



ACUERDO DE OTROGAMIENTO DE SELLO DE CALIDAD SOCIAL UC

Programa de Acogida al Lactante, PAL del Instituto Teletón de Rehabilitación Infantil de Santiago.

En la 1ª sesión de Consejo de Certificación de la Agencia de Calidad Social UC de fecha 25 de Mayo de 2012, acuerda lo siguiente

Vistos:

El informe emitido por Comité Técnico, teniendo a la vista el informe de Autoevaluación del Programa de Acogida al Lactante, PAL del Instituto Teletón de Rehabilitación Infantil de Santiago.

Teniendo presente

1. Que el Programa de Acogida al Lactante, PAL del Instituto Teletón de Rehabilitación Infantil de Santiago, participó voluntariamente durante 3 años en el proyecto FONDEF DO7 I 1143 “Avanzar en Calidad Desarrollo y Transferencia de un Modelo de Certificación de Calidad para Programas Sociales”.
2. Que el Programa de Acogida al Lactante, PAL del Instituto Teletón de Rehabilitación Infantil de Santiago, se sometió voluntariamente al proceso de Certificación de Calidad de Programas Sociales.
3. Como parte del Proyecto FONDEF descrito, que al Programa de Acogida al Lactante, PAL, se le apoyó con capacitaciones en el modelo de Calidad, además con un proceso de consultoría y uno de pre auditoría.
4. Que el Programa de Acogida al Lactante, PAL, presentó su informe de Autoevaluación y Plan de Mejoras.
5. Que el Programa de Acogida al Lactante, PAL, se sometió a un proceso de Auditoría, en el cual 1 Auditor visitó el programa y analizó la evidencia presentada.
6. Que de acuerdo al reglamento de la Agencia de Calidad Social UC, en sesión del Comité Técnico, teniendo a la vista los siguiente 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



Considerando

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

Programa de Acogida al Lactante, PAL del Instituto Teletón de Rehabilitación Infantil de Santiago presenta la Gestión de la Información como su componente más desarrollado. Esto significa que sus sistemas de información, su actualización, infraestructura y recursos son adecuados y permiten sustentar la toma de decisiones, lo que otorga condiciones de posibilidad para la continuidad del programa y su operación. Además, su Gestión de la intervención social se encuentra en un buen nivel de logro, destacando en ello el desarrollo de su enfoque de intervención social, su relación con los usuarios y procedimientos para la toma de decisiones.

Por otra parte, el Componente Gestión de Equipos es el que se presenta con mayores oportunidades de desarrollo. Su mayor desafío se asocia al manejo de las demandas emocionales que deben afrontar los equipos de trabajo a propósito de la interacción directa con los usuarios y la complejidad de las situaciones abordadas en el programa. En esta área también se requiere fortalecer el manejo de las demandas relacionales, que incluyen diferentes niveles de relaciones al interior de la organización y el sentido que tiene para los miembros de los equipos el trabajo que desempeñan. También se presentan desafíos de mejora en la Gestión de la Capacidad Organizacional, especialmente en cuanto a la gestión estratégica del programa.

Por lo tanto se resuelve:

Que la Agencia de Calidad Social CEES UC, otorga al Programa de Acogida al Lactante, PAL del Instituto Teletón de Rehabilitación Infantil de Santiago **el sello Medio, por tres años, desde julio de 2012 a julio de 2015.**

Regina Funk Bunttemeyer
Secretaria Ejecutiva
Agencia de Calidad Social UC