

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	INSTRUCTIVO	Código	I-DOS-001
		Página	1 de 5
	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	Versión	05
		Fecha Rev.	14.OCT.2013

INSTRUCTIVO SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	
TABLA DE CONTENIDOS	
1.	Objetivos
2.	Alcance
3.	Referencias y Definiciones
4.	Responsabilidades
5.	Actividades
6.	Registros
7.	Anexos

Tabla Resumen Motivo Revisiones del procedimiento			
Motivo de los Cambios	Fecha	Nº Rev.	Páginas
Como resultado de la Auditoría de Seguimiento de la Certificación, se modificaron los párr. 5.1 Evaluación de Procesos, 5.3.2 Evaluación Satisfacción de Usuarios, y se modificaron los Formularios Estado de Avance (F-CID-001) y Encuesta de Satisfacción Usuario DAM (F-CID-002) que cambia su numeración pasando hacer F-SGC-051.	31.MAR.11	2	3 y 4
Se modificó el párrafo 5.1.1. en cuanto a los momentos de aplicación de la encuesta	Mayo 2011	3	3
Se modificó el párrafo 5.3.4. respecto del envío de las encuestas	Mayo 2011	3	
Se incorporó el párrafo 5.3.5	Junio 2011	4	4
Se incorporó el punto 5.4 respecto aplicación Encuesta Satisfacción Institucional	Junio 2011	4	4 y 5
Se modifica la redacción del punto 5.1.3	Octubre 2013	5	4
Se modifica el punto 5.2.1, respecto del plazo de envío de las evaluaciones anuales.	Octubre 2013	5	4
Se modifica en el punto 5.4.2 el Código del Formulario Resultados Encuesta Satisfacción Institucional cuyo Código pasa a ser F-SGC-021, en vez de F-CID-005.	Octubre 2013	5	5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinadores Técnicos de la Dirección de Operaciones Sociales	Directora de Operaciones Sociales	Directora de Operaciones Sociales

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	INSTRUCTIVO	Código	I-DOS-001
		Página	2 de 5
	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	Versión	05
		Fecha Rev.	14.OCT.2013

1. Objetivo

El Objetivo de este instructivo es establecer una metodología que permita evaluar anualmente y por el período de ejecución del programa, tanto los procesos como los resultados obtenidos por los programas.

2. Alcance

Aplica a todos los Programas de la Fundación.

3. Referencias y Definiciones

3.1 Referencias

- 3.1.1 Mapa de Procesos (D-SGC-001)
- 3.1.2 Procedimientos Ejecución de Programas PD (P-SGC-013)
- 3.1.3 Procedimiento Ejecución Programas Línea DAM (P-SGC-015)
- 3.1.4 Procedimientos Ejecución de Residencias (P-SGC-016)
- 3.1.5 Procedimiento Ejecución Programas MCA (P-SGC-019)
- 3.1.6 Procedimiento Ejecución Programas SBC RD (P-SGC-020)
- 3.1.7 Procedimiento Ejecución Programas PSA (P-SGC-021)
- 3.1.8 Procedimiento Ejecución Programas PLA PLAE (P-SGC-022)
- 3.1.9 Procedimiento Ejecución Programas PIL (P-SGC-023)
- 3.1.10 Procedimiento de Apoyo Técnico (P-DOS-001)
- 3.1.11 Ley de Subvenciones, Ley 20.032, de 2005
- 3.1.12 Reglamento Ley 20.032, de 2005
- 3.1.13 Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, Ley 20.084, de 2005
- 3.1.14 Reglamento Ley 20.084, de 2005
- 3.1.15 Bases Técnicas y Administrativas de Licitación según línea de intervención
- 3.1.16 Proyecto licitado correspondiente
- 3.1.17 Plan Anual del Programa
- 3.1.18 Convenios.

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	INSTRUCTIVO	Código	I-DOS-001
		Página	3 de 5
	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	Versión	05
		Fecha Rev.	14.OCT.2013

3.2 Definiciones

- 3.2.1 **Evaluación de Procesos:** se refiere a la evaluación parcial del programa, del cumplimiento de los objetivos, metas y actividades que se encuentran descritas en el proyecto inicial o en los planes anuales de trabajo.
- 3.2.2 **Evaluación de resultados:** se refiere a la evaluación anual del cumplimiento de los objetivos, metas y actividades establecidas en el proyecto inicial o plan anual de trabajo.
- 3.2.3 **Evaluación Satisfacción de Usuarios:** se refiere a la evaluación del proceso de intervención desde la perspectiva de satisfacción de los propios usuarios, efecto e impacto directo.

4. Responsabilidades

- 4.1 Es responsabilidad del **Director/a del Programa** el planificar, coordinar, ejecutar y controlar la evaluación de procesos y resultados del programa.
- 4.2 Es responsabilidad de la **Dirección de Operaciones Sociales** asesorar a los Directores y miembros de los equipos de los programas en los procesos de evaluación y entregar la retroalimentación necesaria que permita mejorar la calidad de la atención y cumplir con las metas establecidas.

5. Actividades para la Evaluación

5.1 Evaluación de Procesos

5.1.1 Se efectuará una evaluación, **al sexto mes**, contados desde la fecha de inicio del programa y durante todos los años de ejecución del mismo. Estas evaluaciones consideran las siguientes variables:

- Cobertura o prestaciones comprometida
- Actividades comprometidas para el período
- Metas
- Sistemas de revisión de registros
- Reclamos recibidos
- Supervisiones técnicas de SENAME
- Supervisiones técnicas de la Fundación
- Aspectos cualitativos

5.1.2. La evaluación debe efectuarla el Director del Programa utilizando el **Formulario Estado de Avance de Programas (F-DOS-001)**. De existir incumplimientos o diferencias entre lo

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	INSTRUCTIVO	Código	I-DOS-001
		Página	4 de 5
	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	Versión	05
		Fecha Rev.	14.OCT.2013

comprometido y los logros alcanzados a la fecha, el Director del Programa, debe establecer las medidas correctivas, señalando los plazos y responsables de su ejecución.

- 5.1.3 Una vez finalizada la evaluación se remite el Formulario **(F-DOS-001)** con el registro de los resultados a la Directora de Operaciones Sociales, en un plazo de diez días hábiles. Esta Dirección tendrá la responsabilidad de verificar directa (en visitas a terreno) o indirectamente (por terceros, comunicación telefónica, correo electrónico, etc.) la superación de las deficiencias detectadas.

5.2 Evaluación de resultados

- 5.2.1. Anualmente, en el mes doce contados desde la fecha de inicio del programa o según lo establecido por el organismo licitador, el Director del Programa debe realizar el Informe de Evaluación Anual, según los requerimientos y pautas de evaluación de SENAME. Previo al envío a SENAME, el Director del Programa debe enviar a la Directora de Operaciones Sociales con a lo menos dos semanas (excepcionalmente este plazo puede ser modificado por el Coordinador Técnico, si las circunstancias así lo ameritan), para su revisión por el Coordinador, quien lo devolverá dentro de los 5 días hábiles siguientes, al Director del Programa con las sugerencias e indicaciones correspondientes. Efectuadas las modificaciones, el Director del Programa remite a la Dirección Regional de SENAME el Informe de Evaluación Anual, en el plazo definido por esta entidad.
- 5.2.2. Por otra parte, recepcionada la Evaluación Anual de Desempeño, que efectúa SENAME, debe ser revisada por el Director del Programa en conjunto con el Coordinador Técnico, de manera de determinar la pertinencia de apelar a la evaluación. De estimarse necesario realizar la apelación, el Director del Programa debe redactar el oficio de apelación y enviarlo al Coordinador Técnico, previo a ser despachado a la Dirección Regional de SENAME, dentro del plazo definido para estos fines por dicha entidad.
- 5.2.3 Finalmente, el Director debe enviar tanto la evaluación que efectúa el equipo del programa, como la que realiza SENAME, a la Directora de Operaciones Sociales para su registro en el Archivo del Programa.

5.3 Evaluación Satisfacción de Usuarios

- 5.3.1 Al finalizar el proceso de atención a un niño, niña, adolescente y familia, en cualquiera de los programas y antes de su egreso, se les debe solicitar responder la Encuesta de Satisfacción Usuario correspondiente. En los Programas DAM aplica la Encuesta Satisfacción Usuario DAM **(F-DOS-002)** y para el resto de los Programas aplica la Encuesta de Satisfacción Usuaría **(F-SGC-036)**. Esta encuesta puede ser aplicada a los usuarios del programa o una parte de ellos, durante el proceso de intervención, si el Director así lo estima pertinente.
- 5.3.2 La Encuesta debe contestarse en un lugar privado, preferentemente autoaplicada, pudiendo ser supervisado el proceso por un miembro del equipo del Centro (distinto al Educador Social a cargo del caso), para responder eventuales dudas si es que el niño/a o adulto lo solicita o requiere de acuerdo a su edad o sus necesidades.

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	INSTRUCTIVO	Código	I-DOS-001
		Página	5 de 5
	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	Versión	05
		Fecha Rev.	14.OCT.2013

- 5.3.3 La Encuesta se debe aplicar al 100% de los niños, niñas y adolescentes egresados y su adulto responsable en los programas de Prevención, Protección y Responsabilidad Penal Adolescente (debiendo el programa justificar en los casos que no sea posible efectuar esta encuesta). En los programas de DAM, la encuesta se debe aplicar a un 10% de niños, niñas y adolescentes egresados y a su adulto responsable.
- 5.3.4 Los resultados de las encuestas deben ser enviadas a la Dirección de Operaciones Sociales al finalizar cada semestre, el 30 de Junio y 30 de Noviembre respectivamente.
- 5.3.5. Adicionalmente y de manera optativa **es posible aplicar la Encuesta** durante el proceso de intervención, lo cual permitiría conocer la opinión de los usuarios respecto de la atención que se está otorgando y brindaría oportunidades de mejora. La decisión de su aplicación como también la definición del universo de aplicación es del Director/a y equipo del programa, teniendo en cuenta el tiempo y los recursos disponibles para ello.

5.4. Evaluación Satisfacción Institucional

- 5.4.1. Entre los meses de agosto, septiembre y octubre de cada año, el Director debe enviar a los organismos de la red con los cuales se vincula el programa (por la naturaleza del trabajo que se desarrolla) la Encuesta de Satisfacción Institucional (**F-SGC-073**) en el caso de los programas de Protección y de RPA y Encuesta de Satisfacción Institucional DAM (**F-SGC-051**) en el caso de los DAM. Esta encuesta tiene como propósito conocer la opinión sobre el servicio prestado que tienen las distintas instancias con las cuales nos relacionamos. Entre las instituciones a las cuales se envía esta encuesta, deben estar contemplados sin excepción, los organismos de las instancias judiciales presentes en el territorio.
- 5.4.2. El Director del Programa o quien este designe deberá recoger y tabular la información, debiendo enviar sus resultados a la Dirección de Operaciones Sociales al décimo mes en el Formulario Resultados Encuesta Satisfacción Institucional (**F-SGC-021**), para ser analizados en conjunto y tomar las medidas pertinentes orientadas a mejorar la prestación del servicio brindado.

6. Registros

- 6.1 Formulario Estado de Avance de Programas (**F-DOS-001**)
- 6.2 Encuesta Satisfacción de Usuarios (**F-SGC-036**)
- 6.3 Encuesta de Satisfacción Usuario DAM (**F-SGC-051**)
- 6.4 Encuesta de Satisfacción Institucional (**F-SGC-073**)
- 6.5 Encuesta de Satisfacción Institucional DAM (**F-SGC-051**)
- 6.6 Resultados Encuesta Satisfacción Institucional (**F-SGC-021**)

7. Anexos

No Aplica