



ACUERDO DE OTROGAMIENTO DE SELLO DE CALIDAD SOCIAL UC
HOGAR NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE

En la 2ª sesión de Consejo de Certificación de la Agencia de Calidad Social UC de fecha 27 de diciembre de 2012, acuerda lo siguiente:

Vistos:

El informe emitido por el Comité Técnico, teniendo a la vista el Informe de Auditoría realizado por los auditores, el Informe de Auto observación y Plan de mejoras efectuados por el Hogar Nº 28 Nuestra Señora de Guadalupe de la Fundación las Rosas de ayuda Fraterna.

Teniendo presente

1. Que el Hogar Nº 28, Nuestra Señora de Guadalupe de la Fundación las Rosas de ayuda Fraterna, se sometió voluntariamente al proceso de Certificación de Calidad de Programas Sociales.
2. Que el Hogar Nº 28, Nuestra Señora de Guadalupe de la Fundación las Rosas de ayuda Fraterna, presentó su informe de Autoevaluación y Plan de Mejoras.
3. Que el Hogar Nº 28, Nuestra Señora de Guadalupe de la Fundación las Rosas de ayuda Fraterna, se sometió a un proceso de Auditoría, en el cual 2 Auditores visitaron el programa y analizaron la evidencia presentada acerca de su auto-observación y de los avances en su Plan de Mejora.
4. Que de acuerdo al reglamento de la Agencia de Calidad Social UC, en sesión del Comité Técnico, teniendo a la vista los siguientes documentos:
 - a. Informe de Auditoría del Programa emitido por los auditores.
 - b. Informe de Auto observación y Plan de mejoras emitido por el Programa.
 - c. Protocolos de cada uno de los componentes del Modelo de certificación de calidad

Emitió un informe al Consejo de Certificación.



Considerando

Que del proceso evaluativo que se llevó a cabo, se desprenden fortalezas y oportunidades de mejora que se mencionan de manera resumida:

En el Hogar N° 28 Nuestra Señora de Guadalupe la gestión de la información es la que presenta mayores potencialidades, en especial en lo que respecta a los sistemas de información y su actualización, la solicitud y también la actualización de la infraestructura y recursos, y sustento en la toma de decisiones.

La Capacidad Organizacional del programa también posee importantes potencialidades en términos de protocolos, procedimientos, sistemas de comunicación y sistemas financieros.

En relación al cuidado y fortalecimiento de los equipos una de sus fortalezas es la comunicación del equipo con la Fundación así como la percepción de apoyo social entre los diversos integrantes del equipo ante situaciones de dificultad, que son muy valorados por el equipo. No obstante es un desafío formalizar estas instancias de apoyo ante situaciones de crisis y de manejo de conflictos, en especial fortalecer el cuidado del equipo en relación a las demandas emocionales, contando con la fortaleza que los colaboradores le otorgan un muy importante sentido a sus trabajos.

Los trabajadores del programa identifican la existencia de procedimientos para la explicitación y socialización de valores y coherencia entre los valores que poseen el programa y las acciones que del equipo emana, y un fuerte favorecimiento del sentido de pertenencia hacia los trabajadores con la institución.

El mayor desafío, se encuentra en la intervención social, en aquellas temáticas que dicen relación con la evaluación y reflexión de los procedimientos, como también potenciar y profundizar aquellos conceptos y teorías claves que sustentan las líneas de acción de su intervención. Si bien el programa cuenta con eficientes delimitaciones de la situación problema, así como de perfiles que especifican el perfil de usuario, que contribuye a la claridad y coherencia con la explicación de las prestaciones.



Por lo tanto se resuelve otorgar:

Al Hogar N° 28, Nuestra Señora de Guadalupe de la Fundación las Rosas de ayuda Fraterna, **el sello Nivel Medio Avanzado y por cuatro años, desde** de enero 2013 a enero 2017.

El puntaje total obtenido por el programa es de 573 y los porcentajes de los componentes se detallan.

Componente	Porcentaje por componente
Gestión de la Capacidad Organizacional	65%
Gestión de la Intervención Social	50%
Gestión de los Equipos de Trabajo	47%
Gestión de la Información	88%
Puntaje Total 573	

Regina Funk Buntmeyer
Secretaria Ejecutiva
Agencia de Calidad Social UC