



Fundación Esperanza

SISTEMA DE EVALUACIÓN O MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. (2025)

El sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios, se establece como una necesidad básica desde Fundación Esperanza a través del desarrollo de los proyectos que en la actualidad se encuentran en ejecución (2025)

Como parte de esta necesidad de mejora constante, es que la participación desde los usuarios (NNA) y de sus grupos familiares, se han desarrollado instrumentos y procedimientos para levantar información en todos los programas administrados por Fundación Esperanza, que permita analizar la efectividad de nuestro trabajo asociado al logro de objetivos y la satisfacción de la población beneficiaria.

Por otra parte, y de manera complementaria este sistema de satisfacción de usuarios de evaluación o medición nos permite mejorar los sistemas de información, el control de gestión y la automatización de los resultados para retroalimentar las buenas prácticas dentro de la institución y el efecto que se desea obtener en cada uno de los programas ejecutados. Poder medir la apreciación de cada uno de los programas desde la opinión de los niños, niñas y adolescentes (NNA), como también, de sus adultos/as responsables, adolescentes y sus cuidadores o tutores será de gran enriquecimiento para mejorar y perfeccionar la identificación de cualquier contraste o pormenor que pueda ser modificado para resultados más favorables dentro de la gestión interna y acciones futuras de la Fundación (insumo para enriquecer nuevos proyectos).

Los instrumentos de evaluación de satisfacción del usuario de acuerdo a los lineamientos y bases técnicas de cada línea de intervención, esta aplicación es de manera directa tanto al NNA como al adulto responsable/ tutor y referir que la opinión activa de los NNA ya en torno a la intervención en evaluada de manera directa y constante a través de las devoluciones de las intervenciones.

De las dimensiones a evaluar:

- a) Infraestructura: Entendido como el conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un proyecto (ej. accesibilidad, comodidad, condiciones, espacios para la atención como para el tiempo de espera, propendiéndose a generar un espacio acogedor y cómodo desde la perspectiva de los y las usuarias.
- b) Calidad del trato: La evaluación se encuentra referida o avocada a la muestra de interés y nivel de atención individualizada que se brinda a los usuarios desde el equipo. Se evalúa la capacidad y habilidad del personal para entregar el servicio de forma fiable, respetuosa, simpática, confiable y profesional al usuario, generando seguridad a éste y por ende resultados sustentables con el tiempo.
- c) Calidad de la intervención: Se evalúa la forma en la cual el equipo cumple con los objetivos programáticos y del Programa ejecutado al momento de su desarrollo, así como la capacidad



de respuesta de las y los profesionales que entregan el servicio, midiendo su disposición para ayudar a los niños, niñas, adolescentes y tutores.

- d) Derechos del NNA: Se evalúa la prevalencia de derechos del niño, niña y adolescente en todas las actividades y valores entregados al momento de ejecutar cada uno de los programas que realiza la Fundación.
- e) Participación: Referido a la capacidad de generar un ambiente participativo e integrativo a la persona atendida por los programas ejecutados lo que implica un manejo del espacio que facilite la intervención, manifestación y acogida de la opinión, de igual manera se hace la observación de evaluación en torno a nivel de vinculación y relación con los ejecutantes de proyecto.

Hacer presente que estas dimensiones además de evaluadas desde los usuarios, son observadas de manera estable por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia tanto en supervisiones técnicas como fiscalizaciones, existiendo pertinencia con la matriz lógica de cada proyecto.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE FUNDACIÓN ESPERANZA

1. PRESENTACIÓN

1.1 Presentación

Fundación Esperanza, en su calidad de organismo colaborador acreditado del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, reconoce la participación de las personas usuarias como un principio transversal que orienta el desarrollo de todas sus acciones técnicas, administrativas y de gestión.

La participación constituye un elemento esencial para asegurar intervenciones pertinentes, respetuosas y centradas en las personas, favoreciendo que niños, niñas, adolescentes, familias y personas adultas significativas ejerzan activamente su derecho a expresar sus opiniones, acceder a información comprensible, ser escuchados y contribuir en aquellas decisiones que les afectan, conforme a su edad, grado de desarrollo, contexto y capacidades.

En este contexto, el presente **Modelo Institucional de Participación** establece un marco común para todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza, definiendo principios, criterios, mecanismos y estándares orientados a garantizar una participación efectiva, sistemática y verificable durante todo el proceso de intervención.

Este documento complementa el **Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuaris**, fortaleciendo la dimensión de participación mediante la incorporación de lineamientos técnicos que permitan operacionalizarla de forma homogénea en los distintos programas institucionales. De este modo, la participación deja de entenderse exclusivamente como una dimensión de evaluación de la satisfacción usuaria para consolidarse como un componente permanente de la gestión institucional y de la mejora continua de la calidad de las intervenciones.

La implementación de este modelo busca fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto de los derechos, la corresponsabilidad, la transparencia, la inclusión y la mejora continua, promoviendo que la opinión y experiencia de las personas usuarias sean consideradas como una fuente permanente de aprendizaje, evaluación y perfeccionamiento de las prácticas institucionales.

2. FUNDAMENTACIÓN

La participación de las personas usuarias constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de intervenciones de calidad, centradas en las personas y orientadas al reconocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos. En este sentido, Fundación Esperanza comprende que la participación no corresponde únicamente a una metodología de intervención o a un mecanismo de consulta, sino que constituye un principio transversal que debe orientar todas las acciones desarrolladas por los programas ejecutados como organismo colaborador acreditado del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Desde esta perspectiva, la participación representa el reconocimiento de las personas usuarias como actores activos en los procesos que les involucran. Ello implica generar condiciones institucionales que permitan acceder a información suficiente y comprensible, expresar libremente



opiniones, formular propuestas, manifestar acuerdos o desacuerdos y recibir retroalimentación respecto de la manera en que sus aportes fueron considerados durante el desarrollo de la intervención.

La participación constituye, además, un elemento indispensable para fortalecer la pertinencia técnica de las intervenciones. La incorporación sistemática de las experiencias, percepciones y necesidades de las personas usuarias permite mejorar la comprensión de sus contextos, favorecer procesos de intervención más ajustados a la realidad de cada caso y fortalecer la corresponsabilidad entre los equipos profesionales y quienes participan de los programas institucionales.

En este marco, Fundación Esperanza ha desarrollado un **Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuarias**, el cual incorpora la participación como una de las dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios prestados. Dicho sistema reconoce que la generación de ambientes participativos, la acogida de las opiniones y el fortalecimiento del vínculo entre las personas usuarias y los equipos de intervención constituyen aspectos relevantes para evaluar la experiencia de atención y promover procesos permanentes de mejora institucional. No obstante, la medición de la satisfacción usuaria, por sí sola, resulta insuficiente para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación. Evaluar si las personas perciben espacios participativos constituye una etapa necesaria, pero no asegura que dichos espacios se encuentren incorporados de manera sistemática en los procesos de intervención ni que sus opiniones influyan efectivamente en las decisiones que les afectan.

Por esta razón, el presente Modelo Institucional tiene por finalidad operacionalizar la participación como un estándar transversal de gestión, estableciendo definiciones, principios, criterios, mecanismos, indicadores y responsabilidades comunes para todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza. De este modo, la participación deja de concebirse exclusivamente como una dimensión de evaluación para transformarse en un proceso institucional permanente, verificable y sujeto a mejora continua.

Este enfoque permite fortalecer la coherencia entre la práctica institucional y el Sistema de Evaluación de Satisfacción Usuaria, favoreciendo que la información obtenida mediante los distintos mecanismos de participación no solo contribuya a medir la percepción de las personas usuarias, sino también a orientar decisiones, retroalimentar las intervenciones, optimizar los procesos organizacionales y consolidar una cultura institucional basada en el aprendizaje continuo y la mejora permanente.

En consecuencia, Fundación Esperanza entiende la participación como un proceso transversal que atraviesa todas las etapas de la intervención, compromete a todos los niveles de la organización y constituye un criterio permanente para la evaluación de la calidad técnica, la gestión institucional y el fortalecimiento de las relaciones de confianza con las personas usuarias.

3. MARCO NORMATIVO

El presente Modelo Institucional de Participación se fundamenta en el marco jurídico nacional e internacional vigente en materia de derechos humanos, protección integral de la niñez y adolescencia, participación ciudadana y calidad de la intervención social, constituyendo un instrumento de aplicación transversal para todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza.

La implementación del presente modelo deberá interpretarse y aplicarse de conformidad con los siguientes cuerpos normativos y orientaciones técnicas:

3.1 Convención sobre los Derechos del Niño

La Convención sobre los Derechos del Niño reconoce a niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos, estableciendo que tienen derecho a expresar libremente su opinión en todos los asuntos que les afecten y que dicha opinión deberá ser debidamente considerada en función de su edad y grado de madurez.

Asimismo, la Convención dispone que los Estados deben garantizar que los niños, niñas y adolescentes tengan acceso a información adecuada, sean escuchados directamente o por medio de representantes y participen activamente en los procedimientos administrativos, judiciales y sociales que les involucren.

Estos principios constituyen el fundamento internacional del derecho a la participación y orientan el actuar institucional de Fundación Esperanza.

3.2 Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia



La Ley N° 21.430 reconoce la participación como uno de los principios rectores del Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia, estableciendo que niños, niñas y adolescentes tienen derecho a participar activamente en todas aquellas decisiones que les conciernen.

Asimismo, reconoce el deber de las instituciones públicas y privadas que ejecutan acciones dirigidas a la niñez de generar mecanismos efectivos que permitan ejercer este derecho, considerando la autonomía progresiva, el interés superior, la igualdad y no discriminación, la inclusión y el acceso a información comprensible.

3.3 Ley N° 21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

La Ley N° 21.302 establece que los organismos colaboradores acreditados deberán desarrollar intervenciones especializadas basadas en el enfoque de derechos, asegurando la participación activa de niños, niñas, adolescentes y sus familias durante todo el proceso de intervención.

En consecuencia, la participación constituye un componente permanente de la calidad técnica de las intervenciones y forma parte de los aspectos evaluados por el Servicio de Protección Especializada durante los procesos de supervisión técnica, seguimiento y fiscalización.

3.4 Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada

Las orientaciones técnicas de los distintos programas ejecutados por el Servicio de Protección Especializada incorporan la participación como un enfoque transversal de intervención, promoviendo la construcción conjunta de los procesos de trabajo, la consideración de la opinión de las personas usuarias y el fortalecimiento de su autonomía progresiva.

En este contexto, la participación debe encontrarse presente durante todo el ciclo de intervención, desde el ingreso al programa hasta el egreso, constituyendo un componente permanente de la planificación, implementación, seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas.

3.5 Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuarias de Fundación Esperanza

Fundación Esperanza cuenta con un Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuarias, cuyo propósito es conocer la percepción de niños, niñas, adolescentes, familias y personas cuidadoras respecto de la calidad de la atención recibida, generando información para fortalecer la gestión institucional y promover la mejora continua. El sistema establece cinco dimensiones de evaluación: infraestructura, calidad del trato, calidad de la intervención, derechos de niños, niñas y adolescentes y participación.

El presente Modelo Institucional complementa dicho sistema, proporcionando el marco técnico que permite operacionalizar la dimensión de participación mediante criterios, estándares, mecanismos, indicadores y responsabilidades aplicables de manera transversal en todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza. De esta forma, la participación se consolida como un proceso institucional permanente, cuya implementación puede ser planificada, ejecutada, monitoreada y evaluada de manera sistemática, fortaleciendo la coherencia entre la intervención cotidiana y los mecanismos institucionales de evaluación de la satisfacción usuaria.

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1 La participación como un derecho

Fundación Esperanza entiende la participación como un derecho inherente a todas las personas usuarias de sus programas, el cual implica la posibilidad real y efectiva de intervenir en aquellos procesos, decisiones y acciones que les afectan, de acuerdo con su edad, desarrollo evolutivo, capacidades, contexto sociocultural y nivel de autonomía.

Este derecho supone que las personas usuarias no son únicamente destinatarias de prestaciones o intervenciones, sino actores relevantes en la construcción, implementación, evaluación y mejora de los procesos desarrollados por la institución.

En consecuencia, la participación constituye un elemento permanente de la intervención y no una actividad aislada o complementaria.

4.2 Participación como proceso institucional

Desde una perspectiva institucional, la participación corresponde a un proceso continuo, planificado y sistemático mediante el cual Fundación Esperanza genera condiciones para que las personas usuarias:



- Accedan a información clara, pertinente y comprensible.
- Comprendan los objetivos, alcances y características de las intervenciones.
- Expresen libremente sus opiniones, intereses, necesidades y expectativas.
- Sean escuchadas con respeto y sin discriminación.
- Incidan progresivamente en aquellas decisiones que les afectan.
- Reciban retroalimentación respecto de la consideración de sus opiniones.
- Evalúen la calidad de la atención y propongan mejoras.

Este proceso debe encontrarse presente durante todas las etapas de la intervención, desde el ingreso hasta el egreso del programa, integrándose a la práctica cotidiana de los equipos profesionales.

4.3 Participación efectiva

Para efectos del presente modelo, se entenderá por **participación efectiva** aquella que cumple, al menos, con las siguientes condiciones:

Es informada, cuando las personas usuarias reciben antecedentes suficientes, oportunos y comprensibles para formarse una opinión.

Es voluntaria, cuando las personas participan libremente, sin presiones, coerción o condicionamientos indebidos.

Es inclusiva, cuando elimina barreras relacionadas con edad, discapacidad, idioma, cultura, género, orientación sexual, identidad de género, nacionalidad u otras condiciones personales o sociales.

Es pertinente, cuando utiliza metodologías adecuadas al nivel de desarrollo, capacidades y características de las personas usuarias.

Es incidente, cuando las opiniones recogidas son consideradas en la planificación, ejecución o evaluación de las intervenciones, siempre que ello sea compatible con el marco jurídico, técnico y protector aplicable.

Es verificable, cuando queda registrada mediante los mecanismos institucionales establecidos y puede ser supervisada y evaluada.

4.4 Participación y autonomía progresiva

Fundación Esperanza reconoce que la participación debe ejercerse considerando la autonomía progresiva de niños, niñas y adolescentes.

En consecuencia, la intensidad, modalidad y alcance de la participación deberán adecuarse a las capacidades evolutivas de cada persona, favoreciendo que progresivamente asuma un rol cada vez más activo en las decisiones relacionadas con su proceso de intervención.

La autonomía progresiva no limita el derecho a participar; por el contrario, orienta la forma en que dicho derecho debe garantizarse de manera pertinente, respetuosa y protectora.

4.5 Participación y corresponsabilidad

La participación constituye un proceso compartido entre las personas usuarias y los equipos profesionales.

Corresponde a Fundación Esperanza generar las condiciones necesarias para facilitar el ejercicio efectivo del derecho a participar, mientras que las personas usuarias tienen la posibilidad de involucrarse activamente en los distintos espacios de diálogo, planificación, seguimiento y evaluación que la institución pone a su disposición.

Esta relación fortalece la corresponsabilidad, promueve vínculos de confianza y favorece intervenciones más pertinentes, transparentes y sostenibles.

4.6 Participación y satisfacción usuaria

Aunque ambos conceptos se encuentran estrechamente relacionados, no constituyen sinónimos.

La **participación** corresponde al proceso mediante el cual las personas usuarias ejercen activamente su derecho a intervenir en las acciones que les afectan.

La **satisfacción usuaria** corresponde a la evaluación que las propias personas realizan respecto de la calidad de la atención recibida.

En consecuencia, la participación constituye un componente que influye en la satisfacción usuaria, mientras que la satisfacción representa uno de los mecanismos mediante los cuales la institución evalúa la calidad del proceso participativo y de las demás dimensiones definidas en su Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuarias.



5. MODELO INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN

5.1 Propósito del Modelo

El Modelo Institucional de Participación de Fundación Esperanza establece el marco metodológico mediante el cual todos los programas deberán garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación de las personas usuarias durante todo el proceso de intervención.

Este modelo tiene por finalidad asegurar que la participación sea una práctica sistemática, planificada, verificable y transversal a la gestión institucional, evitando que dependa exclusivamente de las características individuales de los equipos profesionales o de las particularidades de cada programa.

En consecuencia, la participación deberá incorporarse como un componente permanente de la planificación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora continua de todas las intervenciones desarrolladas por Fundación Esperanza.

5.2 Ciclo Institucional de Participación

Fundación Esperanza implementará la participación como un proceso continuo compuesto por seis etapas sucesivas e interrelacionadas.

Cada una de ellas constituye un requisito necesario para garantizar una participación efectiva y deberá encontrarse presente durante el desarrollo de la intervención.

Etapa 1. Información

Corresponde al proceso mediante el cual las personas usuarias reciben información clara, suficiente, comprensible y oportuna respecto de:

- objetivos del programa;
- derechos y responsabilidades;
- características de la intervención;
- profesionales responsables;
- mecanismos de participación;
- procedimientos de reclamo y sugerencias;
- evaluación de satisfacción usuaria;
- forma en que serán utilizadas sus opiniones.

La información deberá adecuarse a la edad, nivel de desarrollo, idioma, cultura y necesidades particulares de cada persona usuaria.

La información constituye el requisito indispensable para el ejercicio de una participación significativa.

Etapa 2. Escucha Activa

Una vez entregada la información, los equipos profesionales deberán generar espacios que permitan conocer la opinión, expectativas, necesidades, preocupaciones e intereses de las personas usuarias.

La escucha activa supone una actitud profesional basada en el respeto, la empatía, la validación y el reconocimiento de las experiencias de las personas, favoreciendo un ambiente seguro para expresar libremente sus opiniones.

Esta etapa implica recoger activamente la voz de las personas usuarias, evitando prácticas meramente formales o simbólicas.

Etapa 3. Deliberación y Construcción Conjunta

Las opiniones obtenidas deberán incorporarse al análisis técnico del equipo, permitiendo construir de manera conjunta los objetivos, estrategias y acciones de intervención, siempre que ello resulte compatible con el marco jurídico, técnico y protector correspondiente.

La construcción conjunta no implica delegar las responsabilidades técnicas de la institución, sino enriquecer la toma de decisiones mediante la incorporación de las perspectivas de las personas usuarias.

Etapa 4. Incidencia

La participación alcanza un nivel efectivo cuando las opiniones expresadas generan efectos observables en las decisiones adoptadas.



La incidencia podrá reflejarse, entre otras situaciones, en:

- adecuaciones del Plan de Intervención;
- priorización de objetivos;
- incorporación de actividades;
- ajustes metodológicos;
- coordinación con redes;
- definición de horarios, modalidades o estrategias de intervención;
- modificaciones de procedimientos internos cuando corresponda.

Cuando una opinión no pueda ser incorporada, los equipos deberán fundamentar técnicamente dicha decisión y comunicarla de manera respetuosa a la persona usuaria.

Etapas 5. Retroalimentación

Fundación Esperanza reconoce que la participación sólo se completa cuando las personas usuarias conocen el resultado de su participación.

Por ello, los equipos deberán informar oportunamente:

- qué opiniones fueron consideradas;
- qué decisiones se adoptaron;
- cuáles no pudieron incorporarse;
- las razones técnicas, jurídicas o de protección que fundamentan dichas decisiones.

La retroalimentación fortalece la confianza institucional, la transparencia y la corresponsabilidad.

Etapas 6. Evaluación y Mejora Continua

Finalmente, las personas usuarias deberán contar con espacios para evaluar la calidad de la atención recibida, los mecanismos de participación implementados y la forma en que sus opiniones fueron consideradas durante el proceso de intervención.

La información obtenida mediante encuestas de satisfacción, entrevistas, grupos focales u otros mecanismos institucionales deberá ser analizada periódicamente para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas, integrándose a los procesos de supervisión técnica y gestión institucional. Este ciclo fortalece la finalidad del Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuarias, al transformar la información recogida en un insumo para la mejora continua de los programas.

5.3 Características del Modelo

El Modelo Institucional de Participación se implementará conforme a las siguientes características:

- **Transversal**, porque aplica a todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza.
- **Continuo**, porque se desarrolla durante todo el proceso de intervención.
- **Flexible**, porque adapta sus metodologías a las características de cada programa y de las personas usuarias.
- **Inclusivo**, porque incorpora medidas para eliminar barreras de participación.
- **Verificable**, porque cada etapa genera evidencia objetiva de su implementación.
- **Evaluable**, porque contempla indicadores y mecanismos de seguimiento.
- **Orientado a la mejora continua**, porque utiliza la información obtenida para fortalecer la calidad de las intervenciones y la gestión institucional.

6. ESTÁNDARES INSTITUCIONALES DE PARTICIPACIÓN

6.1 Propósito

Los Estándares Institucionales de Participación constituyen el conjunto de requisitos mínimos que deberán cumplir todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación de las personas usuarias.

Estos estándares operacionalizan el Modelo Institucional de Participación, estableciendo criterios comunes para orientar la práctica profesional, favorecer la mejora continua y facilitar los procesos de supervisión técnica, evaluación institucional y medición de satisfacción usuaria.

Su aplicación es obligatoria para todos los equipos de intervención, independientemente de la modalidad programática o del perfil de las personas usuarias.

ESTÁNDAR 1

Acceso a Información Oportuna y Comprensible



Objetivo

Garantizar que todas las personas usuarias dispongan de información suficiente, clara, pertinente y accesible para comprender el proceso de intervención y ejercer una participación informada.

Criterios de cumplimiento

Se entenderá cumplido este estándar cuando:

- La persona usuaria conozca el objetivo del programa.
- Comprenda los alcances de la intervención.
- Conozca sus derechos y responsabilidades.
- Identifique al equipo responsable.
- Conozca los mecanismos de participación disponibles.
- Conozca los procedimientos para presentar consultas, sugerencias, felicitaciones o reclamos.
- Reciba información utilizando un lenguaje adecuado a su edad, desarrollo y características particulares.

Resultados esperados

Las personas usuarias comprenden el proceso de intervención y cuentan con información suficiente para participar de manera libre e informada.

ESTÁNDAR 2

Escucha Activa y Expresión de Opinión

Objetivo

Garantizar que todas las personas usuarias dispongan de espacios permanentes para expresar libremente sus opiniones, intereses, preocupaciones, necesidades y expectativas.

Criterios de cumplimiento

Los equipos profesionales deberán:

- Promover entrevistas participativas.
- Formular preguntas abiertas.
- Favorecer ambientes de confianza.
- Respetar los tiempos de cada persona.
- Validar las opiniones expresadas.
- Evitar interrupciones o juicios de valor.
- Adaptar las metodologías según edad y desarrollo evolutivo.

Resultados esperados

Las personas usuarias manifiestan sentirse escuchadas, respetadas y consideradas durante la intervención.

ESTÁNDAR 3

Participación en la Planificación de la Intervención

Objetivo

Favorecer la incorporación de la opinión de las personas usuarias en la definición de objetivos, actividades y estrategias de intervención.

Criterios de cumplimiento

Siempre que resulte técnica y jurídicamente procedente:

- La opinión de la persona usuaria será considerada en la elaboración del Plan de Intervención Individual.
- Se consultarán preferencias respecto de actividades y modalidades de trabajo.
- Se promoverá la definición conjunta de metas.
- Se revisarán periódicamente los acuerdos alcanzados.

Resultados esperados

Las intervenciones reflejan las necesidades, intereses y prioridades identificadas conjuntamente entre los equipos y las personas usuarias.

ESTÁNDAR 4

Incidencia en la Toma de Decisiones

Objetivo

Asegurar que la participación produzca efectos observables en aquellas decisiones institucionales o



técnicas susceptibles de ser modificadas.

Criterios de cumplimiento

Los equipos deberán demostrar que:

- Las opiniones fueron analizadas.
- Las decisiones fueron fundamentadas.
- Se incorporaron modificaciones cuando correspondía.
- Se registraron los cambios efectuados.

Cuando una opinión no pueda incorporarse, deberá explicarse claramente la razón técnica, jurídica o de protección que fundamenta dicha decisión.

Resultados esperados

Las personas usuarias perciben que su participación tiene efectos concretos sobre la intervención.

ESTÁNDAR 5

Retroalimentación Permanente

Objetivo

Garantizar que las personas usuarias conozcan cómo fueron consideradas sus opiniones.

Criterios de cumplimiento

Los equipos deberán informar:

- acuerdos alcanzados;
- decisiones adoptadas;
- cambios efectuados;
- aspectos que no pudieron modificarse;
- fundamentos de dichas decisiones;
- próximos pasos del proceso.

Resultados esperados

La participación genera confianza, transparencia y comprensión del proceso de intervención.

ESTÁNDAR 6

Evaluación y Mejora Continua

Objetivo

Incorporar sistemáticamente la experiencia de las personas usuarias como insumo para fortalecer la calidad institucional.

Criterios de cumplimiento

Cada programa deberá:

- aplicar mecanismos de evaluación de satisfacción;
- analizar los resultados obtenidos;
- identificar oportunidades de mejora;
- implementar acciones correctivas cuando corresponda;
- monitorear el cumplimiento de dichas acciones;
- retroalimentar al equipo técnico respecto de los resultados alcanzados.

Resultados esperados

La información proveniente de las personas usuarias contribuye al fortalecimiento permanente de la calidad de las intervenciones y de la gestión institucional, en coherencia con el Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuarias.

7. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE PARTICIPACIÓN

7.1 Objetivo

La presente matriz tiene por finalidad traducir los Estándares Institucionales de Participación en acciones concretas, observables y verificables, estableciendo criterios homogéneos para su implementación en todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza.

Esta matriz constituye una herramienta de gestión institucional que facilita la planificación, seguimiento, supervisión técnica, evaluación y mejora continua de la participación de las personas usuarias.

Los programas podrán complementar esta matriz con procedimientos específicos de acuerdo con sus orientaciones técnicas, siempre que dichos procedimientos respeten los estándares institucionales establecidos en el presente documento.



Estándar	Actividad mínima obligatoria	Responsable	Evidencia	Indicador	Frecuencia
1. Información	Informar objetivos del programa, derechos, deberes, proceso de intervención, profesionales responsables y mecanismos de participación.	Equipo interventor	Registro de acogida, consentimiento o informado, ficha de ingreso	% de personas usuarias que reciben información al ingreso	Ingreso y cuando existan modificaciones relevantes
2. Escucha Activa	Generar espacios sistemáticos para recoger opiniones, necesidades y expectativas.	Equipo interventor	Registro de entrevistas, PII, actas	% de intervenciones con opinión registrada	Durante toda la intervención
3. Participación en la planificación	Incorporar la opinión de la persona usuaria en la construcción o actualización del Plan de Intervención Individual o instrumento equivalente.	Equipo interventor	PII firmado o registro equivalente	% de planes construidos con participación usuaria	Elaboración y revisión del plan
4. Incidencia	Analizar técnicamente las opiniones y justificar las decisiones adoptadas.	Equipo técnico	PII, informes, registros de intervención	% de propuestas analizadas y fundamentadas	Cada revisión del proceso
5. Retroalimentación	Informar a la persona usuaria los acuerdos y decisiones adoptadas.	Equipo interventor	Registro de devolución, actas, bitácoras	% de devoluciones efectuadas	Después de cada revisión relevante
6. Evaluación	Aplicar mecanismos institucionales de satisfacción usuaria y analizar los resultados.	Dirección y Coordinación Técnica	Encuestas, informes de análisis, planes de mejora	% de instrumentos aplicados y acciones implementadas	Según planificación institucional



7.2 Evidencias Institucionales

Para efectos de supervisión técnica, auditoría interna o fiscalización, se considerarán como evidencias válidas del cumplimiento de los estándares, entre otras, las siguientes:

- Registro de acogida.
- Consentimiento informado.
- Planes de Intervención Individual.
- Actas de reuniones.
- Registros de entrevistas.
- Registros de visitas domiciliarias.
- Bitácoras de intervención.
- Encuestas de satisfacción usuaria.
- Informes de evaluación.
- Actas de análisis técnico.
- Planes de mejora.
- Registros SIS u otros sistemas institucionales.
- Evidencias audiovisuales cuando sean pertinentes y cuenten con las autorizaciones correspondientes.

La evidencia deberá permitir verificar no solo la realización de la actividad, sino también la incorporación efectiva de la opinión de las personas usuarias en el proceso de intervención.

7.3 Indicadores Institucionales

Con el propósito de evaluar la implementación del Modelo Institucional de Participación, Fundación Esperanza adoptará indicadores comunes para todos sus programas.

Indicadores de cobertura

- Porcentaje de personas usuarias que reciben información al ingreso.
- Porcentaje de personas usuarias que participan en la elaboración del plan de intervención.
- Porcentaje de personas usuarias que responden instrumentos de satisfacción.

Indicadores de proceso

- Porcentaje de intervenciones que registran la opinión de la persona usuaria.
- Porcentaje de revisiones de intervención con retroalimentación documentada.
- Porcentaje de acciones de mejora implementadas derivadas de la participación.

Indicadores de resultado

- Nivel de satisfacción respecto de los espacios de participación.
- Percepción de haber sido escuchado durante la intervención.
- Percepción de incidencia en las decisiones.
- Percepción de claridad de la información entregada.
- Percepción de respeto y trato digno durante la intervención.

Estos indicadores deberán analizarse periódicamente tanto a nivel de programa como institucional, con el fin de identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora.

7.4 Adaptación según Programa

Considerando la diversidad de programas ejecutados por Fundación Esperanza, la implementación del presente modelo deberá adecuarse a las características de la población atendida y a las orientaciones técnicas específicas de cada línea de intervención.

En consecuencia, los mecanismos de participación podrán variar en su forma de aplicación, manteniendo inalterables los estándares institucionales definidos en este documento.

Esto implica que un programa podrá utilizar entrevistas individuales, otros talleres grupales o instancias consultivas; sin embargo, todos deberán garantizar, como mínimo:

- información accesible;
- escucha activa;
- consideración de la opinión de las personas usuarias;
- retroalimentación sobre las decisiones adoptadas;
- evaluación sistemática de la experiencia usuaria;
- utilización de los resultados para la mejora continua.

La adaptación metodológica no podrá implicar una disminución del estándar institucional de participación, sino únicamente ajustes en la forma de implementarlo de acuerdo con la naturaleza del programa y las características de las personas usuarias.



8. ROLES Y RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

8.1 Objetivo

Definir las responsabilidades de los distintos niveles organizacionales para garantizar la implementación, monitoreo y mejora continua del Modelo Institucional de Participación en todos los programas ejecutados por Fundación Esperanza.

La participación constituye una responsabilidad institucional compartida. En consecuencia, su implementación no corresponde exclusivamente a los equipos de intervención, sino que compromete a todos los niveles de la organización en el marco de sus funciones.

8.2 Dirección Ejecutiva de Fundación Esperanza

Corresponderá a la Dirección Ejecutiva:

- Promover la participación como un principio institucional transversal.
- Aprobar y actualizar el presente Modelo Institucional de Participación.
- Incorporar este modelo dentro de los procesos de gestión de calidad institucional.
- Velar por la disponibilidad de recursos necesarios para su implementación.
- Promover procesos permanentes de capacitación relacionados con participación, enfoque de derechos y calidad de la intervención.
- Analizar periódicamente los resultados institucionales derivados de los mecanismos de participación y satisfacción usuaria.
- Impulsar acciones institucionales orientadas a la mejora continua.

8.3 Direcciones de Programa

Las Direcciones de Programa serán responsables de:

- Liderar la implementación del presente modelo dentro de cada programa.
- Difundir el contenido del modelo entre todos los integrantes del equipo.
- Supervisar el cumplimiento de los estándares institucionales.
- Promover una cultura organizacional basada en el respeto, la escucha y la participación.
- Garantizar la existencia de mecanismos permanentes de participación.
- Incorporar los resultados obtenidos en la planificación anual del programa.
- Favorecer la mejora continua mediante el análisis de la información recopilada.

8.4 Coordinaciones Técnicas

Las Coordinaciones Técnicas deberán:

- Asesorar técnicamente a los equipos respecto de la aplicación del modelo.
- Supervisar la calidad de los registros relacionados con la participación.
- Monitorear los indicadores institucionales.
- Analizar periódicamente las brechas detectadas.
- Proponer acciones de mejora.
- Incorporar la revisión de la participación dentro de los procesos de supervisión técnica individual y grupal.
- Verificar que la opinión de las personas usuarias se encuentre incorporada en los instrumentos técnicos del programa.

8.5 Equipos de Intervención

Los equipos de intervención serán responsables de garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación durante todo el proceso de intervención.

Para ello deberán:

- Entregar información clara, suficiente y comprensible.
- Favorecer espacios permanentes de diálogo.
- Adaptar las metodologías participativas a las características de cada persona usuaria.
- Promover la participación activa de niños, niñas, adolescentes, familias y personas significativas.
- Registrar oportunamente las opiniones expresadas.
- Incorporar dichas opiniones en la planificación de la intervención cuando resulte técnica y jurídicamente procedente.



- Retroalimentar a las personas usuarias respecto de las decisiones adoptadas.
- Aplicar los mecanismos institucionales de evaluación de satisfacción cuando corresponda.

8.6 Personas Usuarías

Fundación Esperanza reconoce a las personas usuarias como actores fundamentales del proceso de intervención.

En este contexto, podrán:

- Expresar libremente sus opiniones.
- Formular consultas y propuestas.
- Participar en la planificación de las intervenciones.
- Solicitar información.
- Presentar sugerencias, felicitaciones o reclamos.
- Evaluar la calidad de la atención recibida.
- Conocer el resultado de los procesos participativos en los que intervengan.

El ejercicio de estos derechos deberá desarrollarse en un ambiente de respeto mutuo, buen trato y corresponsabilidad.

9. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

9.1 Objetivo

Establecer el mecanismo institucional mediante el cual Fundación Esperanza monitoreará la implementación del Modelo Institucional de Participación y utilizará la información obtenida para fortalecer la calidad de sus programas.

9.2 Monitoreo

Cada programa deberá realizar un seguimiento sistemático del cumplimiento de los estándares definidos en el presente documento.

Este monitoreo considerará, al menos:

- cumplimiento de los estándares institucionales;
- aplicación de mecanismos de participación;
- análisis de indicadores;
- resultados de satisfacción usuaria;
- cumplimiento de acciones de mejora;
- principales brechas identificadas.

El seguimiento deberá formar parte de los procesos habituales de supervisión técnica y gestión del programa.

9.3 Evaluación

La evaluación del presente modelo se desarrollará mediante la integración de diversas fuentes de información, entre ellas:

- resultados de las encuestas de satisfacción usuaria;
- registros de participación;
- análisis de indicadores institucionales;
- supervisiones técnicas;
- fiscalizaciones del Servicio de Protección Especializada;
- auditorías internas;
- observaciones formuladas por las personas usuarias;
- procesos de evaluación institucional.

La utilización de múltiples fuentes permitirá obtener una visión integral sobre la implementación efectiva del derecho a la participación y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

9.4 Planes de Mejora

Cuando el monitoreo identifique brechas o oportunidades de mejora, los programas deberán elaborar e implementar planes de acción que consideren, al menos:

- descripción de la situación detectada;
- análisis de sus causas;
- acciones correctivas o preventivas;
- responsables;



- plazos de ejecución;
- mecanismos de seguimiento;
- criterios para evaluar su cumplimiento.

Los resultados de estos planes deberán incorporarse a los procesos de gestión y supervisión institucional, favoreciendo el aprendizaje organizacional y la mejora continua.

9.5 Revisión del Modelo

El presente Modelo Institucional de Participación deberá ser revisado periódicamente por Fundación Esperanza, considerando:

- modificaciones del marco normativo aplicable;
- actualización de orientaciones técnicas del Servicio de Protección Especializada;
- resultados de supervisiones y fiscalizaciones;
- hallazgos derivados del Sistema Institucional de Evaluación o Medición de Satisfacción de las Personas Usuarías;
- buenas prácticas identificadas por los programas;
- propuestas formuladas por las personas usuarias y los equipos de trabajo.

La revisión periódica permitirá mantener la pertinencia, vigencia y efectividad del modelo, promoviendo su adaptación a los desafíos institucionales y a las necesidades de las personas usuarias.

OBSERVACIÓN FINAL

Un cambio adicional que se considera muy relevante

Vincular explícitamente la participación de los NNA, sus referentes protectores o guardadores con el ciclo de intervención de los programas, es decir en cada etapa la acción de colecta de información es diferenciada, esto de igual manera depende del avance en tiempo asociado al logro de los objetivos y a la dinámica misma de la intervención.

Etapas de la intervención	Forma de participación esperada
Ingreso	Información, acogida y levantamiento de expectativas.
Diagnóstico	Recogida de opiniones, necesidades y prioridades.
Planificación	Co-construcción de objetivos y acuerdos cuando corresponda.
Ejecución	Revisión periódica de avances, ajustes y toma de decisiones.
Evaluación	Valoración de resultados y de la experiencia de participación.
Egreso	Evaluación final, satisfacción usuaria y propuestas de mejora.