curricular de acuerdo con el último curso o nivel aprobado en plataforma Mineduc. 2.- Nro. de jóvenes ingresados a ASE que cuentan con PTP diseñado. 100 % de los/las jóvenes cuentan con PTP diseñado y socializado. 3.- Nro. de jóvenes que asisten a actividades de nivelación de estudios/ nro. de jóvenes que requieren nivelación de estudios según diagnóstico especializado. 80,5 % de los/las jóvenes desarrollan actividades de nivelación de estudios. 4.-Nro. de jóvenes que asisten a actividades de reforzamiento educativo/nro. de jóvenes que requieren reforzamiento educativo según diagnóstico especializado. 92 % de los/las jóvenes desarrollan actividades de reforzamiento educativo.

	5.- Nro. de jóvenes que participa en actividades de re-vinculación con el contexto escolar/nro. de jóvenes fuera del sistema escolar. 100 % de los/las jóvenes participan en actividades de re-vinculación con el contexto escolar. 6.- Nro. de jóvenes que cuenta con tutorías académicas/nro. de jóvenes inscritos en ASE. 100 % de los/las jóvenes con proceso escolar regular cuenta con tutorías académica. 7.-Programa cuenta con documento de catastro actualizado. El programa ASE Metropolitano Norte cuenta con catastro actualizado 2023– 2024 (elaborado en el mes de abril en formato impreso y digital). 8.-Porcentaje de información ingresada a SENAINFO registrada de acuerdo con los criterios de registro y oportunidad establecidos por el ÍNDICE DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN (ICI). Según reporte del servicio respecto a la calidad de la información, se pondera en 0,00 de error.
Actividades realizadas	Durante el año se realizaron las siguientes actividades: Con los/as usuarios/as: - Entrevistas de Ingreso. - Aplicar Taller de Derechos y Deberes de Estudiante. - Firma de Contrato de Compromiso Socioeducativo. - Evaluaciones Curriculares Diagnósticas iniciales, contempla áreas de lectura, calculo e instrumental, según niveles respecto al último curso aprobado por los/as estudiantes. - Aplicar Inventario de Estilos de Aprendizaje. - Sesiones pedagógicas de nivelación curricular. Aplicación de módulos de nivelación según asignatura y nivel específicos. - Sesiones pedagógicas de reforzamiento curricular. Desarrollo de Guías pedagógicas por asignaturas y ciclos académicos. - Entrevistas motivacionales y/o Tutorías. - Talleres Transversales digitales y/o presenciales. - Salidas pedagógicas. - Entrevistas en domicilio, para sostener vínculo, promover adherencia, motivar la participación, entrega y retiro de guías -material educativo. - Estrategias de seguimiento y monitoreo de caso. - Ceremonia de Finalización año 2023. - Estrategias digitales, clases virtuales, plataformas educativas y uso de redes sociales, para incentivar adherencia al proceso educativo. Con el equipo: - Capacitaciones - Jornadas de autocuidado - Reuniones de equipo-Asesorías Técnicas - Aplicación CEAL
Lugar geográfico de ejecución	Calle Freirina N° 1994, comuna de Independencia.

2.6 Identificación e Involucramiento con Grupos de Interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
MINEDUC SECREDU	Coordinación presencial con el Encargado de la inscripción a proceso de validación de estudios a través de la SECREDU. Coordinación para el apoyo en matrícula escolar para estudiantes migrantes indocumentados. Gestionar RUT escolar provisorio.
Establecimientos Educativos Formales • Liceo Jorge Alessandri Rodríguez • Liceo Juanita Fernández Solar • Liceo ELAR • Liceo Abdón Cifuentes • Liceo Gabriela Mistral • Liceo San Francisco de Quito	Coordinación permanente y sistemática con los establecimientos educativos donde se encuentran matriculados los/las estudiantes en sistema de educación regular formal. Se gestiona certificado de matrícula y/o de alumno/a regular, porcentaje de asistencia, concentraciones de calificaciones, se monitorea el proceso educativo. Se establecen protocolos para asegurar la permanencia de los/as alumnos/as en el contexto escolar formal.
Establecimientos educativos con convenio: • Colegio Pestalozzi • Centro Educativo Integrado de Adultos Gladys Lazo • Colegio De Adultos Manquehue De Til Til	Coordinación con Jefe de la Unidad Técnica Pedagógica y/o Director/a, para gestionar matrícula escolar, y solicitar verificador de matrícula. Coordinación para el retiro y entrega de guías por asignatura. Seguimiento de procesos escolares, con el fin de asegurar la permanencia de nuestros/as usuarios/as en el sistema escolar formal, previniendo la deserción. Gestionar informe de calificaciones semestrales. Se informa situación de casos complejos, como insumo para consejo de profesores y para realizar las adecuaciones que se requieran, en pos de sostener los procesos educativos.
Programa Derivadores • PLE Norte • PMM Norte • PLE Chacabuco-Quilicura • PMM Quilicura-Chacabuco • CSC Calera de Tango	Coordinación constante con Directores, Asesores Técnicos y delegados/as de los Programas derivadores, con el objetivo de establecer protocolos de trabajo complementario que garanticen derivaciones permanentes, seguimiento y monitoreo de los casos en común, activar acciones conjuntas de rescate entre otras. Realizar reuniones de monitoreo de caso al menos una vez cada mes. Se actualizan los protocolos de trabajo complementario. Envío de informes de avance cuatrimestrales. Socialización de planes de trabajo pedagógico. Se informa activación c de circular N° 5, cuando corresponda. Se comunican los egresos y se envía Informe correspondiente.
Programas Salud Mental • Comunidad Residencial Anastasis • PAI Talita -Kum • PAI Ágora • UDAC (Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak)	Trabajo colaborativo con Programas del área de Salud Mental, con el propósito de favorecer el avance pedagógico de estudiantes con consumo abusivo de sustancias y/o situaciones de salud mental compleja. Se establecen acuerdos para sostener los procesos pedagógicos, se fijan horarios de atención, se realizan

	reuniones de monitoreo, análisis de caso y consejos socioeducativos, siempre sujetos al ámbito educativo con el fin de promover la permanencia de jóvenes en los procesos pedagógicos y el sistema escolar.
--	---

2.7 Prácticas relacionadas con la evaluación /medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos

Durante el presente año 2024 la Encuesta de Satisfacción de Usuario (ESU) se aplicó durante el mes de diciembre 2024. Los resultados fueron socializados en el mes de enero 2025.

La Encuesta tuvo como objetivo recuperar las experiencias y percepciones que los y las estudiantes atendidos por el programa ASE-DEM Metropolitano Norte. En el informe se expuso el análisis estadístico de la información obtenida en miras de contribuir al desarrollo del programa en el territorio y retroalimentar el quehacer del equipo docente y administrativo.

La muestra de encuestados/as fue de 24 estudiantes, seleccionados de manera aleatoria, pero, que fueran capaces de contestar a las preguntas realizadas.

METODOLOGÍA

La aplicación se realizó de manera remota y/o presencial y la metodología utilizada para generar este informe fue de carácter cuantitativo, con un alcance exploratorio descriptivo.

La encuesta es en formato semiestructurada, la constituyen 22 preguntas que están organizadas en las siguientes categorías a evaluar: características generales de la atención, conocimiento y participación de usuarios/as de la intervención, calidad de la atención y trato profesional y evaluación general. El diseño del instrumento contempla preguntas que remiten en su mayoría a variables ordinales, especialmente escalas de Likert (por ejemplo, aquellas que van de “Muy en desacuerdo” a “Muy de acuerdo”), y variables dicotómicas (Con respuestas “Si” o “No”). Hay además una pregunta abierta en la que se recuperan los comentarios y sugerencias que los encuestados quieran realizar.

La aplicación de la ESU estuvo a cargo de la profesional Antonieta Neves Müller, la cual fue acompañada y supervisada por la Administración Central de Fundación DEM.

CONCLUSIONES GENERALES

Luego de la aplicación, tipificación y el análisis de los datos, se puede decir que, dentro de la muestra, el total de los encuestados/as califica positivamente el servicio entregado por el programa, siendo casi todos los comentarios felicitaciones y agradecimientos. Se recuperan algunos comentarios generales enunciados en la Encuesta de Satisfacción Usuaría aplicada a jóvenes respecto al programa:

- “Agradecer la oportunidad que me dieron”
- “Agradezco su buen trato y que me ayudaran a sacar el 4to”
- “Se agradece todo”
- “Todo bien, si necesitaba algo ellos me ayudaban”
- “Son amables, atienden super bien”
- “El profesor Roberto es grande”
- “Que hacían muy bien su trabajo”
- “Encuentro super bueno el programa porque los profes están por vocación, es un programa bien hecho”.

2.8 Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores

Actores con quienes se coordina	Procesos y productos de la coordinación
Fiscalía	Se establecieron coordinación con la Fiscalía en el contexto del levantamiento de Circular N° 5. Se aporta información actualizada frente a las denuncias ejecutadas. Monitoreo de los avances de la denuncia

2.9 Reclamos o Incidentes

Durante el año 2024 no se registraron reclamos ni denuncias, por parte de los/as usuarios/as, sus familias u otros.

Si bien no se recepcionaron reclamos de parte de los usuarios y sus familias, se levantan estrategias que favorezcan el avance del proceso escolar, por ejemplo, reencuadres, reafirmación del contrato de compromiso socioeducativo, y en casos más complejos cambio de docente a cargo.

Se realizan rescates de casos y reuniones de análisis en casos complejos, con el objetivo de desplegar estrategias para evitar la deserción escolar.

Es importante señalar que en el mes julio del año 2024, en horas de la madrugada, se produjo un incidente, en el cual el programa fue víctima de un robo al interior de las dependencias del inmueble. En dicha oportunidad se sustrajeron 7 notebook y un teléfono celular.

La dirección del programa activo el protocolo estipulado para este tipo de eventos:

- Se informa de inmediato a la supervisora técnica de Fundación DEM. Sra., Romina Fabres.
- Se informa vía oficio al Servicio Nacional de Menores
- Se activa la denuncia en Fiscalía (N° de Parte 2256)
- Se reparan los destrozos en la entrada del inmueble y se refuerzan los accesos.

3. Información de desempeño

3.1 Objetivos e Indicadores de Gestión

CUADRO OBJETIVO GENERAL

Objetivo General	Indicador principal de gestión	Resultado
Contribuir al desarrollo de los programas que la Fundación ejecuta en colaboración con el Servicio Nacional de Menores y de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, propendiendo a la mejora continua de la calidad de la atención, la innovación técnica para la intervención, la formación de los recursos humanos y el cuidado de los equipos de trabajo.	N° de programas con metodología e indicadores actualizados.- N° de programas ejecutados por la Fundación en el año 2024.X100	89,6%

CUADRO OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivos Específicos	Indicador	Resultado
1.Supervisar técnica y financieramente a los programas en convenio con el Sename y Protección de la Niñez y Adolescencia.	N° de Programas Supervisados año 2024. N° de Programas ejecutados año 2024.X100	100%
2.Gestionar eficientemente los recursos financieros con el fin de contribuir al logro de los objetivos de cada uno de sus programas.	N° de Programas financiados año 2024. N° de Programas ejecutados año 2024.X100	100%
3.Elaborar planes de capacitación del personal de los programas que supervisa, en los ámbitos de gestión, intervención psicosocial y seguridad laboral.	N°trabajadores capacitados año 2024. N° trabajadores año 2024.X100	100%
4.Diseñar y presentar nuevos proyectos en áreas de competencia institucional y de acuerdo a los desafíos programáticos de la Política de Protección de la Infancia	N° de proyectos presentados año 2024.	24 proyectos
5.Diseñar y presentar nuevos proyectos en áreas de competencia de Responsabilidad penal adolescente.	N° de proyectos presentados año 2024.	1 proyecto
6.Actualizar las propuestas técnicas y de evaluación de los programas en ejecución.	N° de proyectos actualizados año 2024. N° de proyectos ejecutados año 2024.X100	89,6%
7.Representar, difundir y promover el quehacer de los programas que desarrolla la Fundación.	N° de acciones de promoción realizadas año 2024. N° de acciones de promoción programadas año 2024 .X100	100%

3.2 Indicadores Financieros

CUADRO DE INDICADORES FINANCIEROS

Indicadores Financieros		2024		2023	
TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES					
		11.235.768		10.499.024	
B. Origen de los Ingresos Operacionales:					
Ingresos provenientes del Extranjero	X 100	0	0%	0	0%
Total de Ingresos Operacionales				0	
C. Otros Indicadores Relevantes:					
Donaciones acogidas a beneficios Tributarios	X 100	0	0%	0	0%
Total de Ingresos Operacionales		0		0	
Gastos Administrativos	X 100	3.092.406	28%	2.826.837	27%
Gastos Operacionales		11.235.768		10.498.864	
Remuneraciones Principales Ejecutivos	X 100	246.718	3%	236.094	3%
Total remuneraciones		9.152.757		8.616.520	

4. Estados Financieros

A. Balance General al 31 de Diciembre de 2024 (Estado de Posición Financiera)

Activos		2024	2023	Pasivos		2024	2023
Circulante		M\$	M\$	Corto Plazo		M\$	M\$
4.11.10	Disponible Caja y Bancos	2.328.120	1.636.149	4.21.10	Obligaciones con Bancos e Instituciones		
4.11.20	Inversiones Temporales	0	0		Financieras	0	0
4.11.30	Cuentas por Cobrar	0	0	4.21.20	Cuentas por Pagar y Acreedores varios	387.200	830.634
4.11.31	Donaciones por Recibir	0	0	4.21.30	Fondos y Proyectos en Administracion	0	0
4.11.32	Subvenciones por Recibir	1.639.951	1.181.787	4.21.40	Otros Pasivos	0	0
4.11.33	Cuotas Sociales por Cobrar (Neto)	0	0	4.21.41	Impuesto a la Renta por Pagar	0	0
4.11.34	Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	535.669	673.637	4.21.42	Retenciones	518.592	4.251
4.11.40	Otros Activos Circulantes	0	0	4.21.43	Fondos y Proyectos en Administracion	0	0
4.11.41	Existencias	0	0	4.21.44	Ingresos percibidos por adelantado	0	0
4.11.42	Impuestos Por Recuperar	57.536	0	4.21.45	Otros	0	0
4.11.43	Gastos Pagados por Anticipado	10.750	0				
4.11.44	Otros	0	0				
4.11.45	Activos con Restricciones	0	0				
4.11.00	Total Activo Circulante	4.572.026	3.491.573	4.21.0	Total Pasivo Circulante	905.792	834.885
Fijo				Largo Plazo			
4.12.10	Terrenos	0		4.22.1	Obligaciones con Bancos e Instituciones		
4.12.20	Construcciones	92.697	92.697		Financieras	0	0
4.12.30	Muebles y Utiles	322.490	205.534	4.22.2	Fondos y Proyectos en Administracion	0	0
4.12.40	Vehiculos	158.771	158.771	4.22.3	Provisiones (Indemnizaciones)	1.806.723	1.610.956
4.12.50	Otros activos fijos	121.025	0	4.22.4	Otros Pasivos a largo plazo	0	0
4.12.60	(-) Depreciacion Acumulada	0	0				
4.12.70	Activos de Uso Restringido	0	0				
4.12.0	Total Activo Fijo Neto	694.983	457.002	4.22.0	Total Pasivo a Largo Plazo	1.806.723	1.610.956
Otros Activos				4.20.0	TOTAL PASIVO	2.712.515	2.445.841
4.13.1	Inversiones	0	0				
4.13.2	Activos con Restricciones	0	1.610.951	PATRIMONIO			
4.13.3	Otros	0	0	4.31.1	Sin Restricciones	92.797	122.691
				4.31.2	Con Restricciones Temporales	0	0
				4.31.3	Con Restricciones Permanentes	2.461.697	2.990.994
4.13.0	Total Otros Activos	0	1.610.951	4.31.0	TOTAL PATRIMONIO	2.554.494	3.113.685
4.10.0	TOTAL ACTIVOS	5.267.009	5.559.526	4.10.0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5.267.009	5.559.526

B. Estado de Actividades 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2024

	2024 M\$	2023 M\$
Ingresos Operacionales		
4.40.1.0 Privados	0	0
4.40.1.1 Donaciones	0	80
4.40.1.2 Proyectos	0	0
4.40.1.3 Venta de bienes y servicios	0	0
4.40.1.4 Otros	1.655.513	0
4.40.2.0 Estatales	0	0
4.40.2.1 Subvenciones	13.166.605	12.354.610
4.40.2.2 Proyectos	0	0
4.40.2.3 Venta de bienes y servicios	0	0
4.40.0 Total Ingresos Operacionales	14.822.118	12.354.690
Gastos Operacionales		
4.50.1 Costo de Remuneraciones	(9.152.757)	(8.742.636)
4.50.2 Gastos generales de Operación	(2.083.011)	(1.756.228)
4.50.3 Gastos de Administracion	(3.092.406)	(2.826.837)
4.50.4 Depreciacion		0
4.50.5 Castigo Incobrables		0
4.50.6 Costo directo de venta de bienes y servicios		0
4.50.7 Otros Gastos de proyectos especificos		0
4.50.0 Total Gastos Operacionales	(14.328.174)	(13.325.701)
4.60.0 Superávit (déficit) Operacional	493.944	(971.011)
Ingresos No Operacionales		
4.41.1 Renta de inversiones	0	0
4.41.2 Ganancia venta de activos	0	77.608
4.41.3 Indemnizacion seguros	0	0
4.41.4 Otros ingresos no operacionales	44.328	46.739
4.41.0 Total Ingresos No Operacionales	44.328	124.347
Egresos No Operacionales		
4.51.1 Gastos Financieros	0	0
4.51.2 Por Venta de Activo	0	0
4.51.3 Por siniestros	0	0
4.51.4 Otros Gastos no operacionales	(364.265)	(38.799)
4.51.0 Total Egresos No Operacionales	(364.265)	(38.799)
4.61.0 Superávit (déficit) No Operacional	(319.937)	(885.463)
4.62.1 Superávit (Déficit) antes de impuestos	174.007	(885.463)
4.62.2 Impuesto Renta		
4.62.0 Superávit (Déficit) del Ejercicio	174.007	(885.463)

C. Estado de Flujo de Efectivo 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2024

		2024	2023
		M\$	M\$
Flujo de efectivo proveniente de actividades operacionales			
4.71.1	Donaciones Recibidas	0	0
4.71.2	Subvenciones Recibidas	13.166.605	10.744.651
4.71.3	Cuotas Sociales Cobradas	0	0
4.71.4	Otros Ingresos recibidos	1.655.513	90.307
4.71.5	Sueldos y Honorarios pagados (menos)	(9.152.757)	(6.780.290)
4.71.6	Pagos a Proveedores	(5.175.417)	(2.595.136)
4.71.7	Impuestos Pagados		(1.914.998)
4.71.0	Total Flujo Neto Operacional	493.944	(455.466)
Flujo de efectivo proveniente de actividades de inversión			
4.72.1	Venta de Activo Fijos	0	0
4.72.2	Compra de activo fijos	0	0
4.72.3	Inversiones de largo plazo (menos)	0	0
4.72.4	Compra/ venta de valores negociables (neto)	0	0
4.72.0	Total Flujo Neto de Inversion	0	0
Flujo de efectivo proveniente de actividades de financiamiento			
4.73.1	Prestamos recibidos	153.699	0
4.73.2	Interes recibidos	44.328	0
4.73.3	Pago de préstamos (menos)	0	0
4.73.4	Gastos financieros (menos)	0	0
4.73.5	Fondos recibidos en Administración	0	0
4.73.6	Fondos Usados en administración (menos)	0	0
4.73.0	Total Flujo financiamiento	198.027	0
4.70.0	Flujo Neto Total	691.971	(455.466)
4.74.0	Variación neta del efectivo	691.971	(455.466)
4.74.1	Saldo inicial de Efectivo y Efectivo Equivalente	1.636.149	2.091.615
4.74.2	Saldo Final de Efectivo y Efectivo Equivalente	2.328.120	1.636.149

D. Tabla IFAF 1 de Enero al 31 de Diciembre de 20....

Objeto ONG:			
	Código del proyecto	Año 20__ M\$	Total M\$
1.- Saldo inicial para el período			
1.1.- En efectivo			
1.2.- En especies			
TOTAL SALDO INICIAL			
2.- ENTRADAS (DONACIONES - TRANSFERENCIAS) DEL PERÍODO			
2.1.- Donaciones o transferencias superiores a US\$ 20.000			
2.2.- Donaciones o transferencias con objetivos específicos			
2.3.- Donaciones o transferencias inferiores a US\$ 20.000			
2.4.- Ingresos propios			
3.- TOTAL PAGOS DEL PERÍODO			
3.1.- Pagos realizados a proyectos con objetivos específicos			
3.2.- Transferencias a otras OSFL			
3.3.- Pagos realizados a proyectos en general			
3.4.- Pagos por gastos de administración y generales			
4.- SALDO FINAL			

E. Notas Explicativas a los Estados Financieros

Estas son las notas que, en general, resultan relevantes para una OSFL, no obstante, existen casos en que alguna(s) no resulten aplicables, en cuyo caso deben eliminarse; en tanto otras organizaciones pueden requerir agregar notas adicionales para cumplir con los requerimientos de exposición establecidos por las normas de contabilidad.

1. **Formación y actividades de la entidad**
2. **Criterios Contables Aplicados**
 - a. Período Contable
 - b. Criterios de contabilidad
 - c. Bases de consolidación o combinación
 - d. Criterio de reconocimiento de ingresos
 - e. Bases de conversión y reajuste
 - f. Activo Fijo
 - g. Existencias
 - h. Criterios de valorización de inversiones
 - i. Reconocimiento de pasivos y provisiones
 - j. Beneficios al personal
 - k. Reconocimiento de intereses
 - l. Clasificación de gastos
3. **Entidades incluidas en la consolidación/combinación**
4. **Cambios Contables**
5. **Caja y Bancos**
6. **Inversiones y Valores Negociables**
7. **Fuentes de financiamiento y aportes por cobrar**
8. **Obligaciones con bancos e instituciones financieras**
9. **Otras obligaciones**
10. **Fondos y proyectos en administración**
11. **Provisiones**
12. **Impuesto a la Renta**
13. **Contingencias y Compromisos**
14. **Donaciones condicionales**
15. **Remuneraciones de los Directores, Consejeros y equipo Ejecutivo**

16. Cambios Patrimoniales

a. Variaciones Patrimoniales

	Sin Restricciones	Restricciones Temporales	Restricciones Permanentes	Total M\$
Patrimonio Inicial			2.461.697	
Trasposos por término de restrcciones				
Variaciones según Estado de Actividades			174.007	
Patrimonio Final	0	0	2.635.704	0

b. Termino de Restricciones

	Sin Restricciones	Con Restricciones Temporales	Con Restricciones Permanente
Expiración plazo de restricciones			0
Cumplimiento de las condiciones impuestas por el donante			
Cumplimiento de las restricciones por la adquisición de los bienes indicados			

c. Descripción de las restricciones que pesan sobre el patrimonio

- Restricciones temporales que afectan al patrimonio, él que debe ser destinado a propósitos especiales
- Restricciones permanentes que afectan a ciertos bienes del patrimonio que no pueden ser vendidos; pero se puede disponer de las rentas que generen
- Restricciones que pesan sobre determinados ingresos o rentas, los que sólo pueden destinarse a usos especificados por el donante

17. Apertura de gastos por proyectos y clasificación según Estado de Actividades

a. Apertura de resultados operacionales según restricciones

	Sin Restricciones	Restricciones Temporales	Restricciones Permanentes	Total
Ingresos Operacionales				
Públicos				
Privados				
Total ingresos operacionales				
Gastos Operacionales				
Costo de Remuneraciones				
Gastos Generales de Operación				
Gastos Administrativos				
Depreciaciones				
Castigo Incobrables				
Costo directo venta de bienes y servicios				
Otros costos de proyectos				
Total gastos operacionales				
SUPERAVIT (DEFICIT)				

b. Apertura por proyecto

	Proyecto 1	Proyecto 2	Proyecto 3	Uso general	Total
Ingresos					
Privados					
Públicos					
Ingresos operacionales totales					

Gastos					
Directos:					
Costo de remuneraciones					
Gastos generales de operación					
Gastos de administración					
Otros					

Indirectos: (distribución)					
Costo de remuneraciones	+	+	+	(-)	
Gastos generales de operación	+	+	+	(-)	
Gastos administración	+	+	+	(-)	
Otros	+	+	+	(-)	
Egresos Totales					
SUPERAVIT (DEFICIT) OP.					

18. Eventos Posteriores

EVANGELINA A. NOYEROY HERRERA
Rut: 9.127.361-6
Contador General
Registro N° 13-1984

Pie de firma de los responsables por la preparación de los estados financieros
(Responsable financiero y contador)

5. Manifestación de responsabilidad de la dirección e Informe de terceros

“Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe anual, referido al 31 de Diciembre de 2024”:

Nombre

Juan Eduardo Parry Mobarec

Cargo

Representante Legal

RUT

9.678.890-8

Firma

Carla Viviana Polanco Mercado

Representante Legal

9.413.211-8



En caso de no constar firmas rubricadas en este documento electrónico por favor marque la siguiente casilla



Las firmas constan en documento original entregado al Ministerio de Justicia

Fecha: 11 de Abril de 2025