



## I. Carátula

### Identificación

Organización No Gubernamental de  
Desarrollo Psicólogos Voluntarios  
de Chile

**65.034.502-9**

Tipo de Organización	Corporación sin fines de lucro
Relación de Origen	Sin relación
Personalidad Jurídica	Decreto exento 6937, decreto supremo N° 110, 21 de diciembre de 2010
Domicilio de la sede principal	General Bustamante 42 oficina 1 b, Providencia
Representante legal	Sebastián Ignacio Chacón Torrealba, 15.936.068-7
Sitio web de la organización	www.psicologosvoluntarios.cl

### Información de la organización

Presidente del Directorio	Sebastián Ignacio Chacón Torrealba, 15.936.068-7
Ejecutivo Principal	María del Pilar Zurita Pérez, 15.315.150-4
Misión / Visión	Visión: Instalar la felicidad como el principal factor de desarrollo social de nuestro país; Misión: brindar un espacio donde poder ejercer la Responsabilidad Social Profesional, fortaleciendo la importancia del bienestar psicológico y social, en el país.
Área de trabajo	Apoyo emocional, Capacitación, Desarrollo, Emergencia, Emprendimiento, Pobreza, Salud, Situación de calle, Voluntariado
Público objetivo / Usuarios	Personas en situación de vulnerabilidad producto de situaciones personales, sociales y/o económicas
Número de trabajadores	7 de planta, 7 voluntarios administrativos y 5 practicantes
Número de voluntarios	2400 aprox.

### Gestión

Ingresos Totales	19.486.095	Patrimonio	\$2.494.841	
Privados	Donaciones	\$ 5.023.900	Superávit o Déficit del ejercicio	- \$ 14.072.129
	Proyectos	\$ 779.404	Identificación de los tres principales donantes	Particulares, SALFA CORP., FOREXCHILE
	Venta de bienes y servicios	\$ 1.862.111	N° total de usuarios (directos)	504
Públicos	Subvenciones	\$11.012.252	Indicador de gestión principal	Rentabilidad Social
	Proyectos	\$0		
	Venta de bienes y servicios	\$ 0		
Otros	Cuotas sociales:	\$ 808.428		

## II. Información general de contexto y de gestión

### Carta de la Directora Ejecutiva

El 2012 fue un año diferente. A dos años de nuestros inicios decidimos dar un vuelco a nuestro foco y apuntar hacia uno mucho más positivo y entendiendo nuestra sociedad desde un lugar distinto.

Ya no queríamos ser meramente responsivos ni tampoco estar ligados exclusivamente al dolor. Por el contrario, sin dejar atrás nuestros fundamentos, nuestro foco se transformó, para pasar del sufrimiento a la felicidad. Pero a la felicidad no desde el punto de vista de la alegría momentánea, sino a esa felicidad que es duradera y trascendente. A esa felicidad que todos buscamos o intentamos vivir día a día.

Es así como entonces, cambia tanto nuestra visión y nuestra misión para conducirnos a ese lugar. *La felicidad como factor de desarrollo social*. Ese es nuestro norte y nuestro sueño.

Fue un año diferente, y por supuesto, no exento de dificultades. Los objetivos estratégicos planteados en un comienzo debieron irse modificando para dar respuesta a este nuevo sueño con los recursos económicos, humanos y de infraestructura con los que contábamos, pudiendo lentamente ir focalizando y aprendiendo de la experiencia.

Además, en agosto, vivimos el cambio en la dirección ejecutiva, cambios que nunca son fáciles, ni a nivel personal ni a nivel institucional-funcional. Todo cambio implica reestructurarse, adaptarse, lo que nunca es fácil, y sin embargo, logramos salir adelante.

En esta memoria, no puedo dejar de agradecer el trabajo de nuestro anterior director, Sebastián Chacón, quien con amor, esfuerzo y dedicación dirigió a todo un equipo a levantar una institución única en su especie.

Hoy, seguirán los cambios y los desafíos, especialmente vinculados a la sustentabilidad de este gigantesco proyecto y a seguir con más fuerza siendo parte de todos aquellos que hoy luchan por un mejor país y siguiendo la constante ya instalada: *“con lo mejor que sabemos hacer: nuestra profesión (RSP)”*.

DIRECTORIO	
Nombre y RUT	Cargo
Sebastián Chacón 15.936.068-7	Presidente
Ximena León 15.853.480-0	Vicepresidente
Pilar Zurita 15.315.150-4	Secretaria
Javiera Gana 16.095.840-5	Tesorera
Karolina Fernández 21.105.214-7	Directora
Rocío Sánchez 15.780.568-1	Directora
Norka Del Canto 15.639.682-6	Directora
Ricardo Silva 8.355.713-3	Comisión revisora de cuentas (presidente)
Gabriela Zamorano 13.919.031-9	Comisión revisora de cuentas
Marisa Ody 9.977.925-k	Tribunal de disciplina
Edith Concha 7.013.504-3	Tribunal de disciplina

documentos con su firma y la del presidente, vigilará que los directores y los miembros de comisiones cumplan con sus funciones de acuerdo a estatutos.

El/la *tesorero/a* cobrará todas las cuotas, sean ordinarias o extraordinarias otorgando a los socios, los recibos correspondientes. Podrá depositar el dinero de la institución, y podrá hacer retiro de éste tras la firma del Presidente y de otro director designado, si fuese necesario. Llevará la contabilidad y preparará el balance anual de la Corporación. Llevará al día el inventario de los bienes y cumplirá las tareas que se encomienden.

Consejo Asesor	
Nombre	Cargo / Empresa
Erwin Andía	Co-fundador ForexChile
Ronald Bown	Presidente Asoex
Fernando Contardo	Gerente General Sinacofi

El Consejo Asesor, o Comité Consultivo, está compuesto por los señores Erwin Andía (Co-fundador de ForexChile), Ronald Bown (Presidente Asoex) y Fernando Contardo (Gerente General de Sinacofi), quienes ocupan un rol de consultor para materias de interés de la institución. También brindan su colaboración en cuestiones de orden comunicacional, negocio y posicionamiento.

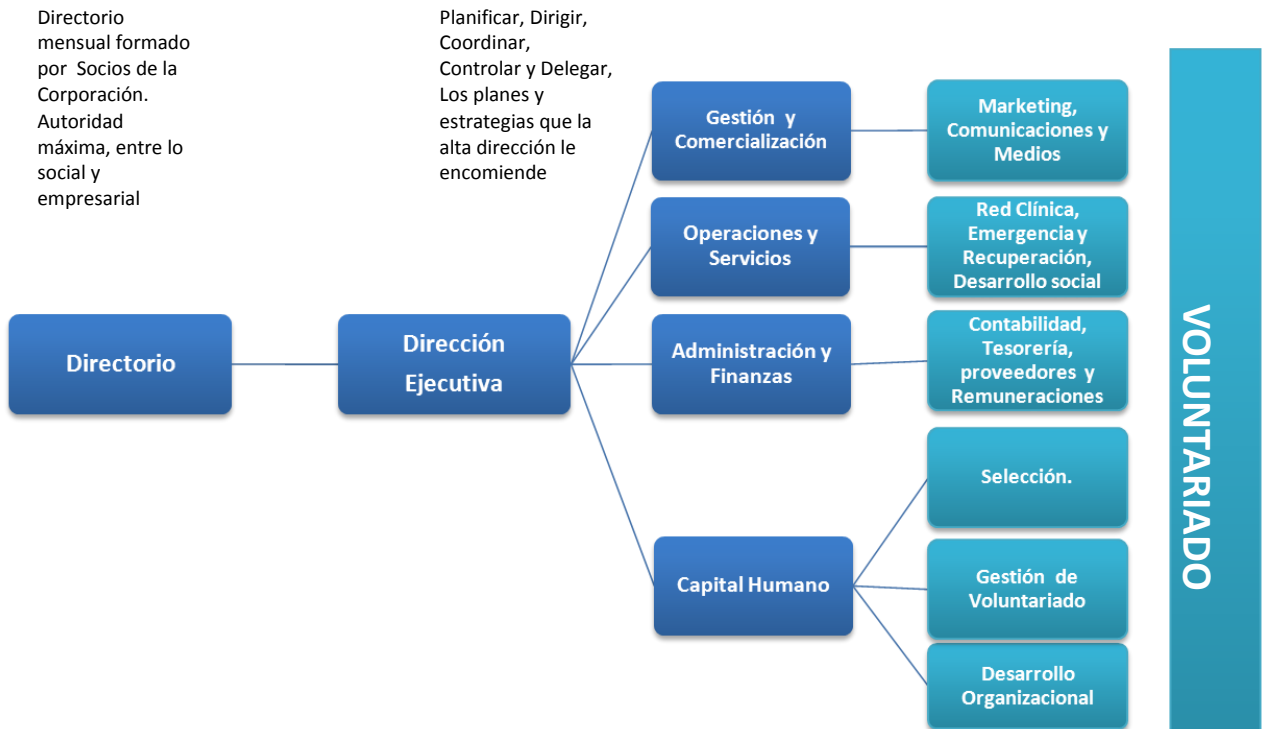
### Rol y responsabilidades del directorio

El directorio se constituye como la máxima autoridad, luego de la Asamblea de la institución. Su rol, corresponde a dirigir la Corporación y a velar por el cumplimiento de sus estatutos y finalidades. Esta es su principal función. El mismo resulta electo por la Asamblea Ordinaria y está conformado por quienes obtienen la mayoría de los votos. La elección de cargos, se realiza al interior del grupo electo.

El *Presidente* deberá representar judicial y extrajudicialmente a la Corporación, presidir las reuniones y velar por el cumplimiento de los acuerdos del directorio; deberá dar cuenta a la Asamblea General Ordinaria, de la marcha de la Institución y del estado financiero de la misma. Velará así por el cumplimiento de los estatutos.

El/la *secretario/a* llevará los libros de la institución, despachará citaciones, redactará y despachará

## Estructura Operacional



### Características Consejo consultivo:

- Discreto
- Rol de consultor
- Conozca el objeto de la ONGD.
- Identificado con su misión.

### Características Presidente:

- Visión
- Sabe tomar distancia
- Imparcialidad
- Calidad Humana

### Características Director (a) Ejecutivo (a):

- Compromiso con la misión.
- Responsabilidad y habilidad Directiva.
- Capacidad de Gestión
- Calidad Humana

### Características Recurso Humano de PSVCH:

- Empoderado con la Corporación y su Misión.
- Comprometido con su rol
- Profesional en su actuar

## Valores y/o principios

### Principios:

Creemos que nuestro trabajo es un acto de transformación social, en el cual invitamos a otros profesionales a colaborar en la construcción de un país sustentable, corrigiendo desigualdades sociales, con el servicio profesional de cada persona.

### Valores:

**RESPONSABILIDAD:** entendido como el deber que nos cabe a cada uno como miembros de una sociedad, para que ésta pueda desarrollarse adecuadamente. Como profesionales, tenemos el compromiso de poner nuestras competencias al servicio de quienes no tienen o no han tenido la posibilidad de desarrollo por encontrarse en una situación de vulnerabilidad.

**NO ASISTENCIALISMO:** creemos que la entrega de recursos (de toda índole) que es llevada a las personas desde una evaluación externa y sin la consideración de las necesidades reales (desde los mismos sujetos), dificulta el desarrollo de los individuos en tanto sujetos con posibilidades propias de desarrollo. Así, creemos que es necesario fortalecer dichas competencias para que los sujetos no deban depender de otros.

**TRABAJO COLABORATIVO:** entendemos que el desarrollo de un país se logra con el esfuerzo de todos. Por ello, destacamos el aporte de todos quienes, sumando fuerzas, puedan colaborar desde su expertise a construir un Chile mejor, más feliz.

## Principales Actividades y Proyectos

### Actividades

No existiendo programas estables de intervención, se presentan a continuación las distintas acciones realizadas en cada una de las áreas operativas de la institución.

### Área de apoyo a otras instituciones sociales

#### **Marzo**      **Proceso de selección de voluntarios para Fundación Crearte.**

Entrevistados: 25  
Voluntarios: 2

#### **Abril**      **Taller de manejo de ansiedad y estrés en contextos académicos para la Fundación Puente**

Voluntarios: 2  
Beneficiarios: 54

#### **Proceso de selección de candidatos a becas de United World Colleges**

Se llevó a cabo un proceso de selección de estudiantes de enseñanza media que postulaban a las becas de la fundación con el fin de realizar sus estudios fuera del país bajo el sistema formativo del Bachillerato Internacional (IB).

Voluntarios: 4  
Beneficiarios: 6

#### **Taller para trabajadores de Fundación Chilenter**

Se llevó a cabo un proceso de identificación con la fundación y con el trabajo que realizan; identificación de liderazgos y resolución de conflictos.

Voluntarios: 2  
Beneficiarios: 25

- Mayo**                    **Proceso de selección para A-mind Therapy**  
 Se llevó a cabo proceso de selección de una persona que apoyase un proceso de investigación.  
 Entrevistados: 6  
 Voluntarios: 1
- Taller Fundación Chilenter Jefaturas:**  
 Abordaje de temáticas orientadas a mejorar la comunicación, el clima laboral y el trabajo en equipo.  
 Voluntarios 2  
 Beneficiarios: 6
- Junio**                    **Taller sobre técnicas de estudios para beneficiarios de la Fundación Puente, que cursan estudios superiores en primer y segundo año de carrera.**  
 Voluntarios: 2  
 Beneficiarios: 13
- Julio**                    **Fundación Chilenter: taller de cierre de proceso**  
 Tras el trabajo realizado, la fundación solicita una jornada de cierre del proceso que los miembros de la fundación han vivido durante el primer semestre 2011.  
 Voluntarios: 2  
 Beneficiarios: 25
- Proceso de selección de voluntarios para Proyecto B.**  
 Por segundo año, se realiza proceso de reclutamiento y selección de profesionales psicólogos para la ejecución de la misión de la fundación.  
 Voluntarios: 1  
 Beneficiarios: 8 personas seleccionadas para la ONG
- Agosto**                    **Fundación Teletón: Apoyo psicológico en taller motivacional de voluntariado**  
 Taller de motivación al voluntariado de la fundación en el contexto del encuentro nacional de voluntariado realizado en Pícarquín  
 Voluntarios: 8  
 Beneficiarios: 220
- Corporación Crearte: acompañamiento conductual**  
 Se lleva a cabo un acompañamiento de los voluntarios de la corporación para desarrollar habilidades en el manejo conductual de niños difíciles.  
 Voluntarios: 1  
 Beneficiarios: 2
- Sept- Dic**                    **Fundación Don Bosco: centro Mamá Margarita**  
 Proceso de procesos clínicos para los niños que pertenecen al centro. Niños que se encuentran en situación de calle y que han sufrido graves vulneraciones en sus derechos. Además, se realiza capacitación a los trabajadores de la institución para que sean capaces de distinguir, con mayor claridad, cuándo y a quiénes derivar a procesos psicoterapéuticos.  
 Voluntarios: 2  
 Beneficiarios: 6
- Noviembre**                    **Corporación Atax Chile**  
 Se lleva a cabo un taller de psicoeducación para los miembros de la corporación Atax Chile con el fin de desarrollar y fortalecer competencias que les permita autogestionarse como grupo auto-terapéutico.  
 Voluntarios: 2  
 Beneficiarios: 20

**Diciembre**

**AIESEC**

Proceso de selección de voluntarios que implementarán el programa BELIEVE, en el que voluntarios extranjeros trabajan con niños vulnerados en sus derechos durante el verano. Además, se elabora el material de todas las actividades para que los voluntarios actúen como relatores y facilitadores de las mismas.

Voluntarios: 3

Beneficiarios: 25

**Fundación Trabajo en la Calle**

Se realizan dos talleres para los vecinos del campamento Padre Hurtado, para enfrentar el cambio en el proceso de erradicación del campamento.

Voluntarios: 1

Beneficiarios: 10

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Apoyo a otras instituciones sociales
<b>Público Objetivo / Usuarios</b>	Trabajadores y beneficiarios de instituciones sociales
<b>Objetivos del proyecto</b>	Facilitar recursos psicológicos para responder a las distintas demandas de las instituciones
<b>Número de usuarios directos alcanzados</b>	251
<b>Número de voluntarios participantes</b>	27
<b>Resultados obtenidos</b>	Excelentes comentarios de los beneficiarios y las instituciones solicitantes. Extienden su necesidad de realizar trabajos permanentes en el tiempo.
<b>Actividades realizadas</b>	Especificadas en la lista anterior
<b>Lugar geográfico de ejecución</b>	Santiago.

RESUMEN ECONÓMICO APOYO A OTROS ORGANISMOS SOCIALES					
Organización	Hrs invertidas/ valor HH UF/nº voluntarios	Valor intervención	Valor social 1 UF	Aporte voluntariado	
Fundación Crearte	67 / 1.5 / 2	\$ 403.333			*
Fundación Puente	4/1.2/2	\$ 108.326	\$ 22.568	85.758	
UWC	7/1.5/4	\$ 236.964	\$ 22.568	214.396	
Chilenter	4/1.2/2	\$ 108.326	canje	108.326	**
A mind	6/1.5/1	\$ 203.112	canje		***
Chilenter	4/1.2/2	108.523	22.609	85.913	
Fundación Puente	4/1.2/2	\$ 271.524	\$ 22.627	85.982	
Chilenter	6/1.2/2	162.820	\$ 22.614	140.216	
Proyecto B	10/1.5/1	339.210	\$ 22.614	316.596	
Teletón	40/1.2/8	1.082.832	\$ 22.559	1.060.273	
Fundación Crearte	3/1.5/ 1	101.515	\$ 22.559	78.956	
Mamá Margarita	144/1/2	3.249.864	22.568	3.227.295	
Atax	2/1.2/2	54.748	22.812	31.936	
AISEEC (material)	9/1.2/1	247.309	22.899	224.410	
AISEEC (selección)	9/1.5/1	309.136	22.899	286.237	
Trabajo en la calle	2/1.2/1	54.957	22.899	32.058	
<b>TOTAL</b>		<b>7,042,499</b>	294.795	<b>5.978.352</b>	

\* Esta intervención no tuvo carácter de voluntariado sino que de venta de servicio. Nos escogieron en vez de una consultora.  
\*\* Canje por colocación de computadores, servidores e impresoras.  
\*\*\* Canje a cambio de logo institucional en su página web  
No incluye horas de diseño sino sólo ejecución de requerimiento  
Los valores corresponden a valores aproximados con la UF del 15 de cada mes.

## Área Clínica

Durante el año 2012, se firmaron 9 convenios con distintas instituciones que a continuación se detallan:

- 1.- Fundación todo Chile Enter ("Chilenter")
- 2.- Formando Chile
- 3.- Servipag
- 4.- Un Techo para Chile
- 5.- Fundación emplea (ExCefocal)
- 6.- Junto al Barrio Los Nogales
- 7.- Junto al Barrio Valparaíso
- 8.- Fundación Puente
- 9.- Penta UC

Además, se recibieron pacientes (beneficiarios B) que son los que nos contactan de manera directa y C que pertenecen a empresas privadas.



<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Red de atención clínica
<b>Público Objetivo / Usuarios</b>	Beneficiarios de instituciones convenio o personas naturales
<b>Objetivos del proyecto</b>	Generar acceso a salud mental mediante la atención clínica con aranceles diferenciados
<b>Número de usuarios directos alcanzados</b>	Beneficiarios A: 59 Beneficiarios B: 71 Beneficiarios C: 1
<b>Número de voluntarios participantes</b>	22
<b>Resultados obtenidos</b>	Por medio de las encuestas de satisfacción con el servicio realizadas (al 37.5% del total atendido) se observa lo siguiente: el 81% de los derivantes se encuentran Bastante Satisfechos, tanto con el servicio prestado desde la coordinación de Red-Clinica como con el servicio prestado por los psicólogos tratantes; el 12% dice estar Muy Satisfecho, el 5% señala estar Satisfecho y un 2% de la población refiere haber recibido un servicio insatisfactorio.
<b>Actividades realizadas</b>	Intervenciones clínicas en consultas particulares
<b>Lugar geográfico de ejecución</b>	Santiago y V región

Realizando un cálculo aproximado de horas destinadas a red clínica, con un valor mercado de \$20.000 pesos y tomando en consideración también, pacientes que desertan por diversas razones; y contemplando que, en promedio, se hayan brindado 6 hrs de atención a cada paciente, tenemos un aporte social en horas/hombre de **\$15.720.000**

## Área Emergencias

Durante el 2012, nos vimos enfrentados nuevamente a diversas emergencias y accidentes. Habiendo conformado 2 equipos preparados y capacitados para intervenir (51 personas), principalmente en la VIII Región y Región Metropolitana, se intervino en las siguientes ocasiones:

### ENERO

#### Incendio Quillón

Familias afectadas: 140 familias aproximadamente  
 Total beneficiarios atendidos: 41 personas atendidas  
 Horas trabajadas en Terreno: 232 horas  
 Horas coordinación: 40 horas  
 Total horas invertidas: 272 horas  
 Cantidad de voluntarios: 10 voluntarios

#### Accidente Rancagua TURBUS

Personas afectadas: alrededor de 40 personas  
 Total de beneficiarios atendidos: 20 prestaciones  
 Horas trabajadas en Terreno: 8 hrs..  
 Horas coordinación: 2 horas  
 Total horas invertidas: 10 horas  
 Cantidad de voluntarios: 2 voluntarios

**Accidente Club Deportivo: Población Los Nogales**

Familias afectadas: 4 fallecidos, 11 personas afectadas directamente

Total de beneficiarios atendidos: 10 prestaciones

Horas trabajo en terreno: 16 horas

Horas coordinación: 4 horas

Total horas invertidas: 20 horas

Cantidad de Voluntarios: 3

**FEBRERO****Accidente Carretero San Carlos Chillán**

Familias afectadas: no se precisa

Total beneficiarios atendidos: no es posible realizar prestaciones

Horas trabajadas en Terreno: 3 horas

Horas coordinación: 4 horas

Total horas invertidas: 7 horas

Cantidad de voluntarios: 2 voluntarios (dupla trabajo simultáneo)

**JUNIO****Cuesta porotitos La Serena TURBUS**

Familias afectadas: Familiares de víctimas de accidente de Tur Bus

Total beneficiarios atendidos: 12 prestaciones

Horas trabajadas en Terreno: 35 horas horas

Horas coordinación: 5 horas

Total horas invertidas: 40 horas

Cantidad de voluntarios: 3

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Atención en emergencias
<b>Público Objetivo / Usuarios</b>	Personas afectadas en situaciones de emergencia
<b>Objetivos del proyecto</b>	Favorecer la normalización funcional de las personas y comunidades y prevenir futuras patologías.
<b>Número de usuarios directos alcanzados</b>	83
<b>Número de voluntarios participantes</b>	20
<b>Resultados obtenidos</b>	
<b>Actividades realizadas</b>	Señaladas previamente
<b>Lugar geográfico de ejecución</b>	Santiago, VIII región y IV Región

Por otro lado, es importante considerar las jornadas de autocuidado que se han realizado de manera posterior a los distintos eventos, así como también las prestaciones realizadas a otros organismos afectados. En este caso en particular, a bomberos de la octava región.

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	Jornadas de autocuidado
<b>Público Objetivo / Usuarios</b>	Interventores en emergencias
<b>Objetivos del proyecto</b>	Favorecer el decantamiento de la experiencia y la internalización de la misma con el fin de evitar patologías en los interventores.
<b>Número de usuarios directos alcanzados</b>	39
<b>Número de voluntarios participantes</b>	10
<b>Resultados obtenidos</b>	
<b>Actividades realizadas</b>	Diversas jornadas de autocuidado
<b>Lugar geográfico de ejecución</b>	Santiago y VIII región

Además, cabe señalar la realización de una jornada de capacitación para 35 personas durante el mes de enero junto a la OTEC Crederos y la incorporación de nuevos postulantes durante el año.

Finalmente señalar la participación en un par de simulacros junto a las demás organizaciones miembros de la RAHCH (Red de Ayuda Humanitaria Chilena) para fortalecer el trabajo coordinado y en red ante una eventual emergencia o desastre.

El aporte, en términos económicos del equipo de emergencias a nuestro país durante 2012, se detalla a continuación:

<b>RESUMEN COSTOS EMERGENCIAS</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Costo</b>	<b>Gasto ONG</b>	<b>Aporte social</b>
<b>EMERGENCIAS</b>	\$ 8.019.805	\$ 231.095	\$ 7.788.710
<b>CAPACITACIONES</b>	\$ 4.462.200	\$ 10.000	\$ 4.452.200
<b>SIMULACRO</b>	\$ 573.400	\$ -	\$ 573.400
<b>AUTOCUIDADOS</b>	\$ 1.054.000	\$ -	\$ 1.054.000
	<b>\$ 14.109.405</b>	<b>\$ 241.095</b>	<b>\$ 13.868.310</b>

## Identificación e involucramiento con grupos de interés

Grupo de interés	Forma de relacionamiento
<b>SOCIOS</b>	<p>Directorio de personas naturales:            * Asamblea ordinaria: anual            * Reuniones directorio: mensual            * Reuniones directas con dirección ejecutiva: permanente            * Memoria anual: anual</p> <p>Trabajamos de manera conjunta para llegar a más empresas que quieran sumarse a Psicólogos Voluntarios y como asesores en diversas áreas de la institución.            Reuniones: semestrales</p> <p>Socios estratégicos – empresas patrocinadoras:            Trabajamos en conjunto para potenciar las distintas áreas estratégicas de la institución.</p>
<b>COLABORADORES</b>	<p>Corresponde a los trabajadores de la institución. Aprox. 10.:</p> <p>Reunión planificación estratégica: anual            Coordinación áreas de servicios: quincenal            Intranet/e-mail: permanente            Programa “espacios”: almuerzos y reuniones: permanente</p> <p>Saludo en fechas importantes</p>
<b>VOLUNTARIOS</b>	<p>Incorporación voluntarios nuevos: semanal            Red de voluntarios por regiones (hoy sólo dos): mensual            Centro de contacto: teléfono e-mail: permanente            Página web: <a href="http://www.psicologosvoluntarios.cl">www.psicologosvoluntarios.cl</a>: permanente            Redes sociales: Facebook, twitter, blog, youtube: permanente            Capacitaciones, seminarios, cursos: semestrales            Mailing de participación en proyectos: permanente            Saludo en fechas importantes</p>
<b>BENEFICIARIOS/CLIENTES</b>	<p>Reunión presencial con encargado/a de servicios: permanente            Centro de contacto teléfono e-mail: permanente            Pág. Web <a href="http://www.psicologosvoluntarios.cl">www.psicologosvoluntarios.cl</a>: permanente            Encuesta de satisfacción: al finalizar intervenciones            Reuniones presenciales con instituciones solicitantes: permanente            Redes sociales (Facebook, twitter, youtube, blog): permanente</p>

	<p>Saludo en fechas importantes</p> <p>Algunos ejemplos de estos beneficiarios son: fundaciones e instituciones sociales a quienes hemos realizado intervenciones; instituciones que pertenecen a la red clínica. Ambos con sus beneficiarios directos, especialmente, personas de escasos recursos.</p>
<p><b>INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS</b></p>	<p>Memoria Anual: Anual</p> <p>Pág. Web <a href="http://www.psicologosvoluntarios.cl">www.psicologosvoluntarios.cl</a> : permanente</p> <p>Reuniones presenciales: permanente</p> <p>Centro de contacto teléfono e-mail: permanente</p> <p>Redes sociales (Facebook, twitter, youtube, blog): permanente</p>

## Indicadores

### Cumplimiento de los objetivos del período

<p><b>Rentabilidad social</b></p> <p><b>Objetivo 1: Mejoras para el acceso a salud mental</b></p>	<p>Este objetivo llevar por fin abrir puertas en el acceso a salud mental. Cabe destacar que, este año, en el área de red clínica, fueron más las personas naturales las que accedieron al servicio que aquellos provenientes e instituciones sociales, sin haber mediado una campaña publicitaria, aumentando incluso un 30% respecto del año anterior. Además, se trabajaron diversas temáticas tras requerimientos de distintas instituciones sociales.</p>
<p><b>Objetivo 2: Protección de la salud mental en emergencias</b></p>	<p>Se acercó también la salud mental en situaciones de emergencias, no sólo a quienes se vieron directamente afectados, sino que también con los intervinientes en jornadas de autocuidado.</p>
<p><b>Objetivo 3: Promoción de la felicidad</b></p>	<p>Se participó en diversas mesas de discusión con empresarios respecto de la temática de la felicidad al interior de las empresas. Además, se participó también en tres mesas temáticas en el Primer Encuentro de Relaciones Saludables. También, se finalizó el proceso de construir del Balanced Life For Happiness (BLFH), instrumento que permite medir la felicidad de las personas y que contempla diversas aristas de sus vidas. Por último, se llevó a cabo un encuentro con voluntarios en el Hotel W y un desayuno con empresarios (Psicohappiness). En ambas oportunidades, con exposición de temáticas de felicidad y psicología positiva.</p>
<p><b>Rentabilidad financiera</b></p> <p><b>Objetivo 1: Alcanzar el 70% punto de equilibrio (Ingresos=costos)</b></p>	<p>Alcanza a cubrir el 100% del 70% proyectado (costos totales), sin incorporar el diferencial, que corresponde a monto asociados a remuneraciones, el cual se espera cubrir durante el 2013.</p>
<p><b>Objetivo 2 : Diversificación de ingresos ponderados a 4</b></p>	<p>Tras obtener el acceso a servicios de PAC y PAT, junto con certificados de donación de Renta Municipal y de los Fondos Mixtos del Ministerio de Desarrollo Social, los ingresos de la institución pueden provenir de: donación personas, donación empresas, licitaciones públicas y privadas, venta de servicio. Habiendo cumplido el objetivo, se espera determinar porcentajes reales por cada uno de los ingresos, para periodo 2013.</p>
<p><b>Clientes y beneficiarios</b></p> <p><b>Objetivo 1: 600 personas y 30 instituciones</b></p>	<p>Esto es un objetivo/meta anual para el 2012. De 2013 en adelante existirá un plan trienal de tipo estratégico.</p> <p>Se alcanza a cumplir el 84% en personas atendidas y un 36,66% en instituciones atendidas. Cabe señalar, que algunas de estas instituciones fueron atendidas en más de una oportunidad.</p>
<p><b>Objetivo 2: Clientes (empresas) al menos una alianza estratégica por área clave del negocio</b></p>	<p>Existen alianzas estratégicas para las áreas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercialización: ForexChile, Asoex.</li> <li>- Informática: Indexa y Fundación Todo Chile Enter.</li> <li>- Comunicaciones: <a href="http://www.Trabajando.com">www.Trabajando.com</a>; Telemática</li> <li>- Área Legal: Probono; Guerrero, Olivos, Novoa y Errázuriz abogados.</li> </ul>

<p><b>Objetivo 3: Alcanzar 300 accionistas de felicidad (donantes personas) y 10 empresas</b></p>	<p>Se realizó una campaña, a través de los voluntarios, para alcanzar 300 accionistas personas. Lamentablemente, esta campaña que debió realizarse desde principios de año, sólo pudo implementarse a partir de octubre alcanzando un total de 34 personas. Con las empresas, el trabajo consistió en el <i>uno a uno</i>. Se alcanzó un total de dos empresas Salfa Industrial y ForexChile, Para el 2013, la proyección dependerá de la planificación estratégica trienal y contemplando los porcentajes requeridos en la diversificación de ingresos ponderados a 4.</p>
<p><b>Objetivo 4: contar con 700 voluntarios y con la donación de 10 horas mensuales por cada uno</b></p>	<p>Durante 2012, se incorporaron alrededor de 400 nuevos voluntarios. Participaron de manera activa 52, donando un total de horas que se aproximan a las 1500 hrs. La donación mensual no fue posible dado que los requerimientos eran de carácter puntual. Existiendo programas de largo alcance, esto entonces resulta posible. Se están proyectando programas de este orden para 2013.</p>
<p><b>Procesos internos</b></p> <p><b>Objetivo 1: Determinar tiempos de reacción y atención</b></p>	<p>Se establecieron protocolos de procesos y procedimientos por cada área de la institución. Esto, permite responder con eficiencia y eficacia a las solicitudes tanto de personas como de instituciones. Las unidades de medida corresponden a <i>Rapidez</i>: se desea que la solicitud o requerimiento sea respondida rápidamente o que se vuelva a poner en contacto con ellos rápidamente. <i>Precisión</i>: las personas e instituciones, desean que se les proporcione la respuesta o la solución adecuada a su problema o necesidad.</p> <p>Destacar que el 100% de las instituciones con las que se trabajó, consideraron que la respuesta fue rápida y atingente a su necesidad, sobresaliendo el profesionalismo. El 100% de ellas, manifiestan que volverían a trabajar con “Psicólogos Voluntarios” o que la recomendarían. Entre las personas que se atendieron en la red clínica, un 98,5% quedó satisfecho con el servicio en cuando a rapidez y precisión.</p>
<p><b>Objetivo 2: calidad o% inconformidades sobre servicios entregados</b></p>	<p>Existió una excelente evaluación por los distintos servicios impartidos. Las contrapartes señalan como expectativa, fortalecer los canales de comunicación y poder acceder a servicios de manera permanente, mediante oferta, y no exclusivamente a requerimientos.</p>
<p><b>Formación y crecimiento</b></p> <p><b>Objetivo 1: Satisfacción y motivación</b></p>	<p>Existe una alta motivación por parte del equipo ejecutivo. Si bien sus miembros, a razón de motivos económicos, han variado durante el año, la mayoría de ellos, participa de manera activa y comprometida con la institución.</p>
<p><b>Objetivo 2: Capacitación</b></p>	<p>No se llevó a cabo un proceso de capacitaciones para el equipo ejecutivo, sin embargo, las mismas están proyectadas para el periodo 2013</p>
<p><b>Objetivo 3: Sistema de información</b></p>	<p>Se realizaron alianzas estratégicas que permitieron fortalecer los aspectos informáticos de la institución. Hoy se cuenta con dos servidores, computadores para el equipo y una página web nueva. Queda pendiente la plataforma online que permita una interacción más fluida con los stakeholders.</p>

Indicadores de resultado	
<b>2000 personas atendidas (mitad de 2013)</b>	A la fecha, se han atendido 504 personas de manera directa. La meta de 2000 personas deberá sufrir modificación de acuerdo a la experiencia adquirida, para el periodo 2013 y de acuerdo a planificación trienal.
<b>Presencia en dos regiones (mitad de 2013)</b>	Hoy se cuenta con voluntarios en la Región Metropolitana, V y VIII región, principalmente. Se cuenta con un equipo de emergencia en la RM y otro en la VIII y se abrió, inicialmente, el servicio de red clínica en la V región. Sin embargo, aún no ha sido posible abrir una sede oficial en otra región de nuestro país.
<b>3.000 horas donadas</b>	Hasta ahora ha existido un aproximado de 1500 horas donadas, correspondiente al 50% del objetivo proyectado. Esto debería aumentar en la medida en que proyectos de mayor envergadura sean adjudicados. Será proyectado de acuerdo a la planificación estratégica trienal.
<b>100% de cumplimiento en total de personas atendidas e instituciones.</b>	Personas atendidas de manera directa a través de los distintos servicios = 84% Número de instituciones atendidas: 36.66% (con instituciones que recibieron servicios en más de una oportunidad). Para 2013, y con el fin de alcanzar el 100%, será necesario la incorporación de nuevos voluntarios, fidelización de los mismos, y ventas de servicios a otras instituciones (no sólo esperar requerimientos).
<b>50 profesionales formados para atender emergencias</b>	A la fecha, hay 35 personas capacitadas y certificadas mediante OTEC para actuar en emergencias. Se está planificando otra en el mediano plazo (primer semestre 2013)
<b>Capacidad de operación en tres regiones ante emergencias</b>	Existe capacidad de respuesta en dos principalmente. Metropolitana y octava. Existen además voluntarios en otras regiones, pero su número no es suficiente para estos fines.
<b>Preparación a la ciudadanía en temáticas de prevención y respuesta en emergencias (1000 personas)</b>	Programa de trabajo planificado para el 2013.
<b>Elaborar un estudio de felicidad al año</b>	Realizar un estudio de felicidad, no fue posible debido a falta de recursos. Sin embargo, a modo de avance en el tema, se logró la construcción validada del Balanced Life For Happiness (BLFH), y se realizó la aplicación piloto del mismo, como parte del proceso. Esto permitirá comenzar una aplicación real, de modo de levantar información (datos) suficientes, para elaborar una estudio/investigación, propiamente tal. Por otro lado, se proyectan 5 empresas para ser encuestadas durante 2013 y subiendo un 30% para 2014 y un 60% para 2015. Esto datos, alimentarán la investigación



	<p>durante el periodo 2013-2014, se espera realizar también, la aplicación del instrumento en organizaciones sociales, que permita la comparación de datos con el mundo empresarial.</p>
<p><b>Dictar un seminario o charla de felicidad al año</b></p>	<p>Se participó como expositores en el Primer Encuentro de Relaciones Saludables donde se presentó el Instrumento de felicidad BLFH; además, se estuvo como moderadores en un encuentro de felicidad y políticas públicas en la Universidad Diego Portales. Por último, se llevó a cabo un encuentro con voluntarios en el Hotel W que incluyó capacitación en temáticas de felicidad, así como un desayuno con empresarios donde se abordó la felicidad y los equipos de alto rendimiento al interior de las empresas.</p>
<p><b>Publicar un artículo o columna de opinión de felicidad al año</b></p>	<p>Se pretende lograr cada año al menos una publicación. Durante 2012 no fue posible, puesto que los esfuerzos estuvieron en posicionamiento respecto de la temática de felicidad, interiorización del tema, transmisión a voluntarios y construcción de instrumento BLFH señalado previamente en este documento.</p>
<p><b>Diversificación de ingresos ponderados a cuatro</b></p>	<p>Los ingresos provienen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donación personas naturales (acciones de felicidad): 11,33% alcanzado</li> <li>- Donación empresas: 20% alcanzado</li> <li>- Licitaciones públicas o privadas</li> <li>- Venta de servicios</li> </ul> <p>Queda pendiente, clarificar los porcentajes de ingreso por cada uno de los ítems anteriores.</p>
<p><b>Sistema de capacitación interno y desarrollo Organizacional</b></p>	<p>Planificado a partir de 2013 y como proceso permanente.</p>
<p><b>Contar con servidor; web/plataforma online; sistema de comunicación con clientes</b></p>	<p>Se cuenta con dos servidores, una página web nueva. Se encuentra pendiente la plataforma online y el sistema de comunicación con clientes.</p>
<p><b>Elaboración de nuevos proyectos de innovación</b></p>	<p>No fue contemplado durante 2012. Está incluido para el trienio 2013-2015. Corresponde a mejoras en infraestructura tecnológica, operacional y de apertura de nuevos negocios.</p>

<b>Indicadores financieros</b>	
<b>Ingresos</b>	
Con restricciones	\$2.600.000
Sin restricciones	\$16.886.095
<b>Otros indicadores relevantes</b>	
<u>Donaciones acogidas a algún beneficio tributario</u> Total de ingresos	0.133
<u>Gastos administrativos</u> Gastos totales	0.462

*(Los indicadores financieros presentados en esta sección, podrán se extraídos directamente de la Nota 15 - de la sección de Estados Financieros - Apertura de gastos por proyectos y clasificación según Estado de Actividades)*

#### **Prácticas relacionadas con la evaluación/medición de la satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos**

Al finalizar las distintas intervenciones, se aplica una encuesta de satisfacción de los usuarios (beneficiarios) en relación con las temáticas expuestas, sobre las dinámicas y sobre los monitores. Los resultados obtenidos son de un nivel de alta satisfacción con el trabajo realizado.

Lo mismo ocurre con la evaluación de gestión institucional, por parte de las organizaciones solicitantes hacia Psicólogos voluntarios. El trabajo ha sido calificado con altos niveles de eficiencia y eficacia, profesionalismo, como aporte a sus instituciones y beneficiarios y con un trato cordial y acogedor.

#### **Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores**

Actualmente participamos de la Red de Ayuda Humanitaria de Chile, en la que se agrupan 14 instituciones y 2 redes de voluntariado, entre las que se encuentran Cruz Roja, Worldvision, EMAH, entre otros.

También formamos parte de la Comunidad de Organizaciones Solidarias que agrupa a 116 instituciones sociales abocadas a disminuir la pobreza (en el amplio sentido de la palabra) en nuestro país.

#### **Reclamos o incidentes**

Durante el periodo de 2012 no existieron reclamos o incidentes relevantes.

#### **Indicadores de gestión ambiental**

*No aplica*

### III. Estados Financieros

#### Balance General al 31 de Diciembre de 2012 (Estado de Posición Financiera)<sup>1</sup>

ACTIVOS	Año 2012	Año 2011	PASIVOS	Año 2012	Año 2011
<b>Circulante</b>			<b>Circulante</b>		
Disponible: Caja y Bancos	\$2.193.020	\$12.848.605	Obligación con Bancos		
Inversiones Temporales					
Cuentas por Cobrar	\$5.695.839	\$16.064.391	Cuentas por Pagar y Acreedores varios	\$7.178	\$325.528
Donaciones por Recibir					
Subvenciones por Recibir					
Cuotas Sociales por Cobrar (Neto)					
Otras cuentas. por cobrar					
Otros activos circulantes			<b>Otros pasivos</b>		
Existencias			Impuesto a la Renta por Pagar		
Impuestos por recuperar	\$119.179	\$494.907	Retenciones		
Gastos pagados por anticipado	\$444.190	\$453.518	Provisiones	\$3.751.874	\$10.029.568
Otros			Ingresos percibidos por adelantado		
Activos con Restricciones					
<b>Total Activo Circulante</b>	<b>8.452.228</b>	<b>29.861.421</b>	<b>Total Pasivo Circulante</b>	<b>\$3.759.052</b>	<b>\$10.355.096</b>
<b>Fijo</b>			<b>Largo Plazo</b>		
Terrenos			Obligaciones con Bancos		
Construcciones			Fondos Recibidos en Administración		
Muebles y útiles	\$1.002.407		Provisiones		
Software y Computación	\$555.530				
(-) Depreciación Acumulada	-\$169.559				
Activos de Uso Restringido para invertir en.....					
<b>Total Activo Fijo Neto</b>	<b>\$1.388.378</b>	<b>0</b>	<b>Total Pasivo a Largo Plazo</b>		
<b>Otros Activos</b>			<b>TOTAL PASIVO</b>		
Inversiones			<b>PATRIMONIO</b>		
Activos con Restricciones			Sin Restricciones	\$2.494.841	\$1.476.647
			Resultado Ejercicio Anterior	\$17.658.842	
			Resultado Ejercicio Anual	-\$14.072.129	\$18.029.678
			<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$6.081.554</b>	<b>\$19.506.324</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$9.840.606</b>	<b>\$29.861.421</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$9.840.606</b>	<b>\$29.861.421</b>

<sup>1</sup> Cada uno de estos conceptos será definido expresamente para facilitar y uniformizar su preparación; esta versión contiene la estructura básica

## Estado de Actividades 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2012

	Año 2012	Año 2011
<b>Ingresos Operacionales</b>		
Privados		
Donaciones	\$5.023.900	\$8.548.966
Proyectos	\$779.404	\$131.377
Venta de bienes y servicios	\$1.862.111	\$9.228.885
Otros	\$808.428	\$929.757
Estatales		
Subvenciones	\$11.012.252	\$47.660.207
Proyectos		
Venta de bienes y servicios		
<b>Gastos Operacionales</b>		
Sueldos, Leyes Sociales y honorarios	\$16.063.824	\$19.278.150
Gastos Generales	\$1.662.827	\$1.815.634
Gastos Administrativos	\$15.516.061	\$27.230.889
Depreciación	\$169.559	
Castigo de incobrables		
<b>Resultado Operacional</b>	<b>- \$13.926.176</b>	<b>\$18.174.519</b>
<b>Ingresos No Operacionales</b>		
Renta de inversiones		
Ganancia venta de activos		
Indemnización seguros		
<b>Egresos No Operacionales</b>		
Gastos Financieros	\$145.953	\$278.707
Por venta de activos		
Por siniestro		
<b>Resultado No Operacional</b>	<b>-\$14.072.129</b>	<b>\$18.029.678</b>
Resultado antes de impuestos	-\$14.072.129	18.029.678
Impuesto Renta		\$3.605.936
<b>Déficit / Superávit del Ejercicio</b>	<b>-\$14.072.129</b>	<b>\$14.423.742</b>

## Estado de Flujo de Efectivo 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2012

<b>Flujo de efectivo proveniente de actividades operacionales</b>	
Donaciones recibidas	\$5.053.900
Subvenciones recibidas	\$11.012.252
Cuotas sociales cobradas	\$907.080
Otros ingresos recibidos	\$821.328
Servicios Prestados	\$3.100.102
Sueldos y honorarios pagados (menos)	-\$15.146.289
Pago a proveedores (menos)	-\$3.622.828
Impuestos pagados (menos)	-\$3.777.445
<b>Flujo Neto Operacional</b>	<b>-\$1.651.900</b>
<b>Flujo de efectivo proveniente de actividades de inversión</b>	
Venta de activos fijos	0
Compra de activos fijos (menos)	0
Inversiones de largo plazo (menos)	0
Compra / venta de valores negociables (neto)	0
<b>Flujo Neto de Inversión</b>	<b>0</b>
<b>Flujo de efectivo proveniente de actividades de financiamiento</b>	
Préstamos recibidos	0
Intereses recibidos	0
Pago de préstamos (menos)	0
Gastos financieros (menos)	0
Fondos recibidos en administración	\$22.691.626
Fondos usados en administración (menos)	\$31.601.897
<b>Flujo de financiamiento</b>	
<b>Flujo Neto Total</b>	
<b>Variación neta del efectivo</b>	
<b>Saldo inicial de efectivo</b>	<b>\$12.422.649</b>
<b>Saldo final de efectivo</b>	<b>\$1.948.503</b>

## **Notas Explicativas a los Estados Financieros (Información de contexto analítica)**

### **1. Información General**

Incluir en esta nota cualquier información general relevante no contemplada en las secciones anteriores.

### **2. Criterios Contables Aplicados**

a. **Período Contable**

Los presentes estados financieros se encuentran referidos al período de doce meses comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

b. **Bases de preparación**

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados en Chile.

c. **Bases de presentación**

Los estados financieros del ejercicio anterior han sido actualizados extracontablemente para efectos comparativos, indicando el índice respectivo, y se han efectuado las reclasificaciones correspondientes, en caso de proceder.

d. **Criterio de reconocimiento de ingresos**

Los ingresos se reconocen sobre la base de lo devengado, al momento de establecerse compromisos contractuales o formales por donaciones o subvenciones, y por el perfeccionamiento de las ventas de bienes o servicios.

e. **Activo Fijo**

Los bienes del activo fijo se registran a su valor de adquisición y/o construcción.

La depreciación es determinada en base al método lineal considerando la vida útil asignada para los distintos grupos de bienes.

### **3. Cambios Contables**

Los estados financieros al 31 de diciembre de no presentan cambios en las políticas contables respecto a igual período del año anterior.

### **4. Caja y Bancos**

Presentar detalle de composición si fuera aplicable y relevante.

### **5. Fuentes de financiamiento y aportes por cobrar**

*(Se deben informar sobre los siguientes aspectos, en caso que sean relevantes:*

- *Endeudamiento financiero*
- *Comentario respecto de prácticas éticas de recaudación de fondos*

- *Donantes principales con los montos de la donación (no menos de ocho)*
- *Fondos provenientes del gobierno*
- *Uso del sitio web como plataforma para captar fondos)*

## **6. Hechos Posteriores**

*Se realizan cambios al estatuto determinando un número menor de socios para el funcionamiento de la organización y de algunas facultades de los cargos. Como a su vez, por término del período de elección determinado por la Asamblea Constitutiva de 2011, se realiza cambio de Directorio y comités, por tanto, también cambios en el representante legal y poderes de actuación.*

### **a. Término de Restricciones**

### **b. Descripción de las restricciones que pesan sobre el patrimonio**

- Restricciones temporales que afectan al patrimonio, el que debe ser destinado a propósitos especiales (detallar)
- Restricciones permanentes que afectan a ciertos bienes del patrimonio que no pueden ser vendidos; pero se puede disponer de las rentas que generen (detallar)
- Restricciones que pesan sobre determinados ingresos o rentas, los que sólo pueden destinarse a usos especificados por el donante (detallar).

#### **IV. Manifestación de responsabilidad de la dirección e Informe de terceros**

*(En este apartado debe incluirse tanto la manifestación de responsabilidad de la dirección, como el informe del auditor independiente, de haberlo, o el informe del panel de grupos de interés, según sea el caso).*

“Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe Anual , referido a periodo 2012, de acuerdo al siguiente detalle:

Nombre	Cargo	RUT	Firma
Sebastián Chacón	Presidente	15.936.068-7	
Pilar Zurita	Directora Ejecutiva	15.315.150-4	
Javiera Gana	Tesorera	16.095.840-5	

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_



## V. Índice de Contenidos GRI

NIVEL DE APLICACIÓN		
<b>Estrategia y análisis</b>		
	Descripción	Página
<b>I. Carátula</b>	Presentación general de la información y persona de contacto	1 y 2
<b>II. Información general de contexto y de gestión</b>	Carta de la directora Ejecutiva	2
<b>Perfil de la organización</b>		
Elemento o indicador	Descripción	Página
<b>Estructura de Gobierno</b>	Rol y resopnsabilidades	3
<b>Estructura operacional</b>		4
<b>Valores y/o principios</b>		5
<b>Principales actividades y proyectos</b>		5-11
<b>Parámetros de la organización</b>		
Elemento o indicador	Descripción	Página
<b>Identificación e involucramiento con grupos de interés</b>		12-13
<b>Indicadores</b>	Cumplimiento de los objetivos del periodo	14-15
	Indicadores de resultados	16-17
	Indicadores financieros	18-23
<b>Gobierno, compromisos e involucramiento 2012-2013</b>		
Elemento o indicador	Descripción	Página
<b>IV Manifestación de responsabilidad de la dirección e informe de terceros</b>		24