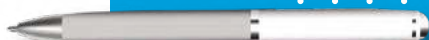




Memoria 2023



Memoria 2023





Nuestra misión

Contribuir significativamente para
cambiar la realidad de la niñez y
adolescencia en situación
de vulnerabilidad

Índice

06

Mensaje del presidente
de la Fundación



10

Organigrama



12

Dirección de
Operaciones Sociales



30

Dirección de
Administración y Finanzas



36

Dirección
de Personas



44

Dirección de Estudios
e Innovación



52

Dirección de Tecnologías
de la Información



56

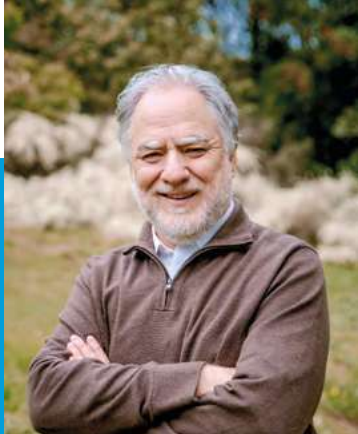
Dirección de
Comunicaciones y
Marketing



70

Dirección Legal





PRESENTACIÓN

José Pedro Silva Prado

Presidente

Durante 2023 estuvimos presentes en 11 regiones del país, desde Antofagasta a Los Lagos, con 72 programas de la línea de protección de derechos y 10 de responsabilidad penal adolescente. Atendimos un total de 15.962 niños, niñas y adolescentes y sus familias.

Implementamos nuevos programas en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Ñuble. Crecer en despliegue territorial y en líneas de intervención es un gran desafío que nos impone la responsabilidad de trabajar día a día sin perder de vista nuestro propósito institucional, con la eficiencia y calidad del trabajo profesional que nos caracteriza y con la impronta de los valores del sello que nos distingue, poniendo siempre en el centro de este quehacer a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

El último año ha estado marcado por importantes cambios institucionales y legales que impactan directamente en las políticas públicas relativas a la niñez y adolescencia en situación de vulnerabilidad.

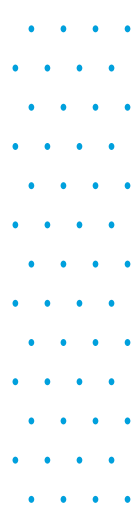
La promulgación de la Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia generó un escenario nuevo al que debemos adaptarnos como institución colaboradora del Estado.

La puesta en marcha del nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, trajo consigo la obligación de cumplir con nuevos estándares normativos establecidos por la ley 21.302, que definió un proceso de acreditación institucional para formar parte del registro de organismos colaboradores del Servicio. Gracias al trabajo en equipo de toda la organización logramos la acreditación institucional por 4 años hasta 2026.

El reconocimiento como institución acreditada nos presenta nuevas obligaciones como la implementación de un modelo de prevención de delitos, que se encuentra en plena operación y cuya observación nos compromete a todos.

Asimismo, durante el pasado año, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos puso en marcha el nuevo





Servicio de Reinserción Social Juvenil. Sucesor y continuador legal del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Para participar como institución colaboradora del nuevo Servicio, ha sido necesario pasar por un proceso de acreditación institucional que superamos exitosamente, obteniendo la acreditación hasta 2026.

Para hacer frente a estos nuevos desafíos, la Fundación ha continuado en un proceso de fortalecimiento de su estructura organizacional y de sus procesos de gestión técnica, financiera y de personas, esto último a partir del desarrollo de plataformas digitales que nos permiten operar con altos estándares de seguridad, eficacia y agilidad en la gestión interna de nuestra institución, en la prestación de nuestros servicios y en la interacción con las autoridades públicas de nuestro sector.

Como efecto de una crisis no resuelta aún en el sistema, nuestra residencia familiar de Los Ángeles debió cerrar sus puertas después de 20 años de funcionamiento, dejando atrás una historia llena de entrega y dedicación

a más de 250 niños que tuvieron la fortuna de recibir la atención y cariño de quienes día a día daban el mayor de sus esfuerzos para entregarles un hogar protegido y acogedor.

Esta dolorosa decisión es reflejo de una crisis mayor del sistema de residencias de protección, pues la autoridad ha optado por forzar a las organizaciones de la sociedad civil a que los niños bajo protección convivan en una misma residencia con otros que padecen graves patologías de salud mental, problemas de consumo de drogas o severos compromisos delictuales, exponiéndolos indebidamente a nuevas y sistemáticas vulneraciones de sus derechos.

La crisis de las residencias de protección, las listas de espera, la falta de oferta de atención de salud mental, especialmente en regiones, el aumento de delitos violentos perpetrados por adolescentes y un sistema de educación colapsado, emergen como síntomas de un problema endémico más grave, que no está siendo priorizado en la agenda pública.

Hoy más que nunca como país debemos poner el foco en la niñez. Hay suficiente evidencia que señala la importancia de la primera infancia en la vida de un niño, niña o adolescente, pues crecer en un ambiente emocionalmente seguro les permitirá establecer un vínculo saludable con sus padres o adultos responsables y, a largo plazo, un desarrollo pleno como individuo y ciudadano.

Nuestra experiencia nos indica que buena parte de las vulneraciones que sufren los niños, niñas y adolescentes que atendemos ocurren tanto al interior de la familia como en su exposición a entornos riesgosos, y la única forma de detener los efectos negativos en el desarrollo cognitivo, habilidades sociales y la calidad de vida es actuar preventivamente.

En reconocimiento a esta compleja realidad, en la Fundación nos hemos impuesto el desafío de implementar una nueva línea de trabajo en el ámbito de la prevención. Tenemos la convicción de que para proteger y cuidar a los niños hay que crear entornos positivos para el desarrollo de sus potencialidades. Esperamos aportar a esta necesidad con la formulación de una red de *after school*, que, como parte de este propósito preventivo, pondremos en marcha próximamente.

Durante el último año y precisamente en el ámbito de la prevención, hemos ejecutado exitosamente el programa de intervención padre e hijo, PCIT, que ha atendido a 106 familias impactando a 246 beneficiarios directos con terapias basadas en evidencia y con evaluación de resultados.

Estamos próximos a cumplir 90 años de vida como institución. Queremos continuar siendo un actor relevante en la ejecución de las nuevas políticas de protección y reinserción social de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, queremos aportar nuestra experiencia y capacidad para asumir el nuevo y desafiante objetivo de complementar nuestro accionar institucional con la prevención como herramienta para evitar vulneraciones a la niñez, mediante iniciativas innovadoras, basadas en modelos con evidencia empírica, replicables y económicamente sustentables.

Nuestra noble tarea institucional en beneficio de los niños, niñas y adolescentes más vulnerables de nuestro país, expresada en el trabajo infatigable y acendrada vocación de todos nuestros colaboradores a lo largo de casi 90 años, son la fuente inspiradora y nos dan la fortaleza no solo para perseverar en este camino, sino que para enfrentar nuevos desafíos que nos permitan prevenir, esto es, llegar antes que las vulneraciones de derechos se produzcan así como disuadir anticipadamente las conductas infractoras.

Tal desafío lo asumimos en forma deliberada y responsable, conscientes de las dificultades que enfrentaremos, pero convencidos de que cualquier cambio cualitativo en estas materias requiere redoblar los esfuerzos tanto de la autoridad pública como de las instituciones de la sociedad civil, en el ámbito de la prevención. Sin duda, este es el gran desafío para un mejor futuro de nuestra sociedad.

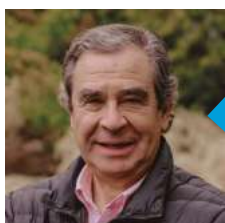


Nuestro sello

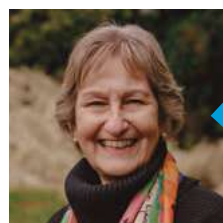


Organigrama

Equipo Ejecutivo



**Edmundo Crespo
Pisano**
Director Ejecutivo



**Mª Teresa
Sepúlveda Carreira**
Directora de Operaciones
Sociales y Directora de
Estudios e Innovación

**Julio Gutiérrez
Campos**
Director de
Administración y
Finanzas



**Sebastián Montero
Allende**
Director de Personas



**Sergio Márquez
Espinoza**
Director de
Tecnologías de la
Información



**Constanza Oliva
Marchant**
Directora Legal

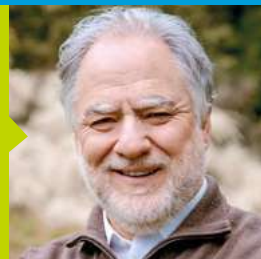


**Mónica Fernández
Martínez**
Directora de
Comunicaciones
y Marketing



Consejo Directivo

José Pedro
Silva Prado
Presidente



M^a Cecilia
Milevcic Potin
Vicepresidenta



Augusto Iglesias
Palau
Consejero



Sergio Jiménez
Moraga
Consejero



Alejandro Jara
Lazcano
Consejero



Francisco Claro
Huneus
Consejero



Marisol Peña
Torres
Consejera



Paula Raffo
Oehninger
Consejera



Paula Daza
Narbona
Consejera



Jorge Burgos
Varela
Consejero



Pablo Vial
Claro
Consejero



M^a Elena
Santibañez Torres
Consejera



Dirección de

Operaciones Sociales

Una de las tareas de la Dirección de Operaciones Sociales, que resulta primordial para asegurar la calidad de la intervención en los programas, es identificar las diferentes competencias que los profesionales necesitan para cumplir con los objetivos técnicos en las distintas líneas de programas. Para ello, los coordinadores técnicos de la Dirección, deben considerar las características y trayectorias de los niños, niñas y adolescentes (NNA), familias y comunidades, tanto en términos transversales, como también tomando en consideración las particularidades de cada territorio. Deben también mantener un diálogo constante con los equipos de trabajo respecto de dichas características y los cambios, tanto de carácter social, cultural o de creencias, que permitan ir adecuando las intervenciones, de manera de asegurar que éstas sean pertinentes a ese niño y familia en particular.

Lo anterior implica que los procesos de mejora desarrollados por la Dirección de Operaciones Sociales tienen como eje central de su quehacer la pertinencia técnica de los procesos de intervención. Para ello, se requiere mirar y trabajar con los equipos que intervienen (puesto que ellos tienen el vínculo directo con los niños, niñas y adolescentes y sus familias), con el fin de definir las necesidades de actualización de las temáticas asociadas a



su quehacer, que les permita ampliar sus competencias y habilidades para asegurar una intervención de calidad.

Es así como resulta necesario entender mejor los procesos de migración, intervención con niños, niñas y adolescentes con diagnósticos TEA o en situación de vulneración, así como la digitalización exacerbada en la niñez y adolescencia, entre otros.

Estas competencias implican al menos abordar dos dimensiones, a saber, las de carácter teórico técnicas y las de carácter vincular.

En las primeras, nuestro rol es poder apoyar los distintos procesos desde la Fundación, para la actualización de



conocimientos, ya sea en trauma complejo, contextos de violencia intra familiar (VIF), género y diversidad, técnicas de intervención sistémica, etc. Respecto de la segunda, es imperativo afianzar en los equipos profesionales las competencias blandas que permitan asegurar la vinculación y alianza con los niños, niñas y adolescentes y sus familias; permitan consolidar un *setting* de trabajo para la intervención basado en el respeto, el buen trato, la mirada hacia los niños, niñas y adolescentes y su familia como agentes activos del proceso de intervención, y teniendo siempre presente que nuestra intervención es de carácter psicosocial, es decir, considerando al sujeto en su entorno, el cual de un modo u otro, lo afecta.

De este modo, se espera acortar de manera progresiva, la distancia que puede darse entre la preparación de los profesionales y las diversas realidades que les corresponde enfrentar.

Como parte de esta mejora permanente en el servicio que prestamos, hemos realizado un esfuerzo sistemático en mejorar la gestión de datos, lo que permite a los responsables de la ejecución de los programas, hacer seguimiento a las intervenciones que se realizan y conocer los resultados de las mismas, al mismo tiempo que pueden evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad que nos hemos definido.

Programas ejecutados

11

Regiones del país.

72

Programas de Protección de Derechos /
14.693 atendidos.

10

Programas de Responsabilidad Penal
Adolescente / 1.269 atendidos.

82

Total programas.






15.962

Niños, niñas y adolescentes junto a sus familias.



Distribución por sexo

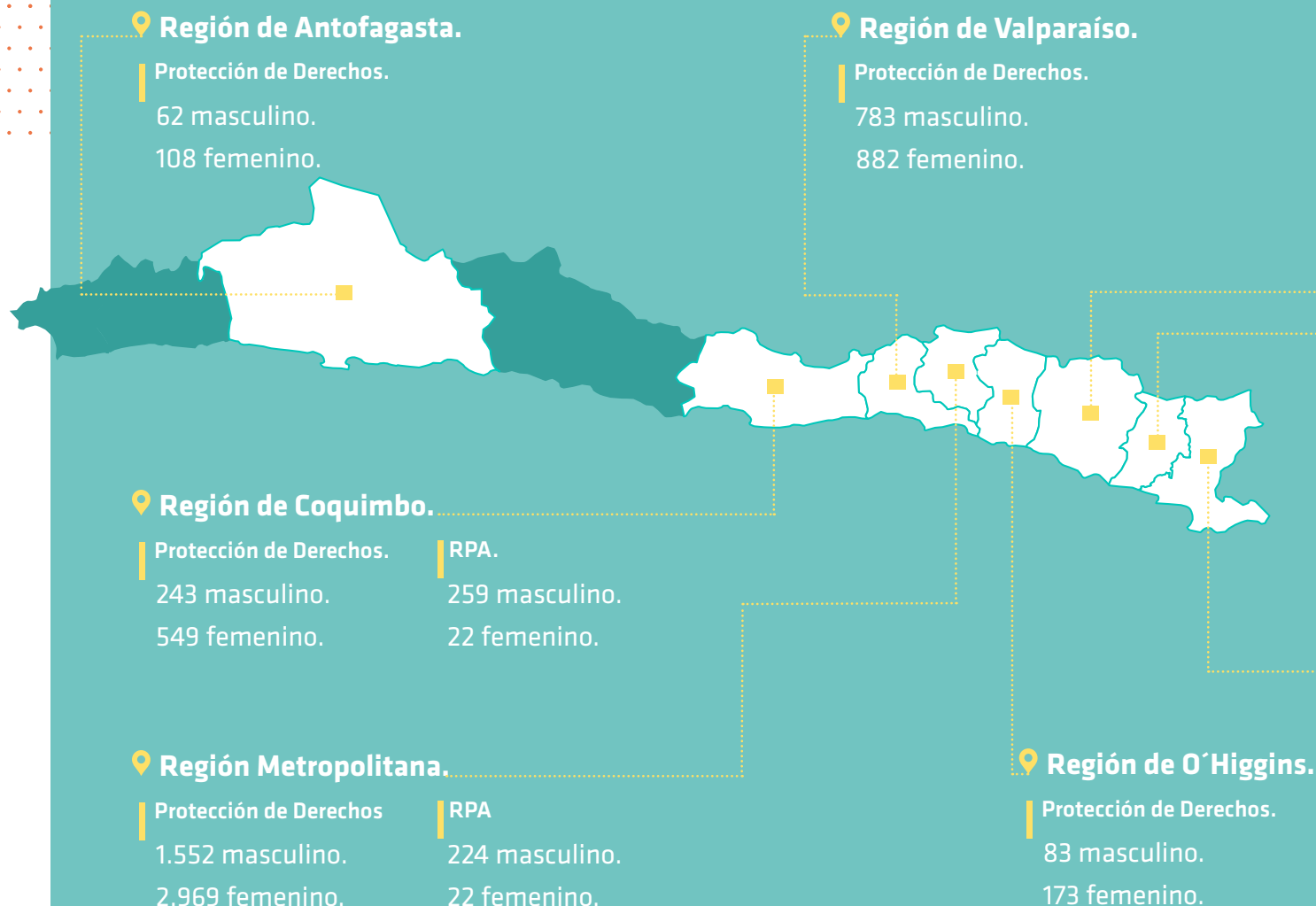
	 Femenino		 Masculino		 Total	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Responsabilidad Penal Adolescente	98	0,6%	1.171	7,3%	1.269	8%
Protección de Derechos	9.011	56,5%	5.682	35,6%	14.693	92%
Total general	9.109	57,1%	6.853	42,9%	15.962	100%



Distribución por región

En 2023 Fundación Ciudad del Niño trabajó en 11 regiones del país. Aquellas que concentraron el mayor número de niños, niñas y adolescentes atendidos fueron la Región Metropolitana, Los Lagos, Biobío y Valparaíso, con un 68% del total de atendidos en el periodo.

En Responsabilidad Penal Adolescente, las atenciones se realizaron en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Araucanía, Los Lagos y Los Ríos. Si bien, la distribución de los atendidos en estas regiones es bastante similar, la que tuvo la mayor cantidad fue la región de Los Lagos.



Región del Maule.

Protección de Derechos.

316 masculino.

311 femenino.

Región de Ñuble.

Protección de Derechos.

401 masculino.

424 femenino.

Región de La Araucanía.

Protección de Derechos.

251 masculino.

448 femenino.

RPA.

192 masculino.

26 femenino.

Región de Los Ríos.

Protección de Derechos.

572 masculino.

713 femenino.

RPA.

209 masculino.

13 femenino.

Región del Biobío.

Protección de Derechos.

740 masculino.

963 femenino.

Región de Los Lagos.

Protección de Derechos.

679 masculino.

1.471 femenino.

RPA.

287 masculino.

15 femenino.

Protección de Derechos

El desafío 2023 fue la adaptación a los cambios derivados de la nueva institucionalidad en materia de protección de derechos.

✓ N° de programas ejecutados.

👤 Total población atendida 2023.

🔄 Distribución de NNA atendidos por tipo de programa.

PIE

Programa de Intervención Especializada

✓ 10
👤 1.621
🔄 11%

PPF

Programa de Prevención Focalizada

✓ 14
👤 3.181
🔄 21,6%

PEE

Programa Explotación Sexual

✓ 2
👤 301
🔄 2%

PRM

Programa Especializado en Maltrato

✓ 45
👤 9.527
🔄 64,8%

REM

Residencia Protección para Mayores con Programa

✓ 1
👤 63
🔄 0,4%

Totales

Total población atendida

14.693

N° de programas

72

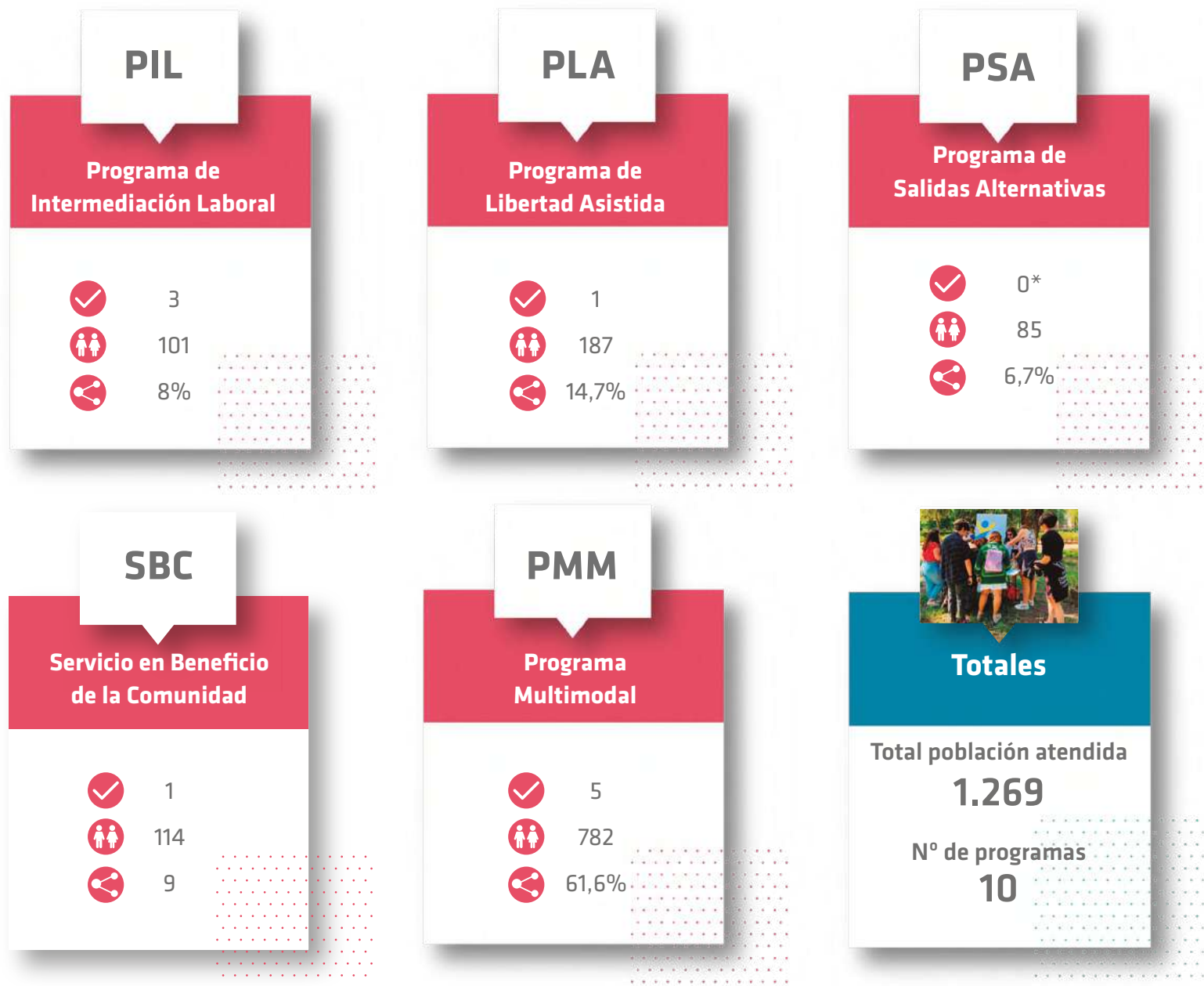
Responsabilidad penal adolescente (RPA)

Durante 2023 se revierte la tendencia decreciente respecto del número de atendidos al aumentar un 10,2% respecto de 2022.

✓ N° de programas ejecutados.

👤 Total población atendida 2023.

🔄 Distribución de NNA atendidos por tipo de programa.



*Corresponde a la cantidad de jóvenes atendidos durante el año 2023 en PSA cerrado antes de fin de año.

Indicadores de gestión técnica línea de Protección de Derechos 2023

Promedio de intervenciones mensuales por NNA atendido.

Modelo intervención	2021	2022	2023
PEE	5,1	6,4	7,9
PIE	5,3	5,7	6
PPF	3,9	3,4	3,4
PRM	4,9	4,7	4,9
Residencia	11,6	9,5	11,6



Porcentaje de egresados con Plan de Intervención Individual (PII) logrado.

Modelo intervención	2021	2022	2023
PEE	79%	60%	71%
PIE	82%	79%	77%
PPF	90%	88%	87%
PRM	89%	87%	88%
Residencia	80%	59%	40%



Porcentaje de NNA que supera tiempo de permanencia.

Modelo intervención	2021	2022	2023
PEE	1%	3%	2%
PIE	21%	19%	16%
PPF	7%	7%	8%
PRM	22%	23%	19%
Residencia	76%	64%	67%



*Al cierre de esta edición no fue posible contar con los datos de la Red para hacer la comparación entre estos indicadores y el comportamiento de la Red en su conjunto.

Indicadores de gestión técnica línea de Responsabilidad Penal Adolescente 2023

Promedio mensual de eventos de intervención por atendido.

Modelo intervención	2021	2022	2023
PIL	10,8	9,5	6,5
MCA	7,4	6,8	5,9
PLA	6,6	5,7	5,1
PLE	8,3	7,3	6,5
PSA	6,9	5,8	5,3
SBC	5,7	5,1	4,3



Porcentaje de egresados con Plan de Intervención Individual (PII) logrado.

Modelo intervención	2021	2022	2023
PIL	74%	56%	49%
MCA	84%	72%	72%
PLA	66%	60%	56%
PLE	60%	64%	49%
PSA	91%	82%	79%
SBC	72%	54%	58%



*Al cierre de esta edición no fue posible contar con los datos de la Red para hacer la comparación entre estos indicadores y el comportamiento de la Red en su conjunto.

Tiempo de permanencia promedio en Protección de Derechos

Los NNA egresados en el año tuvieron el siguiente tiempo de permanencia promedio por línea de intervención.

	Número de egresados	Promedio permanencia en meses de egresados en 2023
Programa Explotación Sexual (PEE).	100	20
Programa de Intervención Especializada (PIE).	601	17
Programa de Prevención Focalizada (PPF).	1.335	14
Programa Especializado en Maltrato (PRM).	3.877	14
Residencia protección para Mayores con Programa (REM).	35	37

Tiempo de permanencia promedio Responsabilidad Penal Adolescente

Los NNA egresados en el año tuvieron el siguiente tiempo de permanencia promedio por línea de intervención.

	Número de egresados	Promedio permanencia en meses de egresados en 2023
Programa de Intermediación Laboral (PIL).	53	10
Programa de Libertad Asistida (PLA).	90	9
Programa de Salidas Alternativas (PSA).	34	10
Servicio de Beneficio de la Comunidad (SBC).	78	13
Programa Multimodal (PMM).	418	10

Satisfacción de usuarios

Nivel de satisfacción de NNA.

Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que se declaran satisfechos con la atención recibida durante su participación en el programa.

Protección
de Derechos

97%

Responsabilidad
Penal Adolescente

98%

Nivel de satisfacción de las familias.

Porcentaje de familias que se declaran satisfechos con la atención recibida durante su participación en el programa.

97%

98%

Nivel de satisfacción institucional.

Porcentaje de instituciones de la red, que se declaran satisfechos durante su participación en el programa.

96%

99%



Programa de acompañamiento familiar territorial con prevención focalizada (AFT-PF)

Con la puesta en marcha de la Ley 21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y de la Ley 21.430 sobre Garantías de y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, se inicia una profunda transformación de la política pública respecto de la manera en que se concibe y piensa la infancia y la vulneración de derechos en nuestro país.

Estas transformaciones se basan en la protección como concepto integral, considerando principalmente a los niños, niñas y adolescentes en sus contextos familiares y territoriales, con una mirada de multicausalidad de las situa-

ciones que les afectan, en virtud de lo que se ha definido como “continuo protección-desprotección”.

De acuerdo a lo anterior, estas transformaciones y desafíos que ha asumido el Servicio, se están concretando en la actualidad a través del despliegue de una nueva oferta de programas para la atención de los niños, niñas, adolescentes y familias, bajo la premisa de que sea especializada, de altos estándares de calidad y pertinente a las necesidades.

Uno de los nuevos programas de esta nueva oferta es el **Programa de Acompañamiento Familiar Territorial con Prevención Focalizada (AFT-PF)**, que aborda principalmente las experiencias de violencia y maltrato, y sus consecuencias en el desarrollo de la niñez y adolescencia, bajo una perspectiva transgeneracional, familiar y ecosistémica, considerando la parentalidad reflexiva como base segura para el desarrollo y bienestar de los niños y niñas.

Esta modalidad (AFT-PF) pone especial atención en los procesos de acompañamiento terapéutico con los niños,



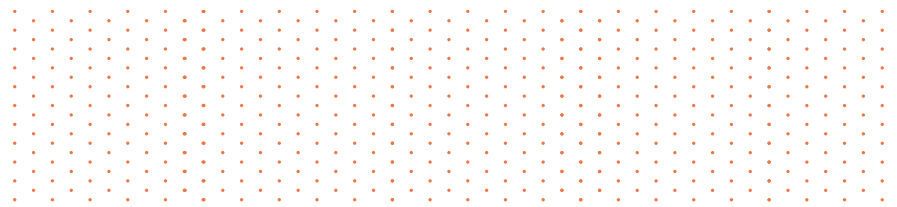
El desafío es la protección integral con foco en los contextos familiares y territoriales, mirada de multicausalidad y con participación de co-garantes en sinergia.

niñas y adolescentes y familias. Considera la resignificación de las experiencias de violencia y de maltrato desde una mirada de superación, lo que les permite aumentar, a través de estos procesos, las posibilidades de vivir las experiencias de la vida como una oportunidad en la que surgen aprendizajes y se visualizan recursos (personales, familiares y contextuales).

La adopción de este nuevo modelo de intervención representa un desafío tanto en lo técnico como en lo operativo. No obstante, hemos llegado a la convicción de que contamos con la experiencia suficiente para abordarlo exitosamente dado que, muchos de los aspectos relevados en este nuevo enfoque, ya estaban siendo implementados por la Fundación.

Es el caso de los procesos con adultos y familias, se considera fortalecer la parentalidad reflexiva de las personas que ejercen los cuidados. Específicamente las capacidades de mentalización, lo que es favorecido a través de las miradas e insumos que posee la Fundación para la intervención familiar, como el *Modelo de Trabajo con Familias*, el *Módulo de Intervención Familiar (MIF)* y el *Programa PCIT* (terapia de interacción entre padres e hijos).

Otro ejemplo de prácticas que ya venían desarrollándose y que forman parte del nuevo enfoque, es el abordaje situado en la Red y en los dispositivos complementarios que favorezcan a los niños, niñas, adolescentes y familias. Nuestra experiencia del despliegue del modelo co-garantes en sinergia ha mostrado efectos de sostenibilidad y éxito.



Programa de Medidas Cautelares Ambulatorias (MCA) como oportunidad para activar procesos preventivos y de integración a la red comunitaria

La fundación ha ejecutado esta oferta programática desde el año 2007 y actualmente se encuentra en ejecución en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

La medida cautelar ambulatoria (MCA) es una medida judicial de carácter provisional, cuyo objetivo es ejercer un control y supervisión del joven imputado mientras se realiza el proceso de investigación judicial y hasta que se dicte sentencia condenatoria o absolutoria en la misma.

Esta instancia, previa a una sanción o absolución, es una oportunidad para los jóvenes de realizar procesos internos de reflexión, que favorecen el desarrollo de conciencia de riesgo, de activación de procesos preventivos, y de integración a la red comunitaria, con lo que disminuye la probabilidad de realización de actos que den lugar a nuevas formalizaciones judiciales.

La aplicación de esta medida requiere un gran esfuerzo profesional para obtener los resultados esperados en el tiempo que dura la medida judicial. Está orientada a favorecer que el joven esté presente en todas las actuaciones del proceso penal y que comprenda las acciones que de él se desprenden. En general, la permanencia de los jóvenes en esta medida no supera los 8 meses, en consecuencia, el



tiempo con que cuentan los profesionales para la intervención, es acotado, lo que influye en el alcance que puede tener ésta.

La intervención incluye el poder brindar al joven un contexto de aprendizaje que le provea tanto a él y a su entorno inmediato, de herramientas para comprender y enfrentar el proceso judicial con fines educativos, facilitando la construcción de una relación equilibrada con los operadores del sistema. Además, se otorga apoyo social para movilizar preventivamente recursos para el control de situaciones que pueden interferir en el proceso.

Es fundamental el establecimiento de una relación vincular con el joven y su familia que facilite la construcción de un plan de trabajo acordado con el joven que, además de lo ya mencionado, permita desarrollar acciones tendientes a favorecer procesos de integración social (mantención y/o reincorporación en el sistema escolar, uso del tiempo libre, acceso a capacitación, entre otras). Para lo cual, se despliegan estrategias orientadas a favorecer el desarrollo de recursos personales y familiares y favorecer la motivación al cambio, de modo de disminuir los riesgos presentes. En todo momento la intervención considera la opinión y la voluntad del joven.

Esta instancia, previa a una sanción o absolución, es una oportunidad para los jóvenes de realizar procesos internos de reflexión que favorecen el desarrollo de conciencia del riesgo.

El trabajo que se realiza considera además la red comunitaria presente en el territorio del programa, como un recurso complementario, especialmente con entidades del ámbito de educación, capacitación, salud y rehabilitación del consumo de drogas. Esto requiere de los equipos de los programas de una disposición y acompañamiento permanente, con la finalidad de que los jóvenes cuenten con apoyo en sus primeros acercamientos a la red comunitaria, para que posteriormente puedan continuar con su participación de manera autónoma de acuerdo a sus intereses y necesidades.

Nuestro trabajo ha permitido que exista una alta participación y adherencia a los programas de la red comunitaria a los cuales han sido derivados, lo que también es considerado como un factor fundamental para el éxito del proceso y el desarrollo de motivaciones al cambio.



Terapia gratuita de interacción padre-hijo (PCIT)



El programa tiene por objetivo mejorar la calidad de la relación y modificar patrones e interacción entre el niño/a y sus padres o cuidadores.

Se trata de “llegar antes” que se concreten las vulneraciones a los niños y niñas de modo de anticiparse a situaciones que ponen en riesgo la integridad física y emocional de niños y niñas, poner en el centro de la acción a las familias y dotar a los padres/adultos responsables de habilidades y herramientas que les permitan mejorar la relación con sus hijos/as.

Está orientado a familias con niños/as entre 2 y 7 años.

La estrategia es “aprender haciendo”. Por este motivo, en cada sesión participan el niño/a y el o los adultos participantes.

Familias atendidas: 106

Beneficiarios directos: 246 padres, madres, niños/as.

Testimonios de padres y madres participantes:

- “He aprendido que al conocer y al expresar mis propias emociones soy un modelo para mi hija...” (papá de niña de 3 años).
- “Me he dado cuenta de que, dándole un poco más de tiempo a mi hija, se notan mucho los cambios de comportamiento en ella (...) he visto que efectivamente los padres somos un modelo para los niños” (mamá de niña de 7 años).



Taller gratuito de promoción-prevención: “Te apoyamos en el ejercicio de ser padre/madre fortaleciendo el vínculo parental y las estrategias de disciplina”.

Para apoyar a familias que por diversas razones no pueden asistir al programa de terapia, la Fundación desarrolló una modalidad de taller para padres/cuidadores, el cual se ejecuta en 2 sesiones, con la participación de entre 12 y 20 adultos.

En ellos, los adultos reciben asesoría y se les entregan estrategias que les permitan fortalecer el vínculo con su hijo/a, mejorar las habilidades sociales de su niño, promover las conductas prosociales y contribuir a la disminución de conductas problemáticas por parte del niño.

N° de talleres: 17

N° de participantes: 250 padres, madres, profesores, educadoras de párvulos.

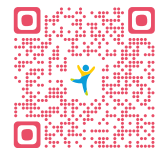
Testimonios de adultos participantes:

“Los contenidos son muy útiles, porque uno aprende cómo ser un buen ejemplo, no criticar y a elogiar a los niños. Es un apoyo a la crianza”.

“Me gustaría mucho seguir profundizando y hablar más de la violencia en el hogar y cómo no repetir los patrones (...) cómo educar en el buen trato y destacar una educación que ayude a fortalecer la autoestima”.

“Como madre aprendí cómo vincularme mejor y tener un lazo más fuerte con mis hijos”.

“Me gustó mucho el taller; me ayudó mucho a comprender las actitudes de mi hijo y voy a poner en marcha todo lo aprendido hoy”.



Conoce más aquí.

Dirección de **Administración y Finanzas**

La Dirección de Administración y Finanzas tiene por misión planificar, gestionar, controlar y evaluar la obtención, el uso de los recursos y el financiamiento de la Fundación y sus programas para el cumplimiento de sus objetivos, como también, la administración del patrimonio institucional y la elaboración de los estados financieros de la fundación bajo las normas IFRS.

El apoyo y control de la gestión administrativa, contable y financiera de los programas constituyen su tarea central, y la ejecuta a través de un equipo de supervisores que proporcionan apoyo a los programas en el uso eficiente de los recursos que se les asignan para proporcionar una atención de calidad a los niños y adolescentes, como también, de un equipo de auditores financieros encargados de controlar el cumplimiento de la normativa legal y administrativa, que regula el uso de los aportes financieros





del Estado y de las políticas y procedimientos administrativos, financieros y contables definidos por la Fundación.

El apoyo y control a los programas lo realiza en coordinación con las Direcciones de Operaciones Sociales y de Personas, lo que permite abordar, de manera integral, la realidad y desempeño de los programas, especialmente de aquellos que requieren una atención especial, lo que facilita la oportunidad y coordinación de las funciones de

apoyo y soporte que estos requieren, considerando sus necesidades particulares y el contexto en que éstos prestan sus servicios, como también, identificar sus problemas y causas, para definir en conjunto las medidas correctivas y mejoras que permitan asegurar la calidad de la atención que proporcionan a los niños, jóvenes y sus familias.

Año 2023 en cifras

Las acciones realizadas por la fundación en las líneas de Protección de Derechos y Responsabilidad Penal Adolescente durante 2023, fueron financiadas con aportes del Estado, de la Fundación y de terceros.



15.962

Niños, niñas y adolescentes junto a sus familias.

11

Regiones.

82

Programas.

\$ 1.229.471.197

Aportes.

\$ 1.186.570.674

Donaciones.

\$ 20.374.562.642

Aportes financieros del Estado (AFE).

\$ 22.790.604.513

Ingresos totales.

Uso de recursos

Línea de Protección de Derechos

Personal

\$ 13.529.128.284 / 73%

Operación

\$ 4.700.265.238 / 26%

Inversión

\$ 236.592.160 / 1%

Línea de Responsabilidad Penal Adolescente

Personal

\$ 1.068.539.188 / 76%

Operación

\$ 329.539.097 / 23%

Inversión

\$ 12.417.406 / 0,9%

Administración Central

Personal

1.689.900.497 / 74%

Operación

\$ 401.821.216 / 18%

Inversión

\$182.123.705 / 8%

Total

Personal \$ 16.287.567.969 / 74 %

Operación \$ 5.431.625.551 / 24 %

Inversión \$ 431.133.271 / 2 %



Aportes financieros del Estado (AFE) por línea



Línea de Protección de Derechos

Aporte financiero del Estado (AFE)	\$ 19.002.475.896
NNA atendidos	14.693
Cantidad de programas	72

Línea de Responsabilidad Penal Adolescente

Aporte financiero del Estado (AFE)	\$ 1.372.086.746
NNA atendidos	1.269
Cantidad de programas	10

Sistema de gestión de la calidad (SGC)

La Dirección de Administración y Finanzas tiene la responsabilidad de gestionar y mantener el sistema de gestión de la calidad, certificado desde 2008, en la Norma ISO 9001/2015, y cuyo objetivo es asegurar la calidad de los servicios que se proporcionan a los niños(as), jóvenes y sus familias, y el cumplimiento de los compromisos y requerimientos del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el Servicio Nacional de Menores, el Servicio de Reinserción Social y Juvenil, los Tribunales de Familia y la comunidad.

El sistema de gestión de la calidad está enfocado en asegurar la satisfacción de los requerimientos y necesidades de los beneficiarios y mandantes, poniendo en el centro de su quehacer a las personas, manteniendo todos sus procesos documentados y buscando la mejora continua, a través de auditorías internas y externas, y la medición y evaluación periódica del desempeño y el logro de las metas de las diferentes áreas de la Fundación y sus programas.





Dirección de **Personas**

La principal responsabilidad de la Dirección de Personas es gestionar los procesos centrales de recursos humanos y prestar soporte para la mejora continua en los programas y el bienestar y desarrollo de sus colaboradores.

Seguimos trabajando para cumplir con nuestros compromisos con los programas, capacitando, formando y

desarrollando las habilidades y capacidades de nuestros colaboradores a través de un robusto plan de inducción, capacitación y formación.

El cuidado de la salud y seguridad de los colaboradores es una de nuestras prioridades y a través del área de prevención de riesgos, monitoreamos las condiciones de salud física



y mental de todos los equipos. Realizamos campañas de sensibilización y prevención de accidentes y tomamos las medidas para controlar enfermedades y contagios masivos.

Contamos con un sistema de tecnología integral, el cual nos permite cumplir con parte del trabajo administrativo desde nuestros hogares, lo que nos ha permitido instaurar,

como beneficio institucional, la oportunidad de que los colaboradores puedan teletrabajar un día a la semana, fomentando la conciliación familiar.



Comité de Gestión del Cambio

En 2023 el Comité de Gestión del Cambio logró potenciar nuestro sello institucional, promoviéndolo en las diferentes actividades, jornadas y talleres que tuvimos durante el año. Pudimos dar visibilidad a los beneficios con los que cuenta la Fundación y promover los autocuidados en los equipos entregándoles mayor bienestar y desarrollo profesional a nuestros colaboradores.

Durante 2023 junto al equipo de Gestión del Cambio se desarrolló la nueva plataforma online de inducción para todos los colaboradores de la Fundación que comenzó su operación en el primer trimestre de 2024.

La plataforma digital de inducción permitirá optimizar el tiempo dedicado a la inducción presencial de los nuevos colaboradores, ahorrar recursos, cumplir en tiempo y forma con la normativa vigente sobre incorporación de

colaboradores y mejorar la tasa de aprendizaje, lo que contribuirá a una adopción óptima de los procesos institucionales.

En esta primera fase de implementación, todos los colaboradores, nuevos y antiguos, deben realizar obligatoriamente, los 3 módulos de contenidos iniciales:

Módulo 1: Inducción general Fundación Ciudad del Niño (sello, valores, historia, organigrama, etc.).

Módulo 2: Modelo de prevención de delitos.

Módulo 3: Sistema de gestión de la calidad.

Cada módulo consta de contenido audiovisual, material de apoyo y test de verificación de aprendizajes.

Plan de visitas a los programas

Se definió un plan de visitas a los programas de directores y subdirectores de área, además de las visitas técnicas de coordinadores y supervisores financieros. Este plan tuvo como objetivo estar presente en todos los programas de la Fundación para estrechar el contacto entre administración central y los programas, permitiéndonos conocer sus inquietudes y realizar reuniones de trabajo.



Capacitación

En 2023 hemos retomado las capacitaciones presenciales para aquellas materias para las que este formato es imprescindible. Además, hemos mantenido la oferta de capacitaciones online por la posibilidad que otorgan de alcanzar mayor cobertura y disminuir costos asociados. Ambas modalidades se complementan muy bien y han permitido que nuestros colaboradores puedan seguir desarrollándose y formándose para obtener nuevos conocimientos, habilidades y competencias.

Número de cursos

74

Personas capacitadas

1.567

Horas de clases

735

Cumplimiento

100%



Nombre del curso	Cantidad de cursos impartidos	Resultados evaluación
Acoso virtual.	1	89%
Aplicación de técnicas de control presupuestario en procesos operacionales.	5	97%
Auditor interno de calidad para la norma ISO 9001/2015.	2	94%
Enfoque de derechos.	4	95%
Estrategias de cuidado de salud mental, desarrollo y suicidabilidad niños/as y adolescentes.	5	96%
Estrategias de prevención, detección e intervención de violencia intrafamiliar (VIF).	2	98%
Herramientas para la comunicación efectiva.	1	99%
Introducción a la norma ISO 9001/2015.	3	96%
Legislación laboral.	4	99%
Mente sana y bienestar.	13	96%
Modelo de desistimiento de conductas delictivas.	1	96%
Modelo de prevención de delito.	5	99%
NCFAS	1	94%
NNA trans versión I	1	98%
NNA trans versión II	4	99%
Taller: formulación de objetivos en los planes de intervención con metodología SMART.	1	96%
Taller: herramientas para el establecimiento de "alianzas terapéuticas" en contextos obligados.	5	*
Técnicas de intervención psicosocial en niños/as, jóvenes y familias con dependencias de drogas.	1	88%
Técnicas de intervención sistémico familiar.	3	96%
Terapia y juego.	6	98%
Trabajo con familia en RPA.	2	94%
Trauma complejo.	4	98%
Total	74	96%

* Talleres que no contemplaron mecanismo de evaluación.



Medición de confianza y clima

Por tercer año consecutivo, seguimos trabajando con SOFOFA / Almabrand para medir la confianza en nuestra Fundación. El instrumento de medición aplicado fue el modelo de medición de confianza ICREO Organización, para el análisis y la gestión de la confianza al interior de las instituciones.

Participó el 72% de colaboradores de la Fundación, logrando una evaluación 5,6 de un máximo de 7. Superamos la nota del año 2022 a nivel general (5.5 año 2022) y seguimos sobre el promedio del sector (fundaciones).

En tres de las ocho dimensiones evaluadas, se obtuvo una nota superior a la medición anterior y en las otras cinco se mantuvo la nota.

Destacan como ítems evaluados positivamente la alta confianza en jefatura directa y pares, la cercanía, colaboración y participación, así como las condiciones laborales, el respeto y la ética que se visualiza en la institución.



Retención y rotación

Somos una gran fundación que a diciembre de 2023 alcanzó una dotación de 1.170 colaboradores a lo largo del país. Generar las condiciones para que cada uno de ellos se sienta comprometido y motivado por el propósito institucional es uno de nuestros desafíos.

Si bien el año 2023 fue complejo por los cambios en la institucionalidad estatal vinculada a la protección de la niñez y la incertidumbre al respecto, la Fundación obtuvo una rotación “sana”, sin grandes fugas de profesionales.

Nuestro objetivo principal seguirá siendo la retención de nuestros talentos y tener equipos felices y motivados. A continuación, se muestra la rotación de los últimos cuatro años:

2019
24%
2020
8%
(año de pandemia)
2021
20%
2022
18%
2023
19%

Dotación diciembre 2023: 1.170



Dirección de **Estudios e Innovación**

El desarrollo y el crecimiento institucional sostenible es un desafío permanente de la Fundación. En sintonía con los valores de nuestro sello y con el rol que ha cumplido la Fundación Ciudad del Niño en la sociedad durante casi 90 años, la Dirección de Estudios e Innovación ha llevado adelante una serie de iniciativas durante 2023 que bus-

caron generar y gestionar el conocimiento de las materias que son propias del quehacer institucional.

Logramos afianzar y consolidar importantes alianzas con diversas universidades, otras instituciones y organismos públicos, entre ellos, ministerios y subsecretarías, con las





cuales abrimos importantes espacios de conocimiento.

También generamos espacios internos de identificación, análisis y reconocimiento de prácticas destacadas, que se constituirían como elementos diferenciadores en los procesos de mejora de la gestión de los equipos.

Además, el año 2023 trabajamos activamente en la gestión de un gran proyecto de la línea de prevención y que el año 2024 verá sus primeros avances con la creación de la Dirección de Prevención de la Fundación Ciudad del Niño.

La Fundación como organismo activo en la colaboración con el Estado

Durante los años 2022 y 2023 fuimos de las primeras instituciones en acreditarnos con los nuevos estándares que exige la ley actual para ser colaborador del Estado, tanto del Servicio Nacional de Protección Especializada como del nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil.

En este escenario se ha realizado un trabajo constante para procurar mejoras en los modelos de atención de programas, y contar con una mejor y mayor cobertura de programas al alero del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Menores y el recientemente creado Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Lo anterior se tradujo en la participación en 7 concursos públicos, con un total de 66 propuestas presentadas durante el 2023. Para ello, la Dirección de Estudios fortaleció el proceso de desarrollo de propuestas,

articulando a las distintas direcciones que participan de este esfuerzo y consolidando una lógica de mejora continua.

Se demuestra con ello la seriedad de nuestro compromiso para ser parte activa en la ejecución de la política pública sobre infancia y adolescencia, siendo incluso reconocidos por ser la única institución que participó en el primer proceso de licitación del nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil.

Con el propósito de poder conocer de mejor forma los resultados de nuestra gestión programática e ir introduciendo mejoras, durante 2023 pusimos en marcha con el Centro de Filantropía e Inversiones Sociales de la Universidad Adolfo Ibáñez el desarrollo de un sistema de evaluación, que esperamos comenzar a implementarlo en el segundo semestre de 2024.

Seminario

“Intervención social con familias en situación de vulnerabilidad”

Universidad San Sebastián, 26 de abril de 2023.

El seminario buscó contribuir al debate en torno a la intervención social con familias en situación de vulnerabilidad, considerando las transformaciones que ha tenido el trabajo con infancia y adolescencia vulnerada en Chile en el marco del diseño y ejecución de programas de protección especializada.

En esta ocasión se generó un diálogo e intercambio de

miradas sobre la intervención social con familias en una perspectiva comparada internacional, de la Política Nacional de la Niñez y del marco normativo sobre Garantías y Protección Integral de la Niñez y Adolescencia en nuestro país. La Subsecretaria de la Niñez, Verónica Silva, destacó la importancia del trabajo familiar en torno a la infancia y adolescencia vulnerada y el subdirector de operaciones sociales de la Fundación Ciudad del Niño se refirió a la



experiencia y metodologías de intervención utilizadas por la Fundación en esta materia.

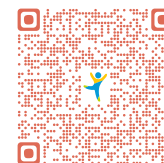
En este contexto, en virtud de la relevancia que adquiere el trabajo con familia desde un marco legal administrativo, se consideró pertinente incorporar la experiencia de España respecto a estos mecanismos de intervención y seguimiento con familias en situación de vulnerabilidad, contando con la exposición del especialista internacional René Solís de Ovando (director del Centro Iberoamericano de Estudios Sociales – CIBES).

Seminario “Justicia penal y reinserción juvenil. Desafíos ante un nuevo Servicio”

Salón plenario ex Congreso Nacional, 16 de noviembre de 2023.

La actividad organizada por la Fundación junto a otras instituciones de la sociedad civil que trabajan en programas de reinserción social juvenil, contó con la amplia participación de especialistas y académicos referentes en justicia penal adolescente, logrando una convocatoria de aproximadamente 300 personas de manera presencial. En este seminario se expusieron los desafíos y avances de la implementación progresiva del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, junto a experiencias y prácticas de las instituciones colaboradoras con jóvenes infractores de ley. El seminario contó con el saludo y reflexión del ministro de Justicia y Derechos Humanos, Luis Cordero; el subsecretario de Justicia, Jaime Gajardo; y la directora del Servicio

El trabajo con las familias ha formado parte del sello distintivo de los casi 90 años de trayectoria de la Fundación, por lo que en este seminario se configuró un espacio de reflexión, discusión y aprendizaje en miras a contribuir a una atención orientada a la calidad, centrada en las personas, en sus recursos y potencialidades. Además, se mostró nuestro esfuerzo permanente por generar conocimiento e innovación, contribuyendo a mejorar las políticas públicas para la infancia.

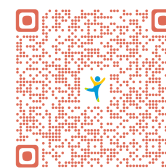


Conoce más aquí.



Nacional de Reinserción Social Juvenil, Rocío Faúndez. Junto a ellos también expuso el presidente del Consejo Directivo de la Fundación, José Pedro Silva, quien destacó la necesidad de “romper el círculo negativo transgeneracional que, sin solución de continuidad, ha determinado la vida de estos adolescentes y la de sus antecesores, quienes

no han conocido otra realidad y que, de no hacer nada o hacerlo mal, determinará indefectible y negativamente la vida de sus sucesores”. Cerrando su intervención, el presidente de la Fundación reafirmó su compromiso con la política pública y los jóvenes.



Conoce más aquí.

Seminario

“Evaluación del bienestar subjetivo de la niñez y adolescencia en protección especializada”

Salón de la Contraloría General de la República, 22 de noviembre de 2023.

La organización de este seminario es fruto del trabajo colaborativo entre Fundación Ciudad del Niño, Aldeas Infantiles S.O.S. y Corporación Crecer Mejor, a raíz del interés de estas instituciones por profundizar en el conocimiento y análisis respecto a la temática del bienestar subjetivo en infancia y adolescencia atendida en programas de protección especializada (ambulatorios y residencias).

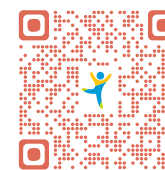
Se contó con la presentación de los investigadores Miguel Salazar (Académico Universidad San Sebastián) y Jaime Alfaro (Director Laboratorio Bienestar Subjetivo en niñez y adolescencia, UDD), quienes relataron los avances de la investigación relativa al bienestar subjetivo de niños y niñas en programas ambulatorios de protección especializada. Además, se presentaron los resultados de la investigación “Evaluación de bienestar subjetivo en niños, niñas y adolescentes en residencias de protección coordinado por Aldeas Infantiles SOS y Corporación Crecer Mejor”, relatados por Paulina Fernández (Directora de Abogacía



y Estudios de AISOS) y Valentina Terra (Centro de Innovación y Estudios Corporación Crecer Mejor). En la ocasión también participó la Subsecretaria de la Niñez, Verónica Silva, quien felicitó el esfuerzo de las fundaciones por investigar en la temática que contribuye significativamente en el diseño de la Política Pública en Infancia y Adolescencia.

La instancia también contempló un panel de expertos integrado por Silvana Calderón, del Servicio Nacional de Protección Especializada; María Teresa Sepúlveda, directora de Operaciones Sociales de Fundación Ciudad del Niño; y Loreto Ditzel, académica de la Facultad de Psico-

logía de las universidades del Desarrollo y Adolfo Ibáñez. Este panel analizó las principales conclusiones de los estudios y las recomendaciones para las políticas públicas.



Conoce más aquí.

Concurso de buenas prácticas

Durante 2023 se llevó a cabo el primer concurso de buenas prácticas, en el que se buscó rescatar experiencias de prácticas positivas en el ámbito técnico o administrativo, ejecutadas o en ejecución por cualquier colaborador, programa o dirección de la Fundación.

De esta manera, se invitó a toda la institución a presentar una buena práctica. Luego, se apoyó y condujo a cada equipo participante para recopilar y organizar la información asociada a la buena práctica, analizar los resultados y documentarla en video para presentarla al comité evaluador.



Las buenas prácticas concursantes fueron compiladas en un video y presentadas en la jornada institucional realizada en Frutillar en octubre. En esta instancia se dieron a conocer los ganadores del concurso y sus iniciativas:

- “Maletín Terapéutico”, consistente en un dispositivo para realizar intervenciones psicosociales en los contextos donde se encuentran los niños, niñas, adolescentes y sus familias (domicilios, escuelas, etc.), presentado por el PEE Ciudad del Niño Concepción.
- “Documentando nuestros aprendizajes: Apoyo a la gestión técnica administrativa”, correspondiente a un dossier de documentación compartido a través de código QR, para facilitar el trabajo técnico y administrativo, presentado por el PPF Ciudad del Niño Coronel Norte.

Estas prácticas innovadoras han sido puestas a disposición de los programas para su adopción con el propósito de la mejora continua de nuestras intervenciones.



Estudio de caracterización de NNA extranjeros atendidos por la fundación en el sistema de protección

Durante 2023, la Dirección de Estudios e Innovación realizó un estudio de caracterización de niños, niñas y adolescentes migrantes atendidos por la fundación en la línea de protección de derechos. Este estudio se hizo con datos de atendidos de la línea durante 2022, lo que permitió conocer la cantidad de niños, niñas y adolescentes extranjeros, su edad, sexo, nacionalidad, causales de ingreso, distribución territorial, modelo de intervención en el que son atendidos, cumplimiento de sus planes de intervención y su tiempo de permanencia en el proyecto.

Este estudio ha mostrado que los ingresos de NNA extranjeros a proyectos ejecutados por la fundación se han incrementado sostenidamente desde 2015 en adelante, aumentando porcentualmente al doble entre 2019 y 2022. Los datos muestran que en 2022, el 2% de los atendidos por la Fundación tenían nacionalidad extranjera, prin-

cialmente de nacionalidad venezolana, haitiana y peruana. La región con mayor presencia de NNA extranjeros atendidos por la Fundación es la Metropolitana. Además, se encuentran diferencias significativas entre los atendidos con nacionalidad chilena y los con nacionalidad extranjera, principalmente en términos de edad, causales de ingreso y tiempos de permanencia en los programas.

Se espera continuar profundizando en esta línea de estudio, ya que la migración se ha vuelto un tema relevante a nivel país y en la protección a la infancia. En este sentido, es fundamental conocer las características de los NNA migrantes atendidos en el sistema de protección, para lograr una intervención psicosocial con enfoque intercultural y que permita mejorar la realidad de cada niño, niña o adolescente residente en Chile.

Reportería y análisis de datos para la gestión técnica

El trabajo de reportería y análisis de datos para la gestión técnica se ha desarrollado buscando responder a las necesidades de información para el monitoreo y análisis de la intervención psicosocial. En este camino, los avances obtenidos en 2023 fueron muy satisfactorios.

Desde el punto de vista de nuevos contenidos, en 2023 se incorporó el reporte para los proyectos de la Fundación que son parte del Programa de Intermediación Laboral (PIL) de Sename, que informa sobre la participación de los jóvenes atendidos en los diferentes módulos que ofrecen los programas y respecto a los resultados de colocación laboral de éstos.

Desde el ámbito del acceso y la visualización de los datos, en 2023 tuvimos un logro muy sustantivo con el desarrollo de 11 informes técnicos interactivos en PowerBI, que ofrece información muy completa, para todos los programas ejecutados por la Fundación, respecto a los niños, niñas y adolescentes atendidos, e indicadores clave de gestión técnica.

Con estos informes, los programas pueden acceder digitalmente a información sistematizada y en un formato gráfico claro y simple, respecto a edad, sexo, lugar de residencia, fecha y causal de ingreso, entre otros datos, de cada uno de los atendidos, así como al detalle de cada una de las actividades o intervenciones realizadas con ellos en la Fundación. A su vez, reporta sobre indicadores

claves de gestión como: la cantidad de atendidos cada mes; cantidad de intervenciones realizadas; cantidad de actividades realizadas por profesional y su distribución por tipo de actividad y fecha de realización; cantidad de niños, niñas y adolescentes egresados cada mes y su distribución por causal de egreso y nivel de logros en la intervención; e información de la cantidad de ingresados cada mes.

Este desarrollo representa una innovación en el trabajo de reportería que surge a partir de las preguntas: ¿Cómo mejoramos los informes para que aporten más a la gestión técnica de los programas?, y respecto a información, ¿qué es lo que necesitan los equipos de intervención para facilitar su trabajo? Frente a esto, nuestras respuestas fueron:

- **Entregar más información:** más indicadores de gestión, y sobre todo más información detallada de cada niño o niña.
- **Facilitar el acceso a los reportes:** lograr que toda la información esté en un mismo lugar y con acceso digital, desde cualquier lugar, incluso desde un teléfono.
- **Mejorar el formato:** avanzar desde formatos estáticos (como Excel y Word) a un formato interactivo, fácil y rápido de explorar, y de uso muy intuitivo.



Dirección de

Tecnologías de la Información



En constante cambio y teniendo siempre en mente la adaptabilidad necesaria para sacar el máximo provecho a las tecnologías disponibles, la Dirección de Tecnologías de la Información administra y vela por el funcionamiento adecuado de los recursos existentes.



Se encarga además de dar soporte a todos los colaboradores, analizar y canalizar nuevas necesidades de cada área de la Fundación, entregando así propuestas que

permitan tener información fiable para la toma de decisiones, tecnología robusta y aplicaciones estables.

Logros 2023



Plataforma de capacitación

Considerando las necesidades de cursos de inducción y capacitación existentes en la Fundación, se decidió instalar y configurar la plataforma Moodle, conocida por ser una de las más flexibles y eficaces al momento de impartir cursos de capacitación. Al ser una plataforma completamente escalable, permitirá crecer en cursos y capacitaciones.

Plan de continuidad de negocios y recuperación ante desastres

La Dirección de Tecnologías de la Información trabajó durante el año 2023 en crear un documento guía y procedimental para tener un plan formal de continuidad de negocios y tener así los lineamientos de cómo actuar en caso de la ocurrencia de un desastre. Se analizaron todos los procesos críticos y se valorizaron en probabilidades de riesgo y ocurrencia. El resultado es una guía de pasos a seguir en caso de cualquier contingencia.

Seguridad y protección de datos

Sentando las bases para consolidar nuestra información y su manejo de forma segura, se implementó Active Directory (AD) para toda la administración central. Esto nos permitió generar y desarrollar políticas de seguridad, restricciones de uso, uso “limpio” de nuestros escritorios

y tener mejor control de la correcta utilización de las plataformas y equipamiento existente. En 2024 pretendemos incorporar a todos los programas al AD.

Indicadores de gestión 2.0

Durante 2023 continuamos aplicando mejoras al reporte central de indicadores de gestión. Adicionalmente, se han ido creando reportes y paneles de control o “dashboards” particulares y específicos para cada área, de manera que puedan basarse en los datos actualizados y consolidados para su toma de decisiones.

Modernización constante de red e infraestructura

Con el fin de robustecer siempre la plataforma que soporta nuestras aplicaciones y sistemas, la Dirección de Tecnología cambia y actualiza constantemente los componentes que la conforman. En este año se han renovado *switches core* de la red, se ha probado con la modalidad de *leasing* de equipos para los programas, se han creado servidores de QA para asegurar los datos productivos en las pruebas y se ha generado también un importante ahorro al hacer actualizaciones o “*upgrades*” a equipos donados que luego son utilizados por nuestros colaboradores.



Dirección de

Comunicaciones y Marketing

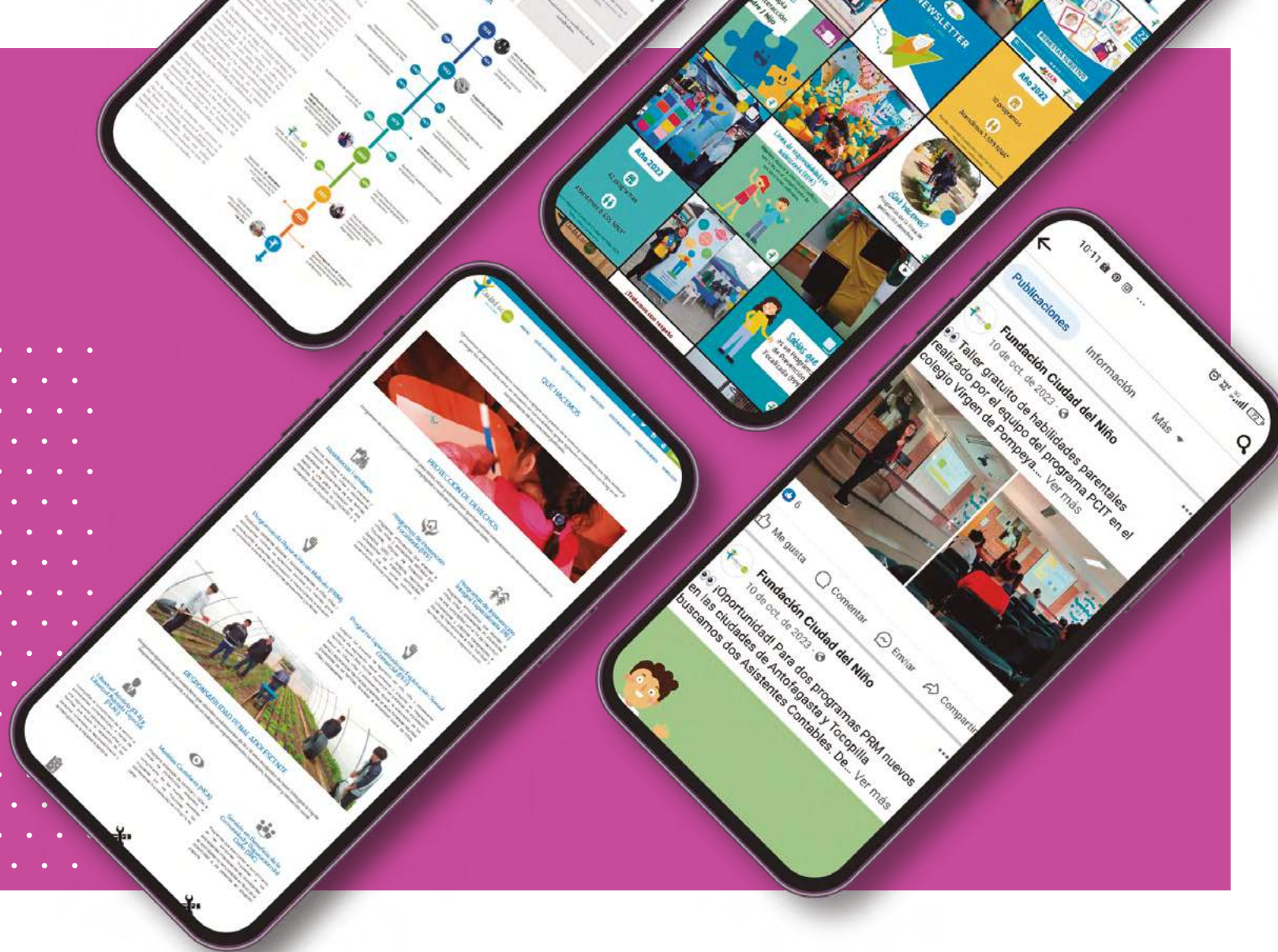


El principal objetivo de la Dirección de Comunicaciones y Marketing es fortalecer el posicionamiento y la reputación corporativa de la Fundación, tanto interna como externa en el ámbito público y de las organizaciones públicas y privadas en Chile y el extranjero.

Gestiona los medios y soportes necesarios para visibilizar

la labor que realiza la Fundación en materia de protección de derechos de la niñez y adolescencia y justicia juvenil y de los programas que ejecuta a lo largo del país.

También tiene a su cargo la implementación de la imagen institucional en los programas ambulatorios y residenciales, con el fin de crear espacios acogedores, que refuercen



nuestra identidad corporativa y generen bienestar para nuestros usuarios y colaboradores.

Gracias a la colaboración de empresas e instituciones que comparten el compromiso con la niñez y adolescencia vulnerable, hemos proporcionado experiencias recreativas,

deportivas, culturales y educativas a los niños, niñas y adolescentes que atendemos en la Fundación, a lo largo de todo Chile.

2023 en cifras



Presencia en medios de comunicación

Obtuvimos 257 apariciones en prensa, correspondientes a medios impresos nacionales y regionales, medios digitales, radio y televisión. Aumentamos en un 315% el valor publicitario equivalente de nuestra presencia en medios de comunicación respecto de 2022 y la favorabilidad positiva alcanzó un 96% para las publicaciones sobre la Fundación.

Valor publicitario equivalente de las apariciones en medios de comunicación.

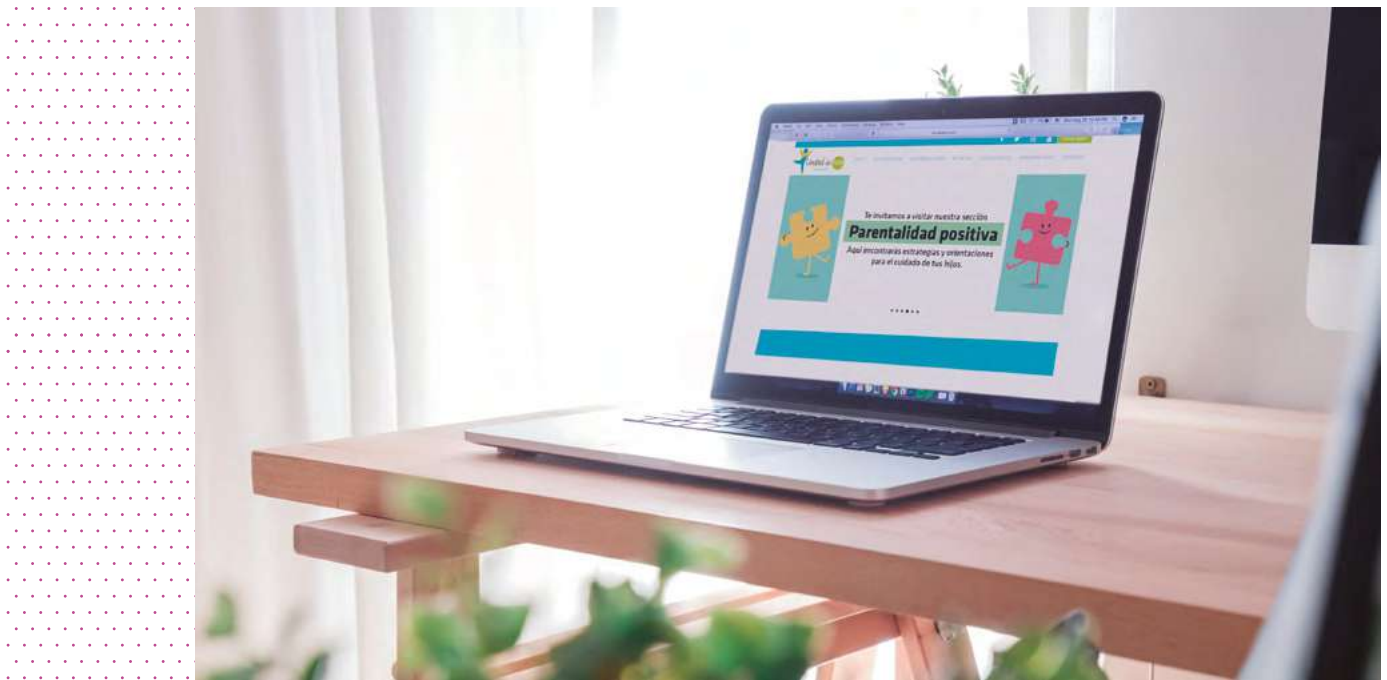
	2021	2022	2023
Medios impresos nacionales y regionales	\$9.979.805	\$97.970.420	\$246.889.876
Medios digitales	\$15.669.552	\$17.814.900	\$15.779.244
Radio y televisión	\$103.809.772	\$56.394.157	\$452.646.383
Total	\$129.459.129	\$172.280.477	\$715.315.503

Favorabilidad de las apariciones en medios de comunicación

96% Positivo

2% Neutro

2% Negativo

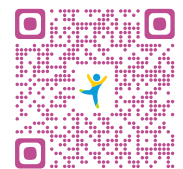


Sitio web

Nuestro sitio web www.ciudadelnino.cl es la plataforma de referencia que contiene la información institucional, modelo de prevención de delitos, contenidos técnicos, registro de la actividad de los programas y de articulación con los otros actores públicos y privados con los que interactuamos como Fundación.

Durante el año 2023, creamos la plataforma informativa “Parentalidad positiva” como complemento de la campaña de prevención lanzada en agosto y noviembre: “Para proteger y cuidar a los niños hay que apoyar a los padres”. Esta sección del programa gratuito “Terapia de Interacción Padres e Hijos” (PCIT) tiene por objetivo promover que padres y madres puedan ejercer una parentalidad

positiva, a través del aprendizaje de habilidades relacionales con el fin de fomentar el desarrollo y bienestar de sus hijos e hijas. En esta sección se puede encontrar información, videos, estrategias y orientaciones para apoyar la crianza de los hijos, porque “Aprender a ser papás y mamás es un desafío... y siempre se puede mejorar”.



Conoce más aquí.

Redes sociales

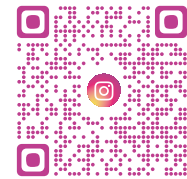
Observamos un crecimiento progresivo en todas nuestras redes sociales. Entre enero y diciembre de 2023 aumentamos, en promedio, un 15% el número de seguidores, alcanzando un total de 29.572 en Facebook, Instagram y Twitter. Destacamos un crecimiento positivo en Instagram del 26% que nos hizo llegar a diciembre de 2023 con un total de 10.918 seguidores.

Nuestro objetivo en redes sociales es continuar creciendo, educando y fidelizando a nuestros seguidores con contenido de valor y atractivo para crear una sólida comunidad digital.

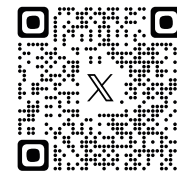
Síguenos en:



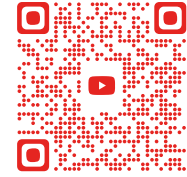
Facebook



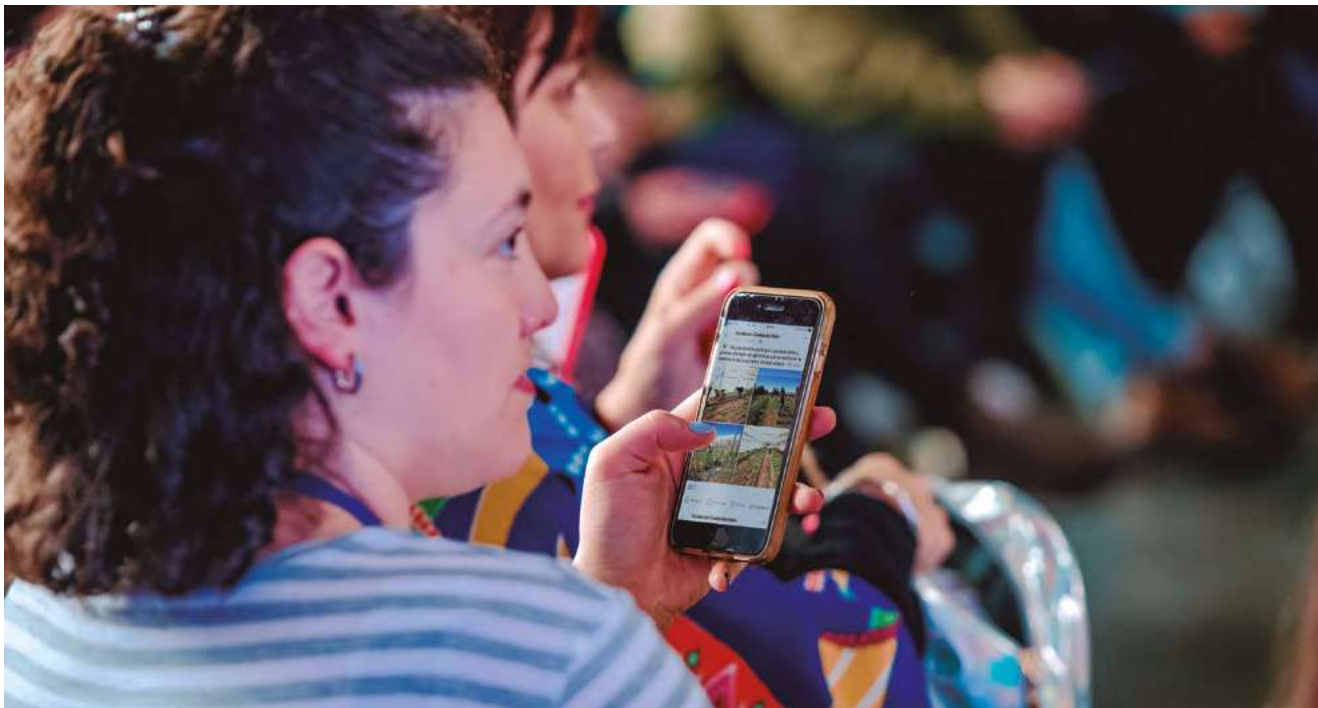
Instagram



X



Youtube



Comunicación interna

La Dirección de Comunicaciones acompaña los procesos de las áreas de la organización canalizando la información hacia los colaboradores de manera oportuna, clara y atractiva.

Se encarga de desarrollar campañas de comunicación interna orientadas a visibilizar la gestión y vida institucional, fomentar los valores del sello de la Fundación, comunicar normas y procesos, información sobre prevención, seguridad y salud, comunicación de beneficios, y apoyo a la adopción digital.

Entre sus tareas también están las acciones de apoyo a la fidelización de los colaboradores como la promoción del sentido de pertenencia y la colaboración entre áreas, reconocimiento del aporte de los colaboradores, efemérides institucionales, profesionales y saludos personalizados a los colaboradores en fechas significativas.

La Dirección de Comunicaciones forma parte del Comité de Gestión de Cambio, aportando las herramientas y metodologías para facilitar la ejecución de las iniciativas contempladas en su plan anual.



Alianzas comprometidas con la niñez y adolescencia vulnerada de Chile

Gracias a la generosidad y colaboración de 34 empresas e instituciones que comparten el compromiso con la niñez y adolescencia vulnerada, hemos proporcionado experiencias recreativas, deportivas, culturales y educativas a los niños, niñas y adolescentes que atendemos en la Fundación, en once regiones del país.

Durante 2023, a través de convenios y alianzas, trabajamos con las siguientes instituciones y empresas: Clínica Alemana, Corpartes, Falabella, Fundación Careno, Globant, Kidzania, Estudio de abogados Marinovic, Massiva, Metro S.A., Red de alimentos, Starbucks, Starken, Teatro Municipal, Watts S.A., Tanner, Casaideas, Planetario, Parque Metropolitano, Aduanas, Huachipato, Editorial Galileo, MIM, Flix Media, Enel, Minka, Matucana 100, Sherwin Williams, Gobierno Regional Los Lagos, Fantasilandia, Canal 13, Taller Digital, Teatro Regional Biobío, Burger King y Comercializadora Yarah.

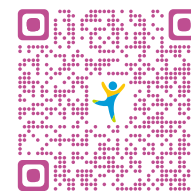
Realizamos 36 actividades presenciales, gracias al apoyo y confianza de las empresas colaboradoras Corpartes, Fantasilandia, Kidzania, Matucana 100, MIM, Parque Metropolitano, Planetario, Starbucks y Teatro Municipal. Se beneficiaron 1.522 NNA, por un valor equivalente a \$17.101.640.

En agosto, celebramos el Día del Niño y entregamos regalos a 7.902 niños, niñas y adolescentes, y en Navidad llevamos la magia y alegría a 6.875 NNA. Entre las empresas

e instituciones que hicieron posible llevar esta alegría a los niños, niñas y adolescentes que atendemos, no podemos dejar de mencionar a Starken que transportó un total de 13.456 regalos en ambas celebraciones y ayudas sociales para las familias en atención durante todo el año.

Cada una de las 34 alianzas colaboradoras comparten con nosotros el compromiso con la niñez y adolescencia, sus valores institucionales y convicción de que la colaboración de todos los actores sociales puede mejorar la situación de vulnerabilidad de los niños de nuestro país.

El aporte valorizado de esta colaboración materializada en actividades recreativas y familiares, alimentación, computadores, equipos y licencias, donaciones en dinero, educación, becas y capacitaciones, espacios publicitarios, fondos concursables, juguetes, mantención de inmuebles y equipamiento, vestuario, transporte de carga, útiles de aseo, vivienda y abrigo, alcanzó un total de \$1.186.570.674



Conoce más aquí.



Hitos principales



Autoridades de la Fundación visitan los programas en regiones

El director ejecutivo de Fundación Ciudad del Niño, Edmundo Crespo, recorrió el país para reunirse con los equipos de los Programas de Protección de Derechos y Responsabilidad Penal Adolescente.

Entre el 13 y 16 de junio estuvo en la Isla de Chiloé, y visitó los programas de la Fundación en Protección de Derechos, en las ciudades de Ancud, Castro y Quellón y que atienden a 598 niños, niñas y adolescentes.

Los días 26 y 27 de julio, visitó los siete programas de protección en la quinta región.

En agosto y en compañía de la directora legal, Constanza Oliva Marchant, fue el turno de los programas de Protección de Derechos y de Responsabilidad Penal Adolescente que la Fundación ejecuta en La Serena y Coquimbo.

El miércoles 27 de octubre, junto a María Teresa Sepúlveda, directora de Operaciones Sociales y Mónica Fernández, directora de Comunicaciones y Marketing, llegaron hasta Concepción para visitar el programa de Explotación Sexual (PEE) y el programa de Intervención Especializada (PIE).

En noviembre, el director ejecutivo y la subdirectora de Operaciones Sociales – RPA, Elena Teillier, se reunieron con los equipos de los programas que la Fundación ejecuta en la ciudad de Valdivia. La visita incluyó un recorrido por las instalaciones del inmueble que alberga el programa Multimodal (PMM) y el programa de Intermediación Laboral (PIL) de la línea de Responsabilidad Penal Adolescente y el programa de protección de Intervención Especializada (PIE).

Promulgación de la ley N°21.527 que crea el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

El nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil creado por la Ley N°21.527 es uno de los cambios institucionales más trascendentales de la atención de la niñez y adolescencia vulnerable en Chile, pues es parte esencial de un nuevo enfoque de las políticas públicas y sus recursos asociados para cambiar la vida de los adolescentes en conflicto con la justicia.

En los últimos 5 años, la población atendida se ha reducido en un 40%, según los datos de Sename. No obstante, todos experimentamos a diario el aumento sistemático de la criminalidad y de la participación cada vez más frecuente de adolescentes, y hasta niños, en los hechos delictivos.

El nacimiento de este nuevo servicio es ciertamente la oportunidad propicia para cambiar dicha tendencia, y en ese sentido, ofrecemos de forma sincera y responsable toda nuestra colaboración, pues no queremos escatimar nuestro propio desafío. Este es un tema que nos atañe a todos.

Nuestra Fundación obtuvo con éxito la acreditación institucional ante el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, quedando habilitados para administrar los programas relacionados con la ejecución de las medidas y sanciones de la Ley N°20.084..



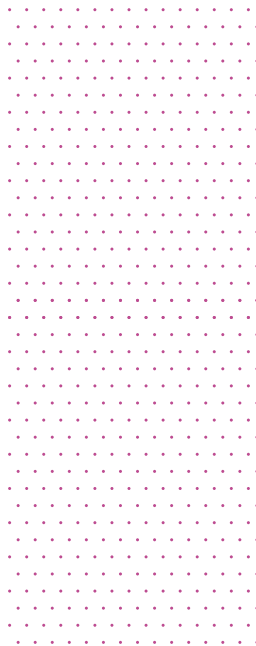
Cierre residencia Los Ángeles

Con gran tristeza, nos vimos obligados a cerrar la residencia de Los Ángeles, inaugurada en 1961 y que obtuvo las más altas calificaciones en supervisiones y fiscalizaciones, tanto por parte del Servicio Mejor Niñez como de Tribunales y otros actores del sistema.

El sistema de residencias de protección vive una seria crisis pues la autoridad ha optado por forzar, a las organizaciones de la sociedad civil que participan en el sistema, a recibir a niños y adolescentes que exceden el perfil de sujeto de

atención definido en los convenios. Esta medida obliga a que nuestros usuarios convivan en una misma residencia con otros que padecen graves patologías de salud mental, problemas de consumo de drogas o severos compromisos delictuales.

La decisión de cerrar fue para evitar los riesgos a la integridad física y psíquica de los niños y adolescentes residentes, e incluso de nuestros funcionarios, que estaban siendo expuestos por esta situación.





Sergio Jiménez, consejero de la Fundación, recibe Premio Nacional de Ingeniería 2023

En una ceremonia realizada en el Colegio de Ingenieros, y transmitida en directo online, se realizó la entrega anual de los premios que la orden entrega al ingeniero, empresa y/o institución que más se haya destacado por su contribución al desarrollo de la ingeniería y del país. El Premio Nacional del Colegio de Ingenieros fue para don Sergio Jiménez Moraga, integrante del Consejo Directivo de Fundación Ciudad del Niño desde 2014.

Residencia Cauquenes celebró 30 años

Con actividades deportivas, culturales y recreativas pensadas especialmente para los niños y adolescentes de la residencia, la comunidad de Cauquenes y los colaboradores de la Fundación festejaron este aniversario.

La residencia abrió sus puertas el 6 de septiembre de 1993 con el nombre Juan Pablo II. En sus inicios y buscando la ayuda de la comunidad, le escribieron al Papa Juan Pablo II contándole que la residencia llevaba su nombre. La respuesta desde Italia no tardó en llegar y recibieron la bendición apostólica del Santo Padre. “Siempre se ha sentido esa protección hacia la residencia”, señala su directora.





Fundación Ciudad del Niño dio a conocer su labor en ATP Chile Open 2023

En febrero de 2023 tuvimos la oportunidad de estar presentes en el torneo de tenis más importante del año con un stand informativo que nos permitió dar a conocer la labor de la Fundación y crear conciencia sobre la importancia de la prevención del maltrato infantil.

Durante las dos jornadas que estuvimos presentes en el evento, entregamos información a los visitantes sobre la terapia de interacción padre e hijos (PCIT) y consejos para mejorar las habilidades para la crianza.

Dra. Paula Daza se integra al Consejo Directivo de Fundación Ciudad del Niño.

La Dra. Paula Daza Narbona se integró al Consejo Directivo de la Fundación Ciudad del Niño, donde se suma a otras 11 destacadas personalidades del ámbito nacional que entregan, ad honorem, su tiempo y experiencia en pro de mejorar las condiciones de vida y desarrollo de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad de nuestro país. Reemplaza a la abogada Gloria Baeza Concha, quien se desempeñó como Consejera de la Fundación por 15 años y ocupó por 6 el cargo de Vicepresidenta.

Médico cirujano con especialidad en pediatría de la Universidad de Chile; Diplomada en Administración en



Salud de la Universidad de Technion, Israel; Diplomada en Investigación y Medicina basada en Evidencia y Magíster en Administración en Salud de la Universidad de Los Andes.

Desde marzo de 2018 a diciembre de 2021 se desempeñó como subsecretaria de Salud de Chile y en este cargo estuvo

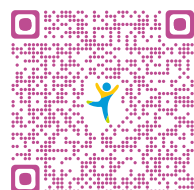
directamente involucrada en el manejo de la pandemia en el país. En abril de 2022 fundó el Centro de Políticas Públicas e Innovación en Salud de la Universidad del Desarrollo (CIPS-UDD).

Metro, Massiva, Flix Media, Cinemark y Starbucks apoyaron campaña para fortalecer las habilidades de los padres para la crianza

Durante agosto y noviembre se realizó una campaña audiovisual para apoyar a los padres en el desarrollo de habilidades para la crianza. El esfuerzo comunicacional obedeció al convencimiento de que el acompañamiento y soporte hacia los padres funciona como un amortiguador y moderador contra el estrés.

Bajo el lema “Aprender a ser papás y mamás es un desafío... y siempre se puede mejorar”, se desarrollaron

materiales informativos en formato digital y audiovisual que fueron compartidos con la ciudadanía a través de las plataformas propias de redes sociales y web. Con la colaboración de Metro de Santiago, Massiva, Flix Media, Cinemark y Starbucks pudimos acceder a pantallas en la red de metro, vía pública, cine y tiendas en todo el país, lo que nos permitió dar a conocer el mensaje masivamente.



Conoce más aquí.



**Para proteger a las niñas y niños...
hay que apoyar a los padres.**

Aprender a ser mamás y papás es un desafío
y siempre se puede mejorar.

www.ciudaddelnino.cl



Dirección **Legal**



La Dirección Legal tiene por objeto asesorar a todos los programas y a las distintas direcciones de la Fundación en materias jurídico-normativas, interpretando la legislación aplicable, determinado los criterios legales a utilizar en los distintos procesos que involucran a la institución y colaborando en todas las gestiones judiciales que supone nuestra participación en el sistema de infancia.

Entre nuestras funciones principales se destacan aquellas relativas a los procesos críticos de la organización, como es el de licitaciones y ejecución de los programas, asumiendo no solamente el rol de asesoría sino también de apoyo continuo en el ciclo completo de funcionamiento de nuestros programas.



En los últimos años, hemos liderado también la confección, implementación y seguimiento del Modelo de Prevención de Delitos, el que se relaciona con procesos claves en cada lineamiento y que implica un alto grado de compromiso de nuestro equipo y todos nuestros colaboradores.

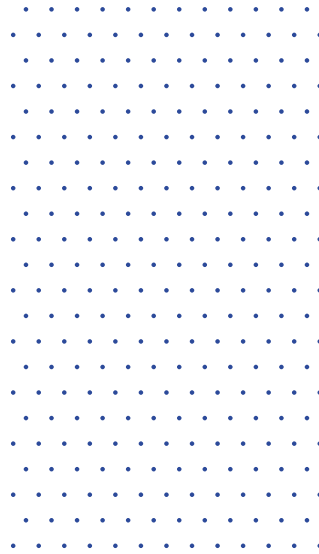
Accreditación ante el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil



Con fecha 16 de agosto de 2023, se dio inicio al proceso de acreditación para obtener la calidad de organismo acreditado ante el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e implementar los programas relacionados con la ejecución de las medidas y sanciones de la Ley N° 20.084.

La Fundación, a través de las direcciones Legal, Operaciones Sociales, Personas y Comunicaciones, trabajó de manera coordinada, recopilando, clasificando y ordenando todos los antecedentes y documentos requeridos por el mencionado Servicio, para que nuestra solicitud de acreditación fuera declarada admisible y mantenernos así en la línea de trabajo para jóvenes infractores de ley.

Gracias a la labor de nuestros equipos, nuestra solicitud fue declarada admisible y fue evaluada por el Consejo de Estándares y Acreditación, según lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley N° 21.527, siendo aprobada por unanimidad. Finalmente, con fecha 13 de octubre de 2023, el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil emitió la resolución exenta N° 016/2023 donde se formaliza el acuerdo adoptado por dicho Consejo, y se declara la aprobación de la solicitud de acreditación presentada por la Fundación, por el plazo de 3 años, renovables por igual periodo de forma consecutiva, siempre que se cumpla con los estándares fijados para tal efecto.



La ley N° 21.527, que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y que fue publicada con fecha 12 de enero de 2023, comenzará a regir en forma gradual por zona geográfica, implementándose en primer lugar en la macrozona norte (regiones de Tarapacá, Antofagasta, Copiapó y Coquimbo) durante el año 2024; luego la macrozona sur

(regiones de Maule, BíoBío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y de la Antártica Chilena) el año 2025 y, en última instancia, la macrozona centro (regiones de Valparaíso, Del Libertador General Bernardo O'Higgins y Metropolitana) el año 2026.

Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y sus avances

Durante el año 2023 nos concentramos en la detección de falencias e incorporación de mejoras tanto en el Modelo de Prevención de Delitos como en el canal de denuncias de la Fundación. Se modificó algunos delitos del catálogo y se activaron nuevos campos de información y reportería del canal de denuncias.

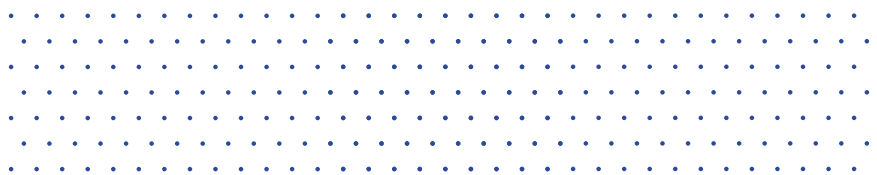
Para dar íntegro cumplimiento a nuestras obligaciones como organismo colaborador acreditado del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, impartimos e hicimos seguimiento a las correspondiente inducciones y capacitaciones relativas al modelo para todos nuestros colaboradores.

Adicionalmente se trabajó en dar cumplimiento al lineamiento 8 del Modelo de Prevención de Delitos. Entre los meses de diciembre de 2023 a enero de 2024 se realizó la supervisión y evaluación del MPD con el objetivo de verificar el conocimiento, aplicación y cumplimiento de su contenido. Para ello, se inició un proceso de auditorías internas en directa coordinación con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que ayudó con el análisis diagnóstico del Modelo y que contribuyó enormemente a la mejora continua que nos propusimos desarrollar de cara a nuestro Modelo.

Nueva ley de delitos económicos

El 17 de agosto de 2023, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.595 de Delitos Económicos, que sistematiza los delitos económicos y los atentados contra el medio ambiente, junto con ampliar la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

En términos generales, esta nueva norma establece un estatuto diferenciado de determinación de pena para los denominados “delitos de cuello y corbata”, aumentando las sanciones y ampliando el catálogo de delitos económicos, a lo que se suma la nueva exigencia de actualizar los modelos de prevención de delitos y promover la implementación de estos modelos para empresas que aún no cuentan con uno.



Para el caso de nuestra Fundación, junto con potenciar e incorporar mejoras al Modelo de Prevención de Delitos con el que ya contamos, nos estamos preparando para la plena entrada en vigencia de esta ley adoptando medidas como contratación de seguros de responsabilidad civil para cargos ejecutivos y directivos, revisión y análisis de nuestras políticas y procedimientos, la implementación de un sistema global de cumplimiento y la revisión de nuestras políticas de gobierno corporativo. Todo lo anterior en la línea de reforzar nuestros mecanismos de control y seguimientos que nos permitan enfrentar los desafíos que nos impone esta nueva legislación.





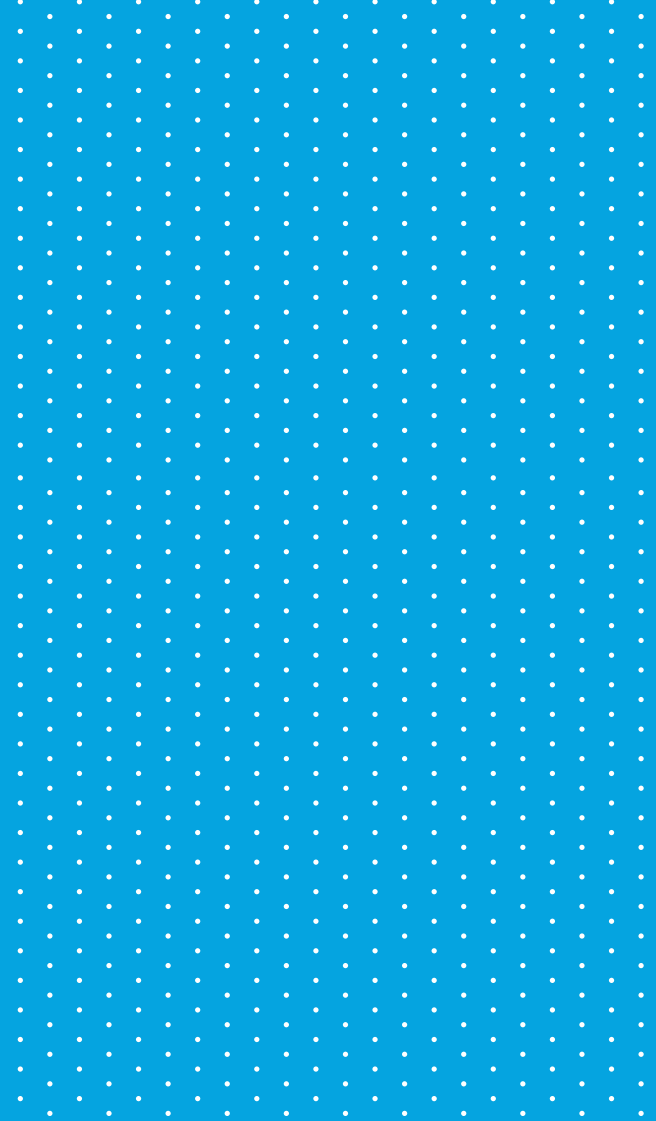
Paseo Presidente Errázuriz Echaurren 2631, Piso 5, Providencia.

+56 2 2873 7900

contacto@ciudaddelnino.cl

www.ciudaddelnino.cl



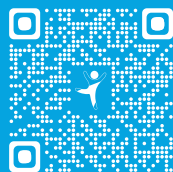


Fundación Ciudad del Niño
Providencia, Santiago

Edición de textos, diseño y fotografía
**Dirección de Comunicaciones
y Marketing**

Imprenta
Imprex

Derechos reservados/ Mayo 2024



Memoria 2023

Paseo Presidente Errázuriz Echaurren 2631, Piso 5, Providencia.

+56 2 2873 7900

contacto@ciudadelnino.cl

www.ciudadelnino.cl

[@fundacionciudadelnino](https://www.instagram.com/fundacionciudadelnino)

[@fciudadelnino](https://www.facebook.com/fciudadelnino)

[@ciudadelnino](https://x.com/ciudadelnino)

[Fundación Ciudad del Niño](https://www.youtube.com/Fundación Ciudad del Niño)