



COANIQUEM

todo por el niño quemado

MEMORIA 2020



www.coaniquem.cl



CORPORACIÓN DE AYUDA AL NIÑO QUEMADO

COANIQUEM

MEMORIA 2020

www.coaniquem.cl



@coaniquemchile



@coaniquem



@coaniquem_oficial



COANIQUEM
OFICIAL



COANIQUEM
OFICIAL

INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Prólogo_____	4
I Antecedentes de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado_____	6
Organigrama_____	11
II Presidencia_____	13
III Gerencia General_____	19
IV Centro de Rehabilitación del Niño Quemado de Santiago_____	22
V Centro de Rehabilitación del Niño Quemado de Antofagasta_____	31
VI Centro de Rehabilitación del Niño Quemado de Puerto Montt_____	33
VII Casabierta_____	35
VIII Dirección de Extensión, Docencia e Investigación_____	44
IX Santuario de Cristo Flagelado y Confraternidad_____	54
X Fiscalía_____	58
XI Comité de Ética Científica (CEC)_____	59
XII Comité de Ética Asistencial (CEA)_____	60
XIII Instituciones Relacionadas_____	61
Anexos_____	67
Balance en documento anexo	

PRÓLOGO

Iniciada la cuarta década de COANIQUEM en 2020 marcada por la emergencia sanitaria a causa del virus COVID-19, nuestra institución ha debido adaptarse a un nuevo escenario.

Gracias al esfuerzo y creatividad de todo el personal y junto con la colaboración de las autoridades del país, alianzas, benefactores, socios cooperadores y de la sociedad civil, se logró dar continuidad a la atención de los pacientes de los Centros de Rehabilitación de Antofagasta, Santiago y Puerto Montt. Los logros alcanzados son el resultado de un trabajo en el que han participado los tres sectores que conforman nuestra sociedad: público, privado y sin fines de lucro.

COANIQUEM tuvo especial preocupación por el personal que, al igual que todo el país, estaba pasando por tiempos difíciles. Es así como se mantuvieron los puestos de trabajo y se continuó con el plan de mejoramiento de remuneraciones. También se crearon cargos respondiendo a los nuevos desafíos, con el propósito de mantener la atención de los pacientes, realizar nuevas campañas de prevención y continuar con la capacitación e investigación.

La Dirección de Gestión Médica, en conjunto con el Comité de Infecciones Asociadas a Atención en Salud (CIAAS), definieron protocolos necesarios para mantener una atención semipresencial y evitar el contagio de pacientes, familiares y personal de COANIQUEM, iniciativa apoyada por el Departamento de Informática que desarrolló los ajustes necesarios a INFOQUEM -Software de registro electrónico para la atención de los pacientes y la gestión administrativa-. Adicionalmente, se creó el servicio de orientación para emergencias WhatsApp 24/7 +569 3431 9987 para ayudar en tiempo real al momento de ocurrir una lesión de quemadura ante las restricciones de desplazamiento y facilitar una comunicación más fluida con los pacientes y toda la sociedad.

El cumplimiento de esta gran tarea fue posible gracias al financiamiento obtenido con la suscripción de un nuevo convenio asistencial COANIQUEM MINSAL y al esfuerzo sostenido de la Fundación COANIQUEM que logró adaptar sus actividades de recaudación de fondos, realizando nuestra primera colecta pública online que obtuvo el mejor resultado en la historia de COANIQUEM. Junto a ello, se rediseñaron programas relevantes tales como Aumento y Fidelización de Socios Cooperadores, Tiendas Solidarias y el programa de reciclaje de vidrio. Los buenos resultados son reflejo del aprecio y cariño de toda la ciudadanía hacia nuestra causa.

La Dirección de Extensión, Docencia e Investigación (DEDI) desarrolló un plan de prevención de lesiones de quemaduras en niños dirigida a los adultos en el primer semestre y directamente a niños y jóvenes en el segundo, alcanzando un número muy significativo de beneficiarios.

La Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM ofreció un ciclo de diez seminarios virtuales de pedagogía hospitalaria en el cual participaron en promedio 240 profesionales en cada sesión, provenientes de 13 países de América Latina, Suiza y España.

En 2020 se continuó trabajando para la llegada de nuevos pacientes que necesitan de los servicios de COANIQUEM y que por diversas razones no habían podido acceder a ellos. En esta búsqueda de capilaridad se potenció el proyecto Nuevo COANIQUEM Antofagasta.

Con esta iniciativa se proyecta que nuestro Centro Internacional de Rehabilitación de Antofagasta se convierta en un referente internacional, aumentando la atención de pacientes provenientes del Norte Grande de Chile, Perú, Bolivia y el Norte de Argentina.

Este centro será un polo sociocultural para la ciudad, con un sello de sostenibilidad y sustentabilidad, fortaleciendo así la vinculación de los niños con quemaduras, sus familias y la comunidad.

El anteproyecto de Arquitectura y de Diseño Ambiental contempla una ampliación del Centro de Rehabilitación que permitirá duplicar la capacidad de atención actual, además de la construcción de Casabierta Residencia, el Colegio Hospitalario, un Santuario, un Jardín Sanador y un Espacio Cultural para nuestros pacientes y sus familias. Además de lo anterior, el proyecto plantea integrar una Residencia de Adulto Mayor, que permitirá generar recursos para la operación del programa integral de rehabilitación de los niños y de los usuarios de la tercera edad, contribuyendo a su sostenibilidad.

Durante el 2020 se continuó el proceso gradual de renovación de los Directorios de COANIQUEM iniciado hace 15 años, orientado a incorporar a personas de menores rangos etarios, y aumentar la participación femenina y con mayores competencias en el uso del idioma inglés para los cargos de alta dirección y directorios. En el último período se renovaron los directorios de las siete entidades, incrementando la participación de mujeres de un 22% a un 33% respecto del año anterior. Se disminuyó la participación de directores de más de 60 años de un 54% a un 42% entre un período y el otro. También se incrementó de forma significativa el número de directores menores de 40 años de un 4% a un 25%. El rango etario entre 40 y 60 años se redujo de un 42% a un 33% respecto del año anterior.

Agradecemos a los 140 mil niños y jóvenes que han confiado su tratamiento a nuestra Corporación en estos 41 años de historia y nos comprometemos a seguir acompañándolos junto a sus familias en el descubrimiento de un sentido positivo y trascendente de su sufrimiento, descubriendo con ellos el camino del dolor a la plenitud.

Un sincero agradecimiento a Dios y a todos cuantos, a pesar de las adversidades, han hecho posible esta bella realidad.



Dr. Jorge Rojas Zegers
Fundador y Presidente de COANIQUEM

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DE LA CORPORACIÓN DE AYUDA AL NIÑO QUEMADO COANIQUEM

La Corporación de Ayuda al Niño Quemado es una Institución de beneficencia sin fines de lucro, creada el 19 de abril de 1979 y dotada de personalidad jurídica por Decreto Supremo N° 856 de 1980, del Ministerio de Justicia; sus actividades las desarrolla en forma totalmente gratuita para sus beneficiarios.

Su finalidad puede extraerse del Artículo Segundo de sus estatutos que dice: "la Corporación mencionada tiene por objeto principal: proporcionar ayuda material, médica, psicológica, educacional y espiritual a niños y adolescentes de escasos recursos económicos que sufran lesiones de quemaduras o de otras patologías similares.

Para el cumplimiento de dicho objetivo principal la Corporación podrá:

- 1) Realizar programas de acción social y educacional en todos sus niveles y modalidades en beneficio de niños y adolescentes que sufrieron quemaduras u otras patologías similares.
- 2) Proporcionar ayuda material, médica, psicológica, educacional y espiritual a niños y adolescentes de escasos recursos económicos que sufran lesiones de quemaduras o de otras patologías similares.
- 3) Investigar, desarrollar, crear y difundir las ciencias médicas, sociales y de rehabilitación a fin de generar nuevos conocimientos científicos, tecnológicos y prácticos que permitan un adecuado tratamiento de quemaduras en niños y adolescentes y su posterior rehabilitación.
- 4) Para la consecución de estas finalidades, y sin que esta enumeración sea taxativa, la Corporación podrá:
 - a) Prestar atención integral al niño y adolescente quemado propendiendo a su completa rehabilitación.
 - b) Crear centros de investigación científica y de desarrollo tecnológico en relación con dichos enfermos y procurar el perfeccionamiento profesional de quienes en él laboran, principalmente a través de obtención de becas tanto en el país como en el extranjero.
 - c) Crear y mantener un centro docente de adiestramiento y capacitación en los distintos niveles profesionales que concurran a la atención profesional de esta patología.
 - d) Estimular la creación de grupos a nivel comunitario que estén capacitados para educar e integrar socialmente a aquellos que presenten esta patología, así como procurar la prevención de estos accidentes.
 - e) Colaborar con la labor docente en la investigación y estudio de esta patología en las distintas escuelas de educación superior.
 - f) Prestar asesoría técnica en estas materias a organismos públicos y privados que la requieran y en la medida de sus posibilidades.
 - g) Patrocinar y participar aún en el financiamiento de campañas destinadas a prevenir accidentes y a divulgar el conocimiento relativo al tratamiento y consecuencias derivados de esta patología, y
 - h) En general toda otra acción relacionada con los objetivos antes señalados.

Misión:

- Rehabilitar integralmente al niño y adolescente con quemaduras, prevenir, capacitar e investigar en lo referente a esta patología, actuando en conjunto con sus familias, nuestros benefactores, red de complementadores y la sociedad.
- Nuestro compromiso es ofrecer, en forma gratuita, un tratamiento de excelencia con la finalidad de mejorar la calidad de vida y el futuro de nuestros pacientes.

Visión:

- Ser líderes a nivel nacional e internacional en prevención y rehabilitación integral de niños y adolescentes con quemaduras, procurando dar un sentido positivo al sufrimiento humano y mejorando sus expectativas de vida y futuro.

La expresión **COANIQUEM** generalmente indica, en esta memoria, a las siete organizaciones llamadas entidades de COANIQUEM.

La Corporación de Ayuda al Niño Quemado está acreditada ante la *Civil Society Unit*, del Departamento de Comunicaciones Globales, Ex Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas NGO/DPI.

Directorio de la Corporación:

Presidente: Dr. Jorge Rojas Zegers (F)
Vicepresidente: José Miguel Irrázaval Del Campo
Secretario: Sergio Domínguez Lira (F)
Tesorero: Dr. Ricardo Ayala Munizaga (F)

Directores: Dr. Felipe Du Monceau De Bergendal Labarca
Guillermo García Cornejo
Francisco Javier Irrázaval Alfonso
Gonzalo Martino González
Fernando Rojas Ochagavía

Gerente General Corporativo: Rodrigo Tagle Fernández

(F) Directores Fundadores de la Corporación.

Asesoran al Directorio de la Corporación los siguientes grupos de trabajo, integrados por directores de las diferentes entidades que conforman las entidades de COANIQUEM; todo esto según se indica en el Anexo 11.

1. Comité de Selección y Compensaciones
2. Comité de Finanzas
3. Comité de Planificación Estratégica
4. Comité de Comunicaciones

Directores Consultores

Rodrigo Alonso Gualda
Luis Bravo Garretón
Mons. Cristián Caro Cordero
Jorge Concha Varas
Hugo Donoso Palacios
Ricardo Evangelista Cavalcante
Ricardo García Rodríguez
Luis Goldsack Jarpa
Germán González Costabal
Alejandro Jiménez Evans
José Tomás Letelier Vial
Ramón Matos
Keith Reinhard
Nicolás Skoknic Sánchez
Carmen Velasco Cesari
Gerardo Zegers Domínguez

Phillip Bradbury
Luis Hernán Bustos Greene
Sergio Carvacho Stine
Sergio Domínguez Rojas
Cardenal Francisco Javier Errázuriz
Ricardo García Holtz
Edward Glab
Sebastián Goldsack Trebilcock
Guillermo Ibarra Guerra
René Labarca Bonnet
Matías Lira Avilés
Rodrigo Ochagavía Ruiz-Tagle
Dra. María de Los Ángeles Rojas Goldsack
Fernando Torres Karmy
Bernardita Vial Lira

Los Socios Activos de la Corporación y Fundadores (F) son los siguientes:

Dr. Rodrigo Alonso Gualda
Hernán Carvallo Jarpa
Sergio Domínguez Lira (F)
Dr. Felipe Du Monceau de Bergendal Labarca
Guillermo García Cornejo
Luis Goldsack Jarpa
Dr. Juan Pablo Illanes Leiva
Javier Irrázaval Alfonso
Carlos Marín Varas
Roberto Matthews Figueroa
Ramiro Morales Rojas
Andrés Rivero Castro
Fernando Rojas Ochagavía
Dr. Jorge Rojas Zegers (F)
Alfredo Vilches Espinosa

Dr. Ricardo Ayala Munizaga (F)
Pablo Cruz Olivos
Hugo Donoso Palacios
Matías Errázuriz Böhmer
Ricardo García Rodríguez
Guillermo Ibarra Guerra (F)
Ramón Infante Infante
José Miguel Irrázaval del Campo
Gonzalo Martino González
Patricio Melero Abaroa
Rodrigo Ochagavía Ruiz Tagle
Rodrigo Rojas Goldsack
Jorge Rojas Goldsack
Carmen Velasco Cesari
Demetrio Zañartu Bacarreza

Los Socios Honorarios de la Corporación son los siguientes:

† Dr. Rubén Acuña Riquelme
Dr. Gustavo Aldunate Noel
Dr. Rodrigo Alonso Gualda
Dr. Hernán Araya Tello
† Dr. René Artigas N.
D. Juan Pablo Badía Arnaiz
† Dr. Hernán Barahona Justiniano
† Dr. Augusto Bazán Altuna
D. Phillip Bradbury
D. Sergio Bravo Massaro
Mons. Cristián Caro Cordero
D. Sergio Carvacho Stine
Da. Margarita Castillo
† D. Ricardo Claro Valdés
D. Jorge Concha Varas
Da. Kathy Coyle
D. Pablo Cruz Olivos
D. Ignacio Cueto Plaza
D. Jorge Díaz Araya
† D. Jesús Diez Martínez
Da. Irene María Domínguez Rojas
D. Hugo Donoso Palacios
D. Matías Errázuriz Böhmer
D. Ricardo H.C. Evangelista Cavalcante
† D. Marcelo Etcheverry O.
Da. Edna Frez Arancibia
Dr. Mario Garcés Salinas
D. Ricardo García Holtz
R.P. Pedro Pablo Garín Muñoz
D. Luis Goldsack Jarpa
D. Sebastián Goldsack Trebilcock
Dr. Hernán Grez Errázuriz
Hna. Antonia Halene Scharpenberg
† R.P. Miguel Huguet Ameller
D. Guillermo Ibarra Guerra
D. Ramón Infante Infante
D. José Miguel Irarrázaval Del Campo
D. Alejandro Jiménez Evans
† D. René Labarca Bonnet
D. Matías Lagos Larraín
D. Patricio Latapiat Hormazábal
D. José Tomás Letelier Vial
D. Exequiel Lira Ibáñez
D. Stephen Lockhart
D. Carlos Marín Varas
D. Ramón A. Matos
D. Manuel Melero Abaroa

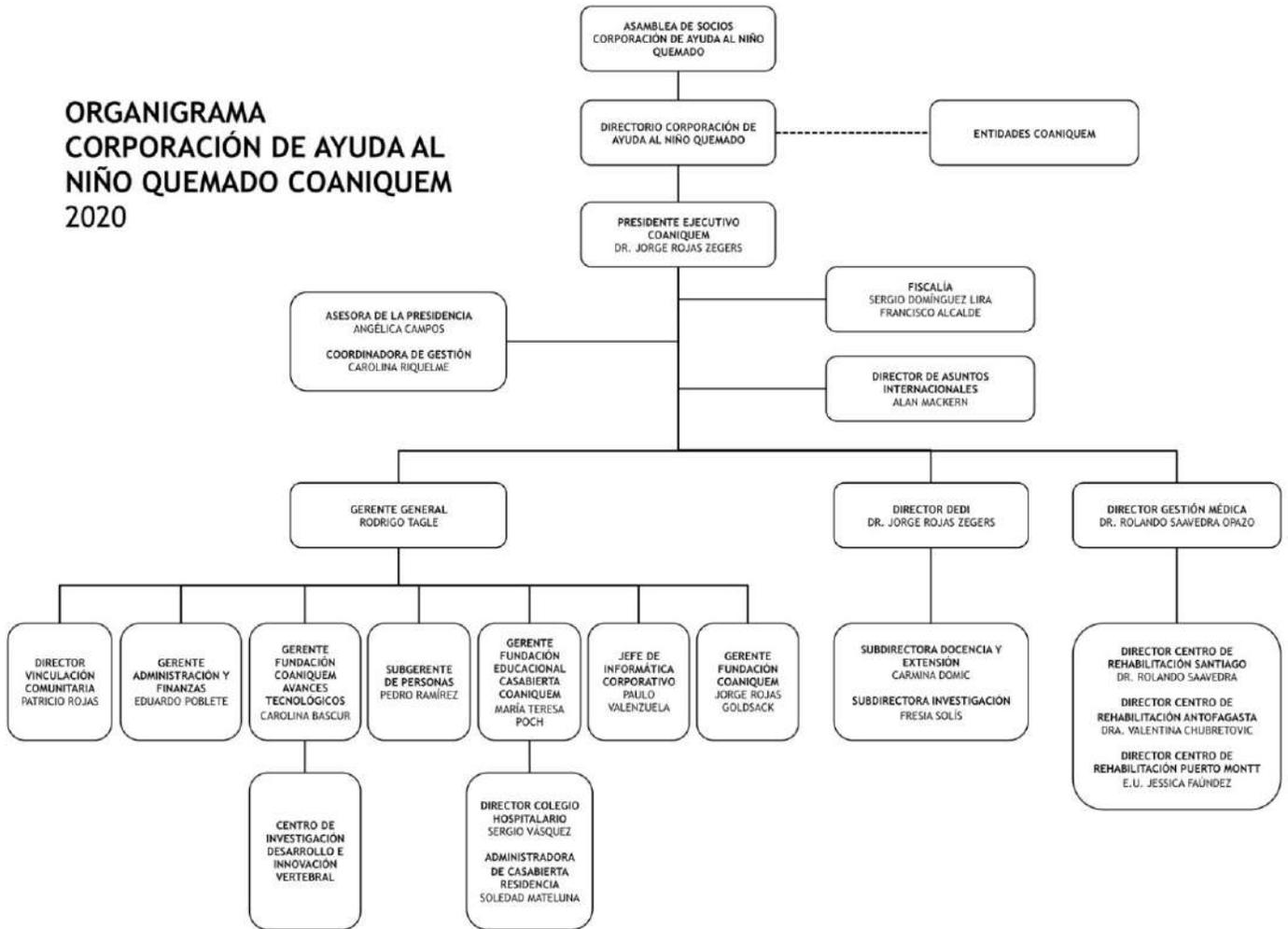
† Dr. Carlos Aguirre N.
† Dr. Emilio Aldunate Phillips
Da. Mariana Amatullo
D. Tomás Arredondo Vallejos
D. José Badía Arnaiz
D. Miroslav Bakovic
D. Lloyd Baysdorfer
† Da. María Bori Soucheiron
D. Luis Héctor Bravo Garretón
D. Luis Hernán Bustos Greene
Da. Bodil Carvacho
D. Hernán Carvallo Jarpa
Mons. Fernando Chomalí Garib
D. Ciro Colombara López
D. Gustavo Covacevich
D. Patrick Coyle
D. Francisco Cruz Quiroga
D. Pablo Délano Thayer
D. Jesús Diez González
Da. Catalina Domínguez Rojas
D. Sergio Domínguez Rojas
Dr. Felipe Du Monceau De Bergendal
† Dr. José Miguel Errázuriz Guzmán
Cardenal Francisco Javier Errázuriz Ossa
Cardenal Ricardo Ezzati Ardrello
† D. Fernando O. Friedmann
D. Guillermo García Cornejo
D. Ricardo García Rodríguez
D. Edward Glab
Dra. María Ester Goldsack Jarpa
D. Germán González Costabal
D. Aliro Guarda Mundaca
Dr. Roberto Hoppman Klestadt
D. Iván Hurtado Leal
Dr. Juan Pablo Illanes Leiva
D. Francisco Javier Irarrázaval Alfonso
† Da. Elcira Jarpa Gana
† D. Eric Krumm Roepke
Da. María Pía Labarca
Da. María Teresa Larraín Ureta
† Dr. Christopher Lawrence
D. Matías Lira Avilés
D. Stephen Liston
D. Rodrigo López Barreda
D. Gonzalo Martino González
D. Roberto Matthews Figueroa
D. Patricio Melero Abaroa

† D. Juan Carlos Méndez González
D. Ramiro Morales Rojas
D. Salvador Muzzo Correa
D. Rodrigo Ochagavía Ruiz-Tagle
† D. Eduardo Ormeño Toledo
† Cardenal Carlos Oviedo Cavada
† D. Armando R. Pérez
Da. Christiane Raczynski Von Oppen
† Da. Helma Riquelme Barrera
† D. Osvaldo Rojas Cuadra
Da. María Ester Rojas Goldsack
D. Jorge Rojas Goldsack
D. Rodrigo Rojas Goldsack
† D. Ernesto Rosenfeld L.
Da. Silvia Sandoval Salas
† Da. Helma Schlack Sievers
D. Patricio Schwerter Trujillo
† D. Domingo Solar Cartagena
D. Jorge Silva Oyarce
D. Arturo Storaker Molina
Hna. Paula Straub
D. Rodrigo Tagle Fernández
† Dr. Fernando Torres Kay
D. Alfredo Valdés Rodríguez
D. Marcelo Valenzuela Vargas
D. Fernando Varas Martínez
D. Benjamín Vial Inda
Da. Bernardita Vial Lira
D. Benjamín Vicuña Muñoz
R.P. Agustín Viñas Reixach
D. Luis Enrique Yarur Rey
† D. Francisco Zegers Domínguez

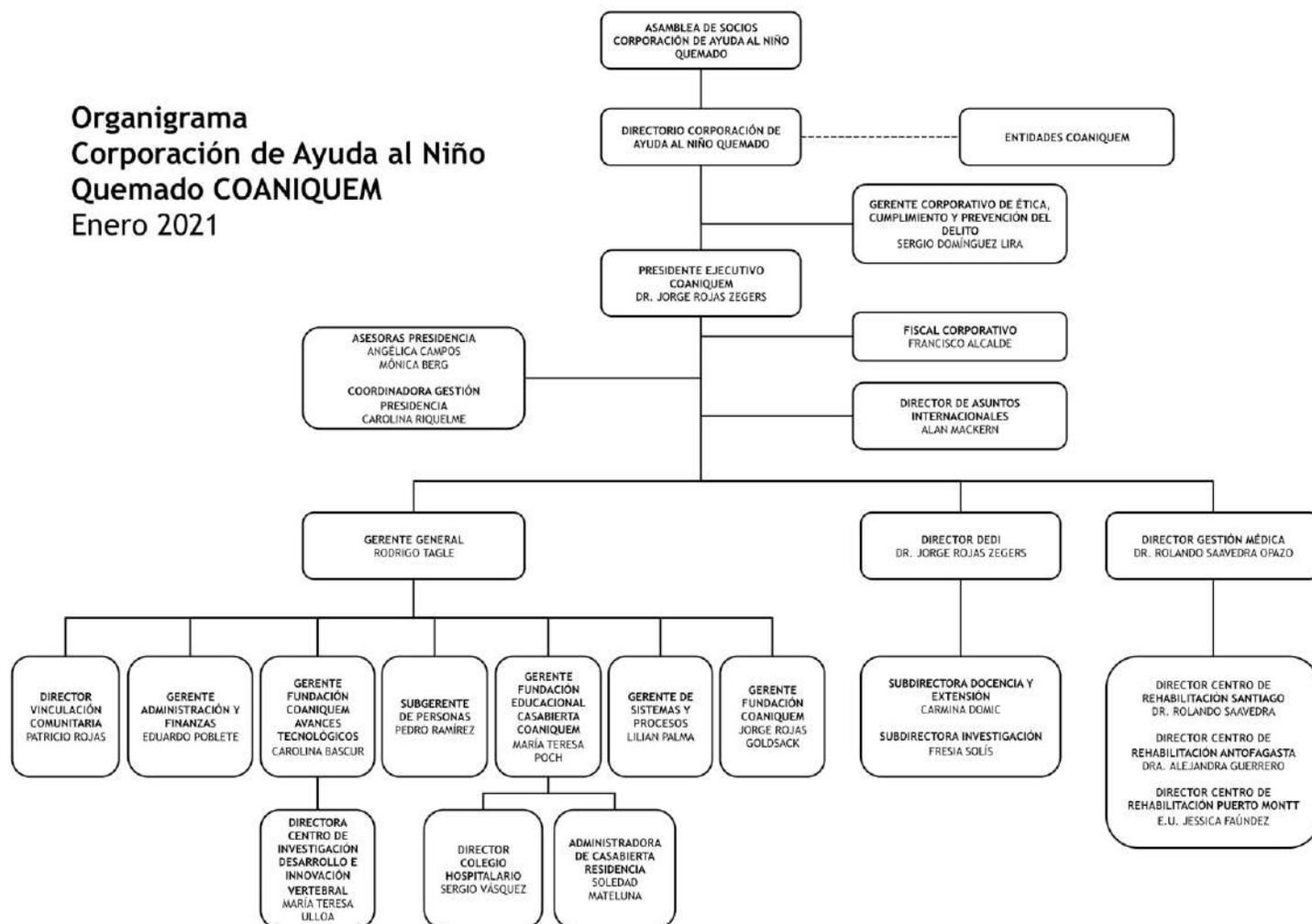
Da. Clara Montañez
† D. Jorge Mozó Grez
D. Joachim Neumann Holtmann
D. José Miguel Oportus Mateluna
D. Francisco Orrego Bauzá
D. Roberto Peralta Martínez
D. Julio Pertuzé Rivera
D. Keith Reinhard
D. Andrés Rivero Castro
Dra. María de Los Ángeles Rojas Goldsack
Da. María Francisca Rojas Goldsack
Da. María Magdalena Rojas Goldsack
D. Fernando José Rojas Ochagavía
Dr. Rolando Saavedra Opazo
D. Gabriel Sarmiento Swennosen
Da. Carolyn Schuetz
D. José Miguel Sepúlveda
Dr. Alejandro Serani Merlo
D. Nicolás Skoknic Sánchez
D. Christian Storaker Molina
Da. Paulina Taboada Rodríguez
D. Fernando Torres Karmy
D. Juan Valdés Edwards
Mons. Horacio Valenzuela Abarca
D. Fernando Valenzuela Velasco
Da. Carmen Velasco Cesari
Da. Ximena Vial Lavín
D. Max Vicuña Castillo
D. Alfredo Vilches Espinosa
D. Mark Wilson
D. Demetrio Zañartu Bacarreza
D. Gerardo Zegers Domínguez

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA CORPORACIÓN DE AYUDA AL NIÑO QUEMADO COANIQUEM 2020



Organigrama Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM Enero 2021



De la Corporación dependen los Centros de Rehabilitación del Niño Quemado de Santiago (ver IV), de Antofagasta (ver V), y de Puerto Montt (ver VI), Casabierta Santiago y Antofagasta (ver VII), la Dirección de Extensión, Docencia e Investigación D.E.D.I. (ver VIII), el Santuario de Cristo Flagelado (ver IX) y la Fiscalía (ver X).

CAPÍTULO II

PRESIDENCIA

I. Equipo y Gestión

El Presidente Ejecutivo y Co-Fundador de COANIQUEM, Dr. Jorge Rojas Zegers, cuenta con la colaboración de la Fiscalía Corporativa, a cargo del Abogado y Co-Fundador de COANIQUEM Sergio Domínguez Lira, y del Abogado y Licenciado en Estética, Francisco Alcalde Araya. También cuenta con la colaboración de la Gerencia General Corporativa, a cargo de Rodrigo Tagle Fernández. Además, son Asesores de la Presidencia Angélica Campos Urzúa y Alan Mackern Hopkins, Director de Asuntos Internacionales. Carolina Riquelme Torres actúa como Coordinadora de Gestión de la Presidencia (Organigrama).

El escenario de pandemia por COVID-19 obligó la implementación de protocolos sanitarios para evitar contagios entre pacientes y el personal de COANIQUEM. Dada la necesidad de cumplir las exigencias de aforos máximos en los espacios del Centro de Rehabilitación, la Presidencia de COANIQUEM trabajó en forma remota. Las reuniones para gestionar los distintos temas a cargo de la Presidencia se realizaron en forma regular a través de las plataformas Zoom y Meet.

El Comité de Dirección sesionó semanalmente los días lunes a las 2pm. Se incorporaron a este comité Patricio Rojas Zegers, Director de Vinculación Comunitaria; María Teresa Poch Honorato, Gerente de la Fundación Educativa Casabierta COANIQUEM; Pedro Ramírez Ganga, Subgerente de Personas y Lilian Palma Romero, Gerente de Sistemas y Procesos.

Los directorios de las diferentes entidades de COANIQUEM también sesionaron en forma regular a través de las mismas plataformas antes mencionadas. El 21 de agosto de 2020 se realizó un encuentro de los siete directorios de COANIQUEM, con una alta participación, en el cual se informó sobre las actividades realizadas durante el año y se presentaron los proyectos que lleva a cabo el Centro de Innovación, Desarrollo e Investigación Vertebral.

II. Proyectos y Donaciones

Ministerio de Desarrollo Social

El proyecto de COANIQUEM inscrito en Ministerio de Desarrollo Social (Folio N°1178) tiene por objeto apoyar el financiamiento del gasto para la atención de pacientes de COANIQUEM.

Las donaciones al proyecto tanto de personas naturales como de empresas son susceptibles de ser acogidas a los beneficios tributarios que otorga la Ley 19.885 para las Donaciones Sociales.

El proyecto recibió en 2020 un total de \$43.742.504 en donaciones, acumulando desde su inicio en el 2018 \$67.560.772. Destacan las donaciones realizadas por Comercial e Inmobiliaria Nazar LTDA. (\$12.000.000), Ramírez y Sánchez LTDA. (\$10.000.000), Banco

de Crédito e Inversiones (\$4.220.000), Instituto Profesional AIEP SPA. (\$3.094.000) y COPELEC LTDA. (\$3.000.000).

Alianza con Clubes Rotarios

Los Clubes Rotarios de Santiago y Laguna Niguel, California, se adjudicaron en 2019 una subvención rotaria -Global Grant- en beneficio de COANIQUEM. El proyecto presentado tenía por objeto financiar nuevo equipamiento para los Centros de Rehabilitación de Antofagasta, Santiago y Puerto Montt por un valor de US\$128,600.

Con ello se adquirieron equipos de masajes terapéuticos para la unidad de Kinesiología, fabricación de órtesis con tecnología 3D para la unidad de Terapia Ocupacional, entre otros. Esto permite entregar una terapia indolora y más eficiente, y ampliar las atenciones entregadas en regiones. También se compraron instrumentos para la medición de funcionalidad de manos y diagnóstico de cicatrices.

Durante el año 2020 se recibieron los últimos equipos del proyecto, correspondientes a turbiones para los centros de rehabilitación de Santiago y Puerto Montt y acrílicos para la fabricación de órtesis. El proyecto se completó y se iniciaron conversaciones entre los mismos clubes para un nuevo proyecto tipo Global Grant.

World of Children

En el marco de la pandemia por COVID-19 y la preocupación por el bienestar de los niños, el 2020 la organización americana World of Children (WOC) realizó dos donaciones a COANIQUEM:

- 1) El primer donativo fue de US\$10,000 para apoyar la implementación del Sistema de Telemedicina que permite a los profesionales de COANIQUEM hacer seguimiento de la evolución de sus pacientes a distancia. Con estos recursos se financiaron equipos celulares con planes de datos para todos los profesionales, asegurando de esta forma una conexión a internet adecuada para las llamadas. Además, se financiaron las primeras etapas del desarrollo de una APP de telemedicina realizado por el Departamento de Informática de COANIQUEM, que permite acceder desde los celulares a las fichas médicas electrónicas de los pacientes, modificar datos, además de realizar y grabar las video llamadas.
- 2) El segundo donativo fue de \$2.742.243 pesos chilenos para ayudar a familias que por causa de la crisis económica producto de la pandemia, enfrentan dificultades para alimentar en forma adecuada a sus hijos. La fundación World of Children encargó a COANIQUEM la compra y distribución de alimentos para ser entregados a las familias de pacientes más vulnerables identificadas por la Unidad de Servicio Social de COANIQUEM. Las cajas de un valor aproximado de \$50.000 cada una comenzaron a ser entregadas a finales de 2020, y continúa su entrega durante el 2021 hasta agotar los fondos.

III. Legados recibidos en 2020

COANIQUEM recibió un legado de \$40 millones por fallecimiento de un benefactor.

IV. Dirección de Asuntos Internacionales

Durante el año 2018, en vistas de extender la labor de prevención de COANIQUEM en el plano internacional, se creó la Dirección de Asuntos Internacionales de COANIQUEM, dependiente de la Presidencia de la institución y a cargo del Alan Mackern Hopkins.

El objeto de este departamento es doble:

1. Ordenar y canalizar las relaciones y las acciones internacionales de la institución a fin de garantizar que la misión de COANIQUEM esté fielmente representada en el plano internacional.
2. Colaborar con la articulación y gestión internacional de COANIQUEM, o su personal, a fin de garantizar que la misión de COANIQUEM esté fielmente representada en el plano internacional.

Comitiva a Costa Rica y cancelación de evento internacional

Durante el mes de febrero de 2020 se llevó adelante un viaje por parte de una comitiva de COANIQUEM a la ciudad de San José de Costa Rica, para sentar las bases de la organización de un Seminario Internacional organizado por COANIQUEM en el Colegio Médico de esa ciudad durante marzo/abril 2020. El evento tuvo que ser cancelado por causa de la pandemia.

Sin desmedro de ello, en los cinco días de estadía se sostuvieron 21 reuniones con varios actores relevantes de Costa Rica, desde autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y el Ministerio de Salud, hasta representantes de la Confederación de los Cuerpos de Bomberos del Istmo Centroamericano CCBICA, Cruz Roja Costarricense y Unicef.

Además, se fortalecieron los vínculos existentes con las instituciones de salud y autoridades de ASOQUEM y UCIMED.

Atención de pacientes

Dado el cierre de fronteras se gestionó el regreso a Bolivia de un paciente que debió permanecer en Casabierta, prolongando su estadía más allá del término de su tratamiento.

COANIQUEM y Civil Society Unit de la ONU

COANIQUEM se encuentra acreditado ante el *United Nations Department of Public Information for Non Governmental Organizations (DPI NGO)* desde el 2015. Durante el 2019, este departamento cambió su denominación a *Civil Society Unit (CSU)* y dependiendo del *Department of Global Communications (DGC)*.

Esta membresía permite a COANIQUEM participar en las Conferencias Anuales del CSU cuyos informes son tenidos en cuenta por la ONU como una “voz” que representa a la Sociedad Civil. COANIQUEM participa activamente desde el 2018 en las Conferencias Anuales, dando seguimiento a la relación institucional y aumentando su exposición internacional junto a instituciones del mismo sector. Durante el 2020, se canceló la Conferencia Anual del CSU a raíz de la pandemia.

Paralelamente se han iniciado conversaciones con la Organización de Bomberos Americanos OBA que ha manifestado interés en acreditarse al CSU y están recibiendo el apoyo de COANIQUEM en estas gestiones, lo cual redundará en un afianzamiento de las relaciones de nuestras instituciones y también en el apoyo de causas comunes en instancias internacionales como la Conferencia Anual del CSU.

Certificación OPS/OMS

En marzo de 2019 a raíz de una reunión de la representación chilena de la Organización Panamericana de la Salud OPS/Organización Mundial de la Salud OMS, se inicia el proceso de acreditación de COANIQUEM como Centro Colaborador de la OPS/OMS. En septiembre 2019 se reciben observaciones a la postulación que son contestadas oportunamente.

Se continúa en el proceso de certificación FENSA (*Framework of Engagement with Non State Actors*), lo que permitirá un convenio de colaboración entre COANIQUEM y la OPS/OMS para cualquier actividad conjunta.

Durante el 2020 el proceso de acreditación se vio demorado por la contingencia internacional debido al COVID19, pero continúa su proceso.

Convenio con *University of Southern California (USC)*

En agosto 2020 se suscribió un convenio de colaboración institucional con USC cuyo objetivo es concretar un proyecto de investigación en América Latina vinculado a la incidencia y prevalencia de quemaduras en Costa Rica, Perú, Bolivia y Chile (Antofagasta y Puerto Montt) e incluyendo a los fuegos artificiales/pólvora como agente causal.

Nuevas Relaciones Institucionales y fortalecimiento de vínculos con proyección internacional

Durante el 2020 se gestaron nuevos vínculos institucionales y se fortalecieron los existentes con Organizaciones de la Sociedad Civil: la Organización de Bomberos Americanos OBA, el Cuerpo de Bomberos de Santiago CBS, la Cruz Roja Chilena, Rotary Distrito 4340, Rotaract e Interact también del mismo distrito, Asociación de Guías y Scouts de Chile.

Especial mención merece la presentación de COANIQUEM ante el Consejo Directivo de OBA en una de sus sesiones bianuales con autoridades de distintos países de América Latina. Esta organización representa a la mayoría de los cuerpos de bomberos de nuestro continente.

Eventos de fundraising internacionales

COANIQUEM BCF con un activo apoyo de esta Dirección, realizó durante los meses de mayo, junio y julio de 2020 tres eventos *online* a través de la plataforma *Zoom*. Los eventos estaban dirigidos a público residente en EEUU con tres focos geográficos en California, Florida y Washington y tenían como objetivo informar sobre el quehacer de COANIQUEM durante los primeros meses de la pandemia y atraer donaciones. Esta fue la primera vez que se incursionó en este tipo de eventos online en EEUU.

Programa Internacional de Prevención No More Fireworks! – ¡No Más Fuegos Artificiales!

No More Fireworks! – ¡No Más Fuegos Artificiales! es el programa internacional de prevención, liderado por COANIQUEM, enfocado en reducir las víctimas de la pirotecnia en el plano internacional. Durante el año 2020 se reemplazó el nombre de la campaña en idioma español “¡Alto al Fuego!” por “No Más Fuegos Artificiales”, con el *hashtag* #NoMásFuegosArtificiales, en respuesta a la búsqueda de un nombre con mayor aceptación internacional, dadas las distintas realidades lingüísticas y culturales de la región.

Este programa es la proyección internacional del programa y Campaña Nacional Alto al Fuego que comenzó en Chile en 1993 y que resultó en la promulgación en el año 2000 de la ley nacional N° 19.680 que prohíbe el uso, la venta y la compra de fuegos artificiales de uso particular y regula los espectáculos pirotécnicos masivos, disminuyendo en los últimos 20 años en un 85% el número de casos de lesionados por fuegos artificiales durante las fiestas de fin de año.

El programa se organiza en cuatro bloques temáticos principales: epidemiología, redacción de Ley Modelo, creación de conciencia (*awareness*), socialización con legisladores y autoridades. Durante el 2020 se trabajó en los pilares de concientización y epidemiología.

Epidemiología

Se consolidó el grupo de trabajo para el proyecto de investigación epidemiológica en conjunto con personal de la Universidad de los Andes UANDES y COANIQUEM. Se llevó a cabo la investigación necesaria para redactar un manuscrito a ser publicado durante 2021.

Creación de conciencia

Se enfocaron los esfuerzos de creación de conciencia en tres públicos objetivos distintos con tres intervenciones distintas durante el mes de diciembre, a saber:

- Niños: creación de 3 piezas audiovisuales que circularon por las RRSS durante el mes de diciembre. Esto se trabajó en conjunto con el Museo del Cuerpo de Bomberos de Santiago MuBo.

- Jóvenes: Se llevó adelante una campaña denominada #NoMásFuegosArtificiales, “porque me importa”. Consistió en la elaboración y circulación de memes a través de RRSS. Para ello se realizó un concurso de memes dentro de las instituciones organizadoras, se elaboró un decálogo de razones por las cuáles los jóvenes no quieren pirotecnia y se realizó un

challenge por TikTok con grandes *influencers* juveniles, con amplia audiencia. Este trabajo se llevó adelante con la Organización de Bomberos Americanos OBA, Cruz Roja Chilena, Asociación de Guías y Scouts de Chile, Rotary distrito 4340 (con Interact y Rotaract) y la agencia de marketing responsable The Kinderland, bajo el liderazgo de COANIQUEM.

- Adultos: Se organizó un ciclo de webinarios denominado #NoMásFuegosArtificiales que abordaba la problemática de la pirotecnia desde distintas perspectivas: causas de emergencias, amenazas contra la seguridad pública, causas de quemaduras, mutilaciones y muertes, amenazas contra el planeta y la necesidad de creación de conciencia.

Contó con la participación de oradores de la Organización de Bomberos Americanos OBA, la Cruz Roja Chilena, Rotary distrito 4340, Carabineros de Chile, Red Probono de las Américas, Agencia publicitaria DDB, representantes de la Organización Panamericana de la Salud OPS-PAHO, el Hospital Nacional Psiquiátrico de Costa Rica, Comunicación Científica de Royal Canin, representantes de la Federación Latino Americana de Quemaduras FELAQ y representantes de la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina).

Desarrollo de recursos

- Nuevo contenido, diseño y edición de material impreso (digital) sobre Programa *No More Fireworks*.
- Desarrollo de 2 piezas audiovisuales en alianza con la Agencia DDB en el marco de la campaña #NoMásFuegosArtificiales.
- Compra de dominios, diseño y desarrollo de tres páginas web en el marco del programa *No More Fireworks – No Más Fuegos Artificiales*.
- Capacitación en plataforma *Zoom Webinars*.
- Redacción del Manifiesto de adhesión al programa *No More Fireworks – No Más Fuegos Artificiales*.

Lanzamiento del programa 1x10 con Rotary International

Durante el mes de noviembre de 2020, se llevó a cabo el lanzamiento del programa 1x10 en la sesión semanal del Rotary Club de Santiago invitando a Rotarios y amigos a extender el compromiso de difusión sobre el riesgo de los fuegos artificiales a través de la red rotaria.

De manera homóloga se hizo lo mismo a nivel distrital, logrando el compromiso del Gobernador del Distrito 4340 de trabajar en la difusión del programa.

CAPÍTULO III

GERENCIA GENERAL CORPORATIVA

El Gerente General Corporativo es el Sr. Rodrigo Tagle Fernández.

En un año marcado por la pandemia nos vimos desafiados a adaptar nuestras formas de atención tanto de manera presencial como a través de un innovador sistema de telemedicina. Como resultado de las cuarentenas, las restricciones sanitarias establecidas y la menor movilidad de nuestros pacientes, atendimos en 2020 a 6.540 personas, con una caída de 1.097 pacientes respecto del año anterior (14,4%). La facturación de Fonasa bajó en MM\$499, lo que significó una disminución de un 17%.

Pese a las dificultades y desafíos que nos presentó el 2020, el resultado anual consolidado de todas las entidades de COANIQUEM fue superior en un 30% respecto del presupuesto y un 25% inferior que el año 2019.

Respecto del convenio asistencial que se mantiene con el Ministerio de Salud a través de FONASA, fue renovado por un período de 4 años incluyendo nuevas prestaciones y una ampliación del techo de facturación lo que permitirá seguir aumentando las atenciones y especialidades en beneficio de todos los niños del país. Este acuerdo fue suscrito por los 29 servicios de salud del país.

En relación con el personal, no se realizó ninguna desvinculación ni disminución en las remuneraciones por causas asociadas a la pandemia. Muy por el contrario, la remuneración promedio en la institución aumentó un 8% y la dotación en un 5%.

Se creó el “Consultorio Social”, organismo compuesto por un equipo multidisciplinario, de abogados, asistentes sociales y psicólogos que reúne casos sociales del personal y se les proporciona diferentes asesorías y acompañamiento para solucionar de forma oportuna los complejos escenarios que puedan estar viviendo.

Así mismo, pese a la situación sanitaria del país se logró mantener la formación y capacitación a nivel nacional, aumentando en un 33% las personas capacitadas llegando a 240 personas lo que corresponde al 65% de la dotación equivalente a un total de 1.587 horas de capacitación.

A nivel corporativo, se crearon dos nuevas gerencias que darán soporte transversal a cada una de las entidades que componen COANIQUEM: la Gerencia de Sistemas y Procesos (noviembre 2020) a cargo de Lilian Palma Romero y la Gerencia Corporativa de ética, cumplimiento y prevención del delito (1 de enero 2021), a cargo del abogado y fundador de COANIQUEM Sergio Domínguez Lira.

Sergio Domínguez cesó en su cargo de Fiscal Corporativo el 31 de diciembre de 2020 asumiendo esa posición el abogado Francisco Alcalde Araya (1 de enero 2021).

Uno de los primeros objetivos que se propuso este equipo es lograr la certificación de la ley 20.393 que regula la responsabilidad civil de las personas jurídicas aplicable a delitos de

lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho entre otras materias. Para esto se contó con la asesoría de la consultora externa PROQUANTIC.

La Gerencia de Sistemas y Procesos está liderada por Lilian Palma Romero, ingeniera en computación e informática de la Universidad de Santiago, con diplomados en “Liderazgo en Organizaciones” de la Universidad de Chile y “Liderazgo y Gestión del Cambio” de la Universidad de Barcelona y con más de 30 años de experiencia gerencial en áreas de tecnologías de información en la industria bancaria. Esta área tiene como objetivos principales gestionar las plataformas tecnológicas y sistemas de información para la mejora e innovación continua de procesos y servicios en COANIQUEM, optimizando y mejorando la información y el análisis de datos. A partir de 2020, la actual área de informática pasó a ser parte de esta gerencia.

Se completó la implementación de los estados financieros mensuales bajo norma IFRS (International Financial Reporting Standard) la que fue adicionada a la modalidad PCGA (Principios Contables Generalmente Aceptados), de este modo los estados financieros mensuales son obtenidos bajo ambas normas. Esto, a través de la implementación IFRS en Softland ERP que estandariza el manejo de información financiera y contable.

En el área de contabilidad se confeccionó el Manual de cuentas contables para las instituciones elaborando y formalizando una serie de políticas y procedimientos como las políticas de activo fijo, deudores y cuentas por cobrar, manejo de fondos fijos y fondos por rendir entre otros. Todo esto permite un mejor y mayor control de gestión interna.

Se consolidaron los procesos internos en materia de rendiciones de cuentas de fondos recibidos de entidades públicas, lográndose, al 31 de diciembre tener todas las rendiciones al día, en especial las de origen municipal recibidas durante el año 2020.

Todos los años COANIQUEM realiza su colecta en la vía pública. En el contexto de la crisis sanitaria que impidió a los más de 20.000 voluntarios salir a la calle, sumado a la compleja situación económica del país, se desarrolló una estrategia consistente en convertir las redes sociales en la “mejor calle” para los voluntarios, de manera que ellos pudieran hacer una colecta que, pese a ser digital, mantuviera el sello humano y confiable de COANIQUEM.

En el mes de junio se realizó la primera colecta virtual en la historia de COANIQUEM logrando una recaudación de 325 millones de pesos, con un gasto inferior a 11 millones de pesos; de esta manera, la colecta 2020 se transformó en la mejor desde los inicios de la institución.

Debido al éxito de la colecta, COANIQUEM fue nominado a los premios EFFIE 2020 que reconocen la máxima eficiencia publicitaria, logrando el Effie Bronce, único premio entregado en la categoría de Marketing Social sin fines de lucro. En esta materia se contó con el apoyo y asesoría de la agencia de publicidad DDB Chile y OMD Chile en la relación con los medios.

En el estudio CHILE 3D 2020 realizado por GfK, COANIQUEM fue considerada **la institución social con mayor índice de capital de marca** (ICM) del país, estudio a nivel nacional que mide 16 atributos agrupados en tres pilares: PRESTIGIO y AFECTO, en donde se obtuvo el primer lugar y PRESENCIA en donde se obtuvo el tercero.

En relación a nuestras instalaciones de los Centros de Rehabilitación se amplió el centro de Puerto Montt y se mejoró el equipamiento de las salas de estimulación y expresión emocional. En Pudahuel, se realizaron múltiples obras en la infraestructura actual siendo la principal de éstas una significativa mejora en los pabellones de cirugía con cambios en las líneas de gases clínicos y en la climatización del área. Además, con el apoyo de Signify-Philips, se mejoró toda la iluminación. En Antofagasta se hicieron mejoras en la infraestructura.

Respecto a los principales programas de recaudación de fondos gestionados por la Fundación COANIQUEM, se suspendió la captación de socios cooperadores durante gran parte del año manteniendo programas de fidelización de los actuales, lo que ha permitido mantener estable la recaudación de este programa. Las Tiendas Solidarias permanecieron cerradas durante más de seis meses y sin embargo la venta cayó sólo un 16%. La recaudación domiciliaria de cooperadores históricos tuvo una caída del 44% y el reciclaje de vidrio una caída de un 8%.

El Proyecto “NUEVO COANIQUEM ANTOFAGASTA” propone ampliar al doble su planta física con el fin de atender a cerca de 2.000 niños cada año, provenientes del norte grande de Chile, Perú, Bolivia y norte de Argentina en un complejo sustentable y sostenible. Se contempla la construcción de la Residencia y Colegio Hospitalario, Santuario de Cristo Flagelado, un jardín sanador que incorpore la flora autóctona del desierto. Además, se considera un espacio multipropósito para actividades de docencia, prevención y culturales que beneficien a la comunidad local. Se contrataron las consultoras Simón de Cirene y Econsult para la evaluación del proyecto, tomando en cuenta la realidad local e internacional y el impacto social.

Con el propósito de conocer la realidad mundial y las mejores prácticas del tratamiento de quemaduras y otras cicatrices, se contó con la asesoría pro bono de la consultora internacional Corporate Citizenship, lo que enriquecerá el modelo de atención de COANIQUEM que se implementará en Antofagasta.

CAPÍTULO IV

CENTRO DE REHABILITACIÓN DEL NIÑO QUEMADO DE SANTIAGO

Corresponde al principal centro asistencial de la Corporación, que inició su atención en junio de 1983.

El Centro de Rehabilitación está ubicado en la comuna de Pudahuel, Santiago de Chile, Av. San Francisco N° 8586. Sus instalaciones, junto a las de Casabierta y el Santuario, forman un complejo arquitectónico de 6.160 m² (ANEXO 1).

Al igual que los Centros de Rehabilitación de Antofagasta y Puerto Montt, las instalaciones cuentan con un diseño ambiental creado por el Art Center College of Design de Pasadena, California, a través de su programa Design Matters que relaciona cada área de atención con una mascota de la fauna local, relacionada con el quehacer de cada unidad, lo que permite acercar al paciente a su espacio terapéutico. Además, las mascotas transmiten valores que les ayudan a vivir de mejor manera su proceso de rehabilitación.

Actualmente proporciona las siguientes atenciones:

- Atención Médica y de Enfermería para pacientes con quemaduras en etapa aguda (heridas recientes).
- Atención de Medicina Física y Rehabilitación en etapas de formación de cicatrices de cualquier origen y de sus secuelas tardías. Incluye control médico especializado, tratamiento de kinesiología, terapia ocupacional, psicología, musicoterapia, confección de órtesis y de prendas compresivas a medida, maquillaje terapéutico, y asistencia social en coordinación con instituciones de las comunas de origen.
- Cirugía ambulatoria para quemaduras profundas en etapa aguda, que requieren injerto, o bien para cirugía de reconstrucción en cicatrices con retracción que provoquen trastornos funcionales o estéticos graves en la etapa de secuelas.
- Atención de dermatología, pediatría, psiquiatría infantojuvenil y nutrición.

Cuenta con el apoyo de Casabierta para favorecer el tratamiento de niños de regiones y del extranjero que no tienen otra posibilidad de alojamiento en Santiago (Capítulo VII).

Asimismo, se ofrece asistencia espiritual mediante la acción pastoral del Santuario de Cristo Flagelado, administrado por la Confraternidad de Cristo Flagelado, ubicado también en los terrenos de la Corporación (Capítulo IX).

a) Organización y Recursos Humanos.

Cuenta con una planta de 102 personas (Anexo 2), y tiene el apoyo adicional de personal en los departamentos administrativos para aseo, transporte de pacientes y mantenimiento.

b) Actividades Asistenciales.

Los beneficiarios en su accionar acuden en forma espontánea, o por derivación, desde distintos puntos del territorio nacional.

Cuando los pacientes tienen heridas superficiales son dados de alta después de su reepitelización con curaciones. Cuando padecen lesiones profundas se les efectúan cirugías ambulatorias para lograr cerrar con rapidez la herida y luego continúan con un tratamiento de rehabilitación integral para evitar o atenuar la formación de cicatrices. Su seguimiento terapéutico podrá extenderse por varios años según la edad de producción de la afección. Esto mismo sucede con aquellos casos con quemaduras extensas u otras lesiones similares que ingresan para tratar secuelas cicatriciales después de haber sido dados de alta de algún establecimiento hospitalario o por haber sido derivados por una secuela antigua.

Complementa su quehacer con los Centros de Rehabilitación ubicados en Antofagasta y Puerto Montt, con los que trabaja en red, tratando los casos de mayor gravedad en su etapa inicial de rehabilitación y realizando las cirugías de reconstrucción en las secuelas. Las atenciones son sin costo para los pacientes.

COANIQUEM financia parte de su operación mediante convenios con los servicios de salud públicos y con entidades previsionales. Los pacientes principalmente corresponden a beneficiarios institucionales de FONASA (más del 80% del total).

Desde sus inicios y hasta el 31 de diciembre de 2020 se han admitido 116.153 niños y jóvenes con lesiones de quemaduras.

En 2020 ingresaron 1939 pacientes y el 89,6% de los pacientes provino de la Región Metropolitana (Anexo 4). Del total de 4.810 pacientes atendidos en el año, el 28,9% provino de regiones y 11 fueron niños extranjeros (Anexo 5). Este mayor porcentaje relativo de personas provenientes de regiones comparado con lo que sucede con el ingreso de pacientes nuevos se debe a que la gran mayoría de los niños que consultan desde fuera de la Región Metropolitana, lo hacen por secuelas ya constituidas las que requieren varios años de tratamiento y, por tanto, se repiten en los registros sucesivamente hasta que son dados de alta, a fines de la adolescencia en un porcentaje importante.

En 2020 se efectuaron 43.261 atenciones (Anexo 6), con un promedio de 9 atenciones por paciente. Incluyen consultas profesionales, intervenciones quirúrgicas, exámenes de laboratorio y la confección de elementos de apoyo al tratamiento de rehabilitación como órtesis, yesos y prendas compresivas.

La comparación de las cifras del año en relación al año anterior indica una disminución de un 29,2% de los ingresos, de un 15,2% de los atendidos y del 25,5% de las atenciones.

Estas importantes diferencias se deben a la situación de pandemia por Coronavirus-19 que afectó al país provocando un gran descenso por las dificultades de desplazamiento entre y dentro de las ciudades que ocasionaron las medidas de prevención de contagios con restricciones que llegaron al confinamiento prolongado en algunos momentos y a restricciones de cupos de atención tanto por los aforos permitidos como por evitar la concurrencia a los establecimientos de aquello que fuera postergable en los momentos de

mayor difusión del virus. En concordancia con estas medidas el horario de atención se redujo a la jornada de mañana.

Con posterioridad a julio, cuando disminuyó el número de contagiados en la Región Metropolitana y vecinas, se fue aumentando de a poco la cantidad de profesionales y el horario de atención comenzando a atenderse pacientes con secuelas que requerían un control presencial.

Las investigaciones realizadas posteriormente comprueban una disminución que afectó tanto a los pacientes ingresados en etapa aguda de sus quemaduras (inicial) como a aquellos que consultan por secuelas después de haber estado hospitalizados.

Cabe señalar que pese a la disminución de los pacientes ingresados el número de pacientes atendidos se afectó menos. Esto se debió a que se logró montar un sistema de control a distancia de aquellos que se mantenían en control por secuelas, siguiendo tratamientos prolongados, gracias a que ya contábamos desde 2019 con ficha clínica electrónica donde estaba el registro de sus atenciones. El Departamento de Informática pudo desarrollar con suma rapidez un sistema de comunicación vía web que permitió disponer del acceso a la ficha clínica desde los domicilios de los profesionales que podían contactarse así con los pacientes sin que necesitaran venir a los centros de rehabilitación de COANIQUEM.

Para mantener la atención presencial en forma segura para el personal y los pacientes el Comité de Prevención y Vigilancia de Infecciones Asociadas a Salud tuvo una destacada labor capacitando en los lugares de trabajo. Asimismo, se adquirieron todos los materiales y elementos necesarios para dar protección personal según el tipo de contacto con el público. Además, se destinó una persona para control y orientación al ingreso del público vigilando temperatura, uso de mascarilla y de alcohol gel, y el respeto por los aforos en recepción.

La organización del trabajo, las actividades de los diversos consejos técnicos y comités, las reuniones clínicas y administrativas y las actividades de capacitación se efectuaron desde mediados de marzo mediante videoconferencias.

En este período de pandemia se han suspendido las pasantías de alumnos de pre y postgrado así como la atención de pacientes provenientes del extranjero.

c) Actividades de Prevención Secundaria.

COANIQUEM ha desarrollado metodologías de apoyo emocional a los pacientes y sus padres, y de reinserción en el medio familiar y social.

Con lo anterior se procura prevenir complicaciones físicas, psíquicas y sociales derivadas de las lesiones de quemadura, de procedimientos dolorosos o molestos, y de la larga permanencia del paciente bajo control especializado.

El Centro de Rehabilitación ha desarrollado y puesto en práctica los siguientes **Módulos de Prevención de Trastornos Emocionales**:

1. **Preparación Emocional para la Curación.** Dirigida a niños que van a ser sometidos a este procedimiento, oportunidad en que los padres son instruidos acerca de la naturaleza de la enfermedad y de los tratamientos que será necesario realizar.
2. **Preparación Emocional para la Cirugía.** Tiene como propósito la preparación emocional del paciente y sus familiares para la Cirugía de Hospitalización Transitoria, disminuyendo el estrés del niño y sus padres ante ésta y entregando a los padres los recursos o herramientas para asumir un rol activo de apoyo al menor. Por su utilidad esta actividad se ha incorporado como requisito obligatorio en el protocolo preoperatorio de selección de pacientes para cirugía.
3. **Preparación para el Ingreso al proceso de Rehabilitación.** Se aplica a los niños y sus padres una vez que han terminado con el período agudo de su tratamiento y enfrentan una nueva etapa en la que se observan cicatrices. Este es un período de larga duración, que puede prolongarse desde 6 a 8 meses hasta 10 o 15 años, precisamente en el período de mayor importancia para el crecimiento y desarrollo del niño.

d) Policlínicos Multiespecializados.

1. **Policlínico de Secuelas Mamarias.** Se analiza mensualmente la evolución de diversas pacientes y se programan las intervenciones quirúrgicas en conjunto con diversos cirujanos y participación de fisiatras.
2. **Policlínico de Mano.** Se analizan casos de secuelas graves para definir el tipo de tratamiento a ofrecer por parte de cirujanos y fisiatras. La mano es la zona del cuerpo que se afecta con más frecuencia en las quemaduras en niños, especialmente si fueron originadas por objeto caliente o electricidad, y sus secuelas son muy difíciles de tratar por su complejidad anatómica y funcional.
3. **Policlínico del Dolor.** Dirigido por los médicos fisiatras con la finalidad de identificar mejor los casos de dolor neuropático crónico y comprobar las alternativas terapéuticas más efectivas. Esta es un área de reciente desarrollo a nivel internacional y en la cual no había experiencia en las secuelas de quemaduras infantiles.
4. **Policlínico de Queloides.** Se decide el tipo de tratamiento combinado en cicatrices muy proliferantes que exceden los bordes de la lesión original y que responden escasamente a los tratamientos habituales, realizándose un manejo conjunto por cirujanos, fisiatras y dermatólogos.
5. **Policlínico de Adolescentes.** Se inició este año con el objetivo de brindar una atención integral a los jóvenes tanto en los aspectos físicos de sus secuelas como en su situación socioemocional teniendo como meta su inclusión educacional, social y laboral. La atención se realiza con una dupla de fisiatra y psicólogo evaluando posibles limitaciones que interfieran su calidad de vida actual y futura. Se evalúa su sexualidad en un ambiente protegido y confidencial entregando herramientas formativas e informativas. Asimismo, se activan redes de apoyo y se establecen metas acotadas, controladas en un tiempo definido según las prioridades establecidas en conjunto con el paciente.

e) Otras actividades clínicas.

1. **Encuentros de Actualización:** reuniones mensuales, con temas diversos con asistencia de profesionales y técnicos paramédicos.
2. **Reuniones Médicas:** sesiones de periodicidad variable, que se realizan fuera del establecimiento, en las que se revisan temas de interés común, tanto clínicos como organizativos.
3. **Reuniones clínico administrativas de la Unidad de Rehabilitación,** de periodicidad mensual. Estas actividades, como se señaló anteriormente, se mantuvieron en la modalidad de encuentros virtuales.

f) Calidad, Infecciones Intrahospitalarias y otros comités.

La Dirección cuenta con la asesoría de un **Comité de Calidad** integrado por profesionales representantes de distintas áreas de trabajo clínico junto a Karina Zalavari, Coordinadora de gestión de la Dirección, y la Encargada de Calidad Kn. Pamela Vargas quien lo coordina.

La finalidad del Comité es aumentar la seguridad en la atención y lograr la máxima satisfacción de los pacientes y del personal en su quehacer.

Su labor incluye la preparación de normativas y protocolos que permitan cumplir los requisitos de acreditación ante la Superintendencia de Salud.

La Subdirección Médica tiene a cargo la gestión de reclamos y sugerencias.

El **Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (CIAAS)** hace un seguimiento de los formularios respectivos que se emplea en la totalidad de los pacientes atendidos en Policlínico de Curaciones y Pabellón Quirúrgico con la finalidad de pesquisar, registrar y prevenir infecciones producidas en el Centro de Rehabilitación. Lo integran la EU Katherine Pino y la Dra. Karol Gac, cirujano.

Este comité debió reforzarse este año con 2 enfermeras a tiempo parcial para poder desarrollar nuevas actividades producto de la pandemia lo que obligó a revisar y modificar la manera de efectuar la atención de los pacientes desde su recepción hasta sus curaciones, operaciones y controles en el área de rehabilitación. Además, determinar los aforos y distanciamiento recomendado en todas las áreas de trabajo incluyendo otras dependencias de COANIQUEM. Por último, entregó recomendaciones para el cuidado en el hogar y fuera de él en una labor conjunta con la Subgerencia de Personas.

Debe destacarse que no ha habido casos de contagios por Covid dentro de la institución en relación a la atención de pacientes lo que demuestra la efectividad del trabajo desarrollado.

El **Comité de Farmacia** vigila el adecuado uso de medicamentos e insumos de uso médico de modo de dar seguridad a nuestros pacientes y cuidar los cuantiosos recursos que se emplean en la atención. Participan el Director del Centro, el Jefe de Adquisiciones y la EU Karen Pérez, supervisora técnica del Botiquín de Farmacia.

g) Proyecto de Informatización y Telemedicina.

A fines de 2013 se acordó desarrollar un proyecto para mejorar y ampliar la informatización del quehacer de la institución incorporando en red a los 3 centros de rehabilitación.

Sus principales objetivos fueron la creación de un sistema informático propio que pudiera integrar el modelo de atención de COANIQUEM en la estructura digital con interoperabilidad local, nacional e internacional.

Este proyecto se programó para desarrollarse en varios años y su primera etapa comenzó por el levantamiento de procesos en las distintas áreas clínicas y administrativas que le daban apoyo.

Posteriormente, gracias al financiamiento de Rotary, se adquirieron a fines de 2015 elementos de alta tecnología que han permitido trabajar con Telemedicina en los tres centros de atención de la institución, conectando además la oficina de Providencia de la Fundación COANIQUEM. El sistema se puso en funcionamiento en abril de 2016 y ha permitido realizar interconsultas y reuniones clínicas a distancia resolviendo de inmediato situaciones diagnósticas y terapéuticas que benefician a los pacientes de regiones disminuyendo sus necesidades de desplazamiento. Del mismo modo aumenta el contacto entre el personal de los establecimientos favoreciendo su integración y sentido de equipo.

Durante tres años se trabajó en diseñar un nuevo sistema de agendamiento de horas profesionales, lo que permitió desde enero de 2019 reemplazar el antiguo programa SAAFIN, permitiendo una mejor coordinación de los recursos y adhesión de los pacientes a las citas. Asimismo, se creó el ingreso clínico de los pacientes como primera etapa de la ficha computacional, con lo cual se han dejado de utilizar las fichas en papel. Para seguir avanzando en las próximas etapas de la ficha clínica se mantienen reuniones quincenales del grupo de trabajo integrado por el Departamento de Informática, los jefes de cirugía y de rehabilitación, la jefa del Departamento de Atención a los pacientes y la encargada de Calidad. Rotativamente participan profesionales de las diversas unidades y departamentos clínicos y administrativos del establecimiento.

En 2017 se construyó y habilitó un Centro de Datos computacionales para toda la institución, lo que ha permitido respaldar este nuevo sistema computacional. Las modernas instalaciones se pudieron llevar a cabo gracias también a una donación rotaria con participación del Rotary Club de Santiago, de Rotary Club Laguna Niguel de California y de la Fundación Rotaria.

En 2019 se incorporó el programa Fénix que permite traspasar a la ficha clínica en forma inmediata las fotos que se tomen con celulares institucionales que cuenten con dicho programa. Esto facilitó la toma y registro de imágenes en los boxes de atención por los propios profesionales lo que es una gran ayuda para el seguimiento de la evolución tratándose de lesiones que afectan a la piel y que describe lo encontrado mejor que muchas palabras.

En marzo de 2020 se habilitó una comunicación desde los computadores personales de los profesionales a la red interna de COANIQUEM conectándolos a los computadores de las unidades clínicas. Posteriormente se desarrolló un sistema web que permitió conectarse

directamente al servidor central desde teléfonos celulares, que proporcionó la institución, agilizando el acceso a la ficha clínica de los pacientes desde cualquier lugar.

Actualmente se está mejorando este sistema para que en un futuro reemplace al que se tenía para los computadores de los boxes de atención pues será más expedito y se podrá integrar de mejor modo con los celulares de los pacientes o sus cuidadores. Así se les podrá traspasar aplicaciones para que ellos se contacten con más facilidad con sus tratantes y con diversas instancias institucionales. Adicionalmente, se podrá habilitar programas para efectuar indicaciones terapéuticas en el hogar.

h) Convenios asistenciales.

Durante 2020 se aprobó un nuevo convenio asistencial que unifica los que se tenían anteriormente para beneficiarios Fonasa GES y NO GES provenientes de cualquier servicio de salud del país. El nuevo convenio está acordado por cuatro años, con la posibilidad de una renovación por otros dos, lo que permite una proyección de mayor plazo en la planificación de las actividades.

El 84% de los pacientes ingresados en el año correspondieron a beneficiarios de Fonasa.

i) Participación en Sociedades Científicas.

La Dra. M. Dora Espinosa, cirujano de COANIQUEM, es la vicepresidenta de la Sociedad Chilena de Quemaduras, SOCHIQUEM; la Dra. Beatriz Quezada, también cirujano de COANIQUEM, es la secretaria y la kinesióloga Cynthia Arancibia es miembro de su directorio.

La Dra. Espinosa, es asimismo la tesorera del directorio de la Federación Latinoamericana de Quemaduras.

Marcela Vergara, enfermera coordinadora de Esterilización, forma parte del directorio de la Fundación Instituto Nacional de Heridas, concurriendo a operativos sociales en regiones y el extranjero.

Las enfermeras Liliana Cortés y Marcela Vergara son miembros a su vez del directorio de la Sociedad de Enfermeras Latinoamericana de Heridas.

j) Actividades de docencia, investigación y extensión.

Profesionales del establecimiento participaron en diversas actividades que se detallan en sección correspondiente a DEDI.

k) Reorganización trabajo en rehabilitación

Con motivo de las normativas de prevención de contagios por Covid-19 se cambió la modalidad de atención de pacientes en rehabilitación de secuelas que se efectuaba en cada uno de los departamentos de Kinesiología y Terapia Ocupacional y en los boxes médicos de fisiatría. Ahora se trabaja en el gimnasio de kinesiología atendiendo en conjunto los kinesiólogos y terapeutas ocupacionales y, cuando se solicita, acude el fisiatra allí de modo

que el paciente no circule por diversos espacios del establecimiento. Incluso la toma de medidas para la confección y entrega de prendas compresivas también se realiza en el mismo recinto sin derivar al taller correspondiente como se hacía anteriormente. Esto ha demostrado una mejor integración del trabajo proporcionando un enfoque más integral que ahora se pretende mantener en forma permanente.

l) Taller de liderazgo

Durante el año se desarrolló un taller para las jefaturas clínicas y administrativas de los centros de rehabilitación con varios módulos con sesiones vespertinas vía remota con una consultora externa contratada por la Subgerencia de Personas.

Fue muy bien recibido por los participantes y, además de profundizar diversos aspectos de la labor y conducta de una jefatura, permitió un mayor contacto en el grupo, respecto a períodos normales pues no todos tienen jornada completa y sus horarios de trabajo asistencial dificultan los encuentros interpersonales.

m) Arreglo de pabellón quirúrgico

Aunque desde hace un tiempo se está intentando construir un nuevo sector quirúrgico se resolvió efectuar una inversión en mejoras que eran indispensables para mantener en funciones el actual recinto. Para este fin se cambió el sistema de gases clínicos que había quedado fuera de norma y se aprovechó de mejorar el área de lavado de manos del equipo quirúrgico y el aire acondicionado.

n) Servicio de Orientación Telefónica de Urgencia

Con ocasión de las medidas de restricción de desplazamiento y confinamiento por la pandemia de Covid-19 el público tuvo más dificultad para concurrir a un servicio asistencial en caso de una quemadura reciente. A esto se sumó el temor de contagiarse en los servicios de urgencia que estaban atendiendo muchos pacientes con el virus. Por estos motivos COANIQUEM dispuso de un sistema de contacto vía WhatsApp +569 3431 9987 con respuestas telefónicas por enfermeras de la institución. Cualquier persona que tuviera dudas si la lesión ameritaba concurrir a un servicio médico o se podía superar con medidas básicas en el domicilio, recibió una orientación profesional al respecto. Para este fin se organizó un turno de enfermeras para cubrir las 24 horas y todos los días de la semana. Esto se difundió por las redes sociales, en la página web institucional. Este servicio se hizo extensivo a todo el país e incluyó también a lesiones en adultos.

Desde el 31 de marzo se efectuaron 1480 contactos, algunos de los cuales se acompañaron de un seguimiento en los casos que presentaran dudas sobre su posible evolución. Un 36% fueron adultos y un 33% fueron llamados de fuera de la Región Metropolitana.

o) Hackathon UDD

La Universidad del Desarrollo ofreció unas jornadas de trabajo a sus alumnos de distintas carreras con participación de profesionales del Centro de Rehabilitación y personal de la Fundación COANIQUEM. Se identificaron algunas problemáticas de la atención a los pacientes para ofrecerles una solución innovadora. Fue organizado por la Facultad de

Ingeniería a través de Impacto UDD con la colaboración de la Fundación COANIQUEM Avances Tecnológicos que actuó en la preparación del evento y en la coordinación con el establecimiento. La actividad se desarrolló en agosto, durante 2 días, con comunicación remota desde los domicilios de los participantes, apoyándose el trabajo de los grupos mediante charlas de expertos, talleres y guía de mentores-facilitadores. Las dos mejores ideas continuaron un proceso posterior para implementar las soluciones propuestas. Los problemas abordados fueron el mejoramiento de la comunicación con los pacientes y su uso del tiempo libre mientras esperan en el Centro de Rehabilitación de Pudahuel. Además, se crearon cápsulas audiovisuales con recomendaciones para seguir las indicaciones.

CAPÍTULO V

CENTRO DE REHABILITACIÓN DEL NIÑO QUEMADO DE ANTOFAGASTA

En mayo de 1991 se inician las actividades clínicas en Antofagasta, en una sede arrendada cerca del Hospital Base.

En 1994 se trasladó a un local más amplio en Salvador Reyes N°1261, estableciéndose posteriormente un convenio de prestaciones con el Servicio de Salud Antofagasta.

En 2003, gracias a importantes aportes de la Fundación Minera La Escondida, Rotary International, Esso Chile y COANIQUEM, se construyó un nuevo establecimiento de 1.100 m² en la avenida Pedro Aguirre Cerda 11.385, en terrenos transferidos por el Ministerio de Bienes Nacionales, ubicados al norte de la ciudad, su mayor área de crecimiento actual.

Este edificio de una planta se diseñó especialmente para la atención según el modelo de COANIQUEM, aprovechando la experiencia acumulada en la institución, lo que ha servido de ejemplo para otros países que desean mejorar su atención en este campo de la medicina.

Al igual que los Centros de Rehabilitación de Santiago y Puerto Montt, las instalaciones cuentan con un diseño ambiental creado por el Art Center College of Design de Pasadena, California, a través de su programa Design Matters que relaciona cada área de atención con una mascota de la fauna local, relacionada con el quehacer de cada unidad, lo que permite acercar al paciente a su espacio terapéutico. Además, las mascotas transmiten valores que les ayudan a vivir de mejor manera su proceso de rehabilitación.

Su directora fue la Dra. Valentina Chubretovic Arnaiz quien se acogió a reposo maternal a mitad de año. Desde entonces la subrogó la Dra. Alejandra Guerrero, médico fisiatra del Centro de Rehabilitación de Santiago. El equipo profesional y técnico estuvo integrado además por dos enfermeras universitarias, un cirujano infantil, un médico pediatra, dos kinesiólogas, una terapeuta ocupacional, una asistente social, una psicóloga, dos técnicos de enfermería, una modista y una encargada de aseo. Colaboran también una recepcionista y una secretaria. Además, cuenta con el apoyo de un técnico en informática. A fines de año se efectuaron algunos cambios del personal para ir preparando al equipo para enfrentar nuevos desafíos que se han programado en cantidad y calidad de la atención, mejorando el nivel de resolución diagnóstico y terapéutico.

El Centro de Antofagasta atiende niños preferentemente de la misma ciudad, capital regional que ha tenido un crecimiento progresivo por su actividad minera. El establecimiento recibe también pacientes derivados de las regiones vecinas del norte grande y algunos de países vecinos que acuden espontáneamente a solicitar atención. Debido a las inmigraciones de los últimos años han aumentado las consultas de pacientes extranjeros residentes o de hijos de extranjeros nacidos en Chile.

Al 31 de diciembre de 2020 las admisiones desde su inauguración alcanzaron a 16.190 pacientes.

Durante el año ingresaron 391 pacientes y se atendieron 689 personas (Anexo 7).

En relación al año anterior hubo una disminución del 22% de los ingresos y del 14% de los atendidos debido al efecto de la pandemia.

Las atenciones fueron 7.447, disminuyendo sólo un 2%, (Anexo 8), alcanzando un promedio de 11 por paciente. Esto se debió a que se pudo mantener la atención de los pacientes en control por sus secuelas mediante teleconsulta, un aumento de horas en terapia ocupacional y un mejor rendimiento en los profesionales. A su vez, la base de comparación en enfermería de 2019 fue baja por licencias de personal.

La posibilidad de establecer comunicación a través de telemedicina y de efectuar reuniones de asesoría por parte de profesionales de Santiago permitió subsanar la dificultad de mantener las visitas de supervisión y coordinación que se efectuaban anteriormente. Por otra parte, la incorporación en el segundo semestre de la Dra. Guerrero con horas de tratancia como médico fisiatra y asistencia permanente le dio la posibilidad de aumentar localmente el nivel de resolución de los pacientes en rehabilitación.

Para apoyar la labor del Centro y conseguir recursos de la comunidad, se cuenta con un Consejo Interactivo de Desarrollo, CID, integrado por destacadas personalidades de la zona que actúan *ad honorem*.

El CID tuvo una actuación relevante apoyando las gestiones destinadas a construir el Centro Internacional de Rehabilitación del Niño Quemado. Actualmente está comprometido en el Proyecto “Nuevo COANIQUEM Antofagasta” (Capítulo III)

Además, ha contribuido a la realización de eventos para allegar fondos que ayuden al financiamiento de las labores de COANIQUEM y a postular a empresas de la zona proyectos para mejorar el equipamiento.

A fines de 2019 fue inaugurada Casabierta Antofagasta, lo que ha permitido ofrecer alojamiento a pacientes de fuera de la ciudad, cuando requieren permanecer varios días en tratamiento de rehabilitación, como asimismo cuando viajan de noche desde otras ciudades. Para este fin se dispone de módulos prefabricados en el mismo terreno del establecimiento, lo que permite una fácil accesibilidad. Las instalaciones cuentan con seis habitaciones dobles, sala de estar y comedor y casa para el cuidador.

CAPÍTULO VI

CENTRO DE REHABILITACIÓN DEL NIÑO QUEMADO DE PUERTO MONTT

Su área de influencia se extiende desde la Araucanía a Aysén.

Desde mayo de 2006 se presta servicios en la ciudad de Puerto Montt a la población de la zona sur austral del país, para lo cual se arrendaron inicialmente casonas que se habilitaron como policlínicos que presentaban limitaciones de sus plantas físicas.

En el segundo semestre de 2017 se pactó el arrendamiento del tercer piso de un edificio en construcción ubicado en Luis Ross N°443, el que fue habilitado de acuerdo a los requerimientos funcionales necesarios.

En abril de 2018 se puso en funcionamiento este nuevo local. Su ubicación en el sector central de la ciudad es más accesible a la población usuaria y su planta física muy funcional; lo que fue muy bien recibido por los pacientes y por el personal.

Considerando el aumento importante de la demanda de atención, en 2019 se aprovechó la oportunidad de arrendar parte del segundo piso del mismo edificio con lo cual se logró habilitar un gimnasio para rehabilitación, incorporar una sala para enseñar actividades de la vida diaria y disponer de un estar para los pacientes que deben permanecer por todo el día en tratamiento. Durante 2020 se pudo ampliar el funcionamiento en el segundo piso incorporando nuevos espacios para desarrollar capacitación en actividades de la vida diaria y un taller lúdico a cargo de terapia ocupacional. Además, se agregaron boxes de hidroterapia que antes estaban anexos al gimnasio.

Al igual que los Centros de Rehabilitación de Santiago y Antofagasta, las instalaciones cuentan con un diseño ambiental creado por el Art Center College of Design de Pasadena, California, a través de su programa Design Matters que relaciona cada área de atención con una mascota de la fauna local, relacionada con el quehacer de cada unidad, lo que permite acercar al paciente a su espacio terapéutico. Además, las mascotas transmiten valores que les ayudan a vivir de mejor manera su proceso de rehabilitación.

Su directora es la EU Jessica Faúndez Castro, quien ha realizado una amplia y fructífera labor de difusión de lo que ofrece COANIQUEM en la red pública de salud y en organizaciones comunitarias de la comuna.

El equipo lo integran además dos médicos fisiatras, dos kinesiólogas, dos terapeutas ocupacionales, una psicóloga, una asistente social, dos enfermeras universitarias, una nutricionista, una técnico de enfermería, una recepcionista, una secretaria y una auxiliar de aseo.

Cuenta con un área de recepción, boxes de atención médica de cirugía y fisioterapia, psicología y servicio social, box de curaciones, sala de kinesiterapia, sala de terapia ocupacional con taller de órtesis, taller de confección de prendas compresivas, sala de video conferencia y archivo, oratorio y oficinas de administración.

Se ha recibido apoyo de empresas de la zona lo que permitió adquirir un segundo equipo de hidroterapia, el taller lúdico y material para psicología.

Hasta el 31 de diciembre de 2020 han sido admitidos 6.833 pacientes.

En 2020 ingresaron 526 pacientes y en total se atendieron 1.028. (Anexo 9). Hubo una disminución de un 28% de los ingresos y de un 12% en los pacientes atendidos debido a la pandemia. Gracias a la implementación de telemedicina se pudo mantener los controles de pacientes con secuelas que estaban en control de años anteriores.

Las atenciones efectuadas fueron 9.728, promedio 9,5 por paciente. (Anexo 10). Bajaron respecto a 2019 en 15% por las dificultades de dar atención presencial a todos.

Se ha constituido un Consejo Interactivo de Desarrollo CID con destacadas personalidades de la ciudad, quienes, siguiendo la positiva experiencia de Antofagasta, han colaborado en apoyar mejoras para equipamiento e insumos del establecimiento y en la difusión de sus actividades.

CAPÍTULO VII

CASABIERTA

Casabierta, creada el 26 de abril de 1996, es un espacio educativo de carácter mixto padres-hijos, integrado en el quehacer del Centro de Rehabilitación del Niño Quemado COANIQUEM, ubicado en la comuna de Pudahuel y desde el 19 de noviembre de 2019 en el Centro de Rehabilitación de Antofagasta. Su propósito es albergar a pacientes con secuelas de quemaduras y otro tipo de cicatrices provenientes de lugares apartados tanto de Chile como del extranjero, para dar igualdad de oportunidades a quienes requieran tratamiento, así como promover su continuidad escolar en coordinación con el proceso de rehabilitación.

Desde el año 2013 la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM es la sostenedora del Colegio Hospitalario Casabierta COANIQUEM, reconocido por el MINEDUC con fecha 21 de enero del mismo año. A partir del mes de octubre del 2015 todo el equipo de trabajo del Colegio Hospitalario depende administrativamente de la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM.

En la actualidad Casabierta se comprende como un modelo de intervención integral de Pedagogía Hospitalaria conformado por tres ámbitos de intervención, cuyo accionar contribuye a la humanización en los procesos de atención sanitaria.

Equipo de trabajo

Durante el año 2020 el equipo de trabajo de Casabierta contempla 24 cargos. Estos son: Gerente de la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM. Director del Colegio Hospitalario, administradora de Casabierta Residencia, coordinadora del ámbito Tiempo Libre y Familia, una educadora de párvulos, cinco profesoras, cinco monitores de Tiempo Libre y Familia (una de ellas cumpliendo además funciones de monitora en residencia), tres monitoras, una secretaria, una administrativa, dos auxiliares de aseo de Casabierta y tres auxiliares de noche, además de dos talleristas a honorarios.

Novedades 2020

- a) El 9 de abril se incorpora María Teresa Poch Honorato como Gerente de la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM.
- b) Se modifica el nombre del Jardín Sanador, construido en conjunto con la Fundación Inspira, por el nombre **Jardín Sanador María Bori**.
- c) Continuando con el convenio de colaboración con la Fundación Gantz, se recibe un adolescente para efectuar reposo postquirúrgico en Casabierta Santiago.

Hilo Conductor

Casabierta se sostiene a través de un eje transversal dedicado a los valores humanos llamado "Hilo Conductor".

Después del fallecimiento de María Bori en noviembre de 2019, se decidió como equipo que se le dedicaría el hilo conductor del 2020, como un reconocimiento a su legado en COANIQUEM.

La temática de este año relata el camino recorrido por María Bori en Chile, incorporando su concepto de Caseidad.

El lema elegido fue: “Caminante...se hace camino al andar”

Dada la contingencia de la pandemia hubo que adaptar la metodología de trabajo y no hubo ninguna actividad presencial, todas se llevaron a cabo de manera virtual. Esta modalidad permitió invitar a más personas, tanto usuarios del programa IOCARI como el personal de COANIQUEM y también se incorporaron pacientes de regiones que se conectaban desde sus hogares. Incluso en algunas oportunidades participaron niños de otras escuelas hospitalarias. Fue una metodología que perdurará ya que dio buenos resultados de asistencia.

La división mes a mes con el valor asociado y el tipo de casa que se trabajó se resume en la siguiente tabla:

MES	VALOR	TIPO DE CASA
Abril	Espiritualidad	Templo
Mayo	Liderazgo	Ruca
Junio	Aceptación	Departamento
Julio	Acompañamiento y acogida	Casabierta
Agosto	Gratitud	Hare Paenga
Septiembre	Alegría, Disfrute y Placer	Cité
Octubre	Perseverancia	Casa Nortina
Noviembre	Resiliencia y Renacer	Palafito
Diciembre	Paz y Fiesta	Establo

AREAS CASABIERTA

I. RESIDENCIA

Casabierta Residencia entrega alojamiento y alimentación al niño junto con un acompañante.

a) CASABIERTA SANTIAGO

A continuación, se muestran los datos de las prestaciones entregadas en los últimos años para referenciar el 2020.

Desde los inicios de Casabierta al 31 de diciembre del 2020, se han realizado 16.464 estadías, completando así un total de 2.744 niños y jóvenes atendidos a lo largo de su historia, junto con su apoderado respectivo en cada estadía. Durante 24 años la residencia ha acogido y atendido a más de 5.488 personas.

En el 2020, hubo 265 ingresos los cuales corresponden a 212 pacientes.

CASABIERTA SANTIAGO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
NUEVOS INGRESOS	35	46	41	45	140	30
NOCHES DE ALOJAMIENTO*	2106	2699	1947	2677	2478	802
ATENCIONES POR EL DÍA**	375	369	379	508	609	162

(*) corresponde a un 9,7% de ocupación de las habitaciones disponibles.

(**) corresponde a un 7,54% de ocupación de los lockers disponibles.

Alimentación de Residentes

Casabierta entrega alimentación completa a los niños y al adulto que los acompaña durante el tiempo de su estadía.

Desde el 2009 Casabierta COANIQUEM cuenta con el apoyo de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) que continúa otorgando 50 raciones diarias de desayuno y almuerzo, lo que colabora favorablemente al momento de entregar el beneficio de la alimentación sin costo para los pacientes.

Otros Residentes

En los últimos años Casabierta Residencia ha ido acogiendo a otros residentes que requieren hospedaje por distintas razones relacionadas con el objetivo principal de COANIQUEM. Durante este año afectado por la pandemia, solo se recibió a un profesional de Antofagasta.

b) CASABIERTA ANTOFAGASTA

Se inaugura el 19 de noviembre del año 2019. Es un espacio de acogida gratuito para niños con lesiones de quemaduras y adultos acompañantes procedentes del norte de Chile y de países vecinos, favoreciendo así la continuación de sus tratamientos llevados a cabo en el Centro Internacional de Rehabilitación de COANIQUEM Antofagasta. Siguiendo el modelo de intervención de Casabierta Santiago, se irá desarrollando un espacio educativo padres-

hijos, dentro del cual se entregará alojamiento, alimentación, acompañamiento pedagógico y educación en el tiempo libre (Capítulo V).

El personal de Casabierta al 31 de diciembre 2020 estuvo conformado por dos cuidadores –monitor, encargado del mantenimiento del lugar y la recepción de los usuarios de la casa y una profesora quien realiza clases y actividades a los usuarios de Casabierta y/o pacientes del centro de rehabilitación de Antofagasta.

En el 2020, hubo 78 ingresos de los cuales 10 pacientes requirieron alojamiento

CASABIERTA ANTOFAGASTA	2019	2020
NOCHES DE ALOJAMIENTO	0	18
ATENCIONES POR EL DÍA	11	68

Otros Residentes

Durante el año 2020 en varias ocasiones se hospedaron en la residencia parte del equipo directivo, jefe de recursos humanos y equipo de mantención, siendo la estadía más larga, la de una profesional del área clínica quien permaneció dos meses en la residencia.

II. COLEGIO HOSPITALARIO CASABIERTA COANIQUEM

El Colegio inició sus actividades el año 2002, oportunidad en que fue reconocido por el Ministerio de Educación como “Escuela Especial N°1913”. En 2008 el Ministerio de Educación autorizó a impartir Prekínder y Enseñanza Media, dándole el nombre de Colegio Especial Casabierta COANIQUEM, cuyo sostenedor era la Corporación de Ayuda al Niño Quemado. En 2012, atendiendo a la normativa ministerial, se traspasa el Colegio a la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM, sostenedor cuyo objeto único es el educacional. En enero de 2013 se reconoce la educación desde Prekínder hasta cuarto medio y se le da el nombre de “Colegio Hospitalario Casabierta COANIQUEM”.

Las matrículas del colegio hospitalario son variables, dependientes de la derivación médica del Centro de Rehabilitación a través de la ocupación de Casabierta Residencia y de la derivación de niños con problemas de adhesión escolar pesquisado por alguno de los tratantes del área de la salud. Tanto la matrícula como la asistencia al Colegio Hospitalario se ven drásticamente mermadas por la pandemia. En el año 2020 se registra una matrícula total de 16 estudiantes que se desglosan por nivel en la siguiente tabla:

	2017	2018	2019	2020
	N° Matrícula	N° Matrícula	N° Matrícula	N° Matrícula
Preescolar	12	11	13	1
Básica	82	91	77	9
Media	42	41	39	6
Total	136	143	129	16

Programa de Acompañamiento Pedagógico Virtual

Dada la situación sanitaria a causa del Covid-19, se potenció este programa atendiendo no solo a residentes o ex residentes de Casabierta sino que también otros pacientes de COANIQUEM.

Este programa de atención permitió entregar un reforzamiento escolar único a estudiantes con dificultades académicas, ya sea por problemas emocionales, sociales, falta de compromiso con las responsabilidades escolares o posible deserción escolar, factores que se vieron acentuados durante este año.

La forma de llegar al programa fue mediante el contacto realizado por el equipo del Colegio Hospitalario o mediante derivación de los tratantes clínicos.

Cabe destacar que se atendieron de marzo a diciembre a 26 alumnos, siendo más de la mitad estudiantes de enseñanza básica, con un promedio de 4 meses por alumno y la mayoría de ellos con 3 clases individuales a la semana, más talleres grupales.

Seminarios Virtuales de Pedagogía Hospitalaria

Durante el segundo semestre de 2020 se realizaron los “Seminarios Virtuales de Pedagogía Hospitalaria” organizados exclusivamente por COANIQUEM y donde participaron exponentes de nivel internacional y de diversas áreas y países.

Fueron 10 jornadas, donde participaron personas de más de 13 países de la región y 2 países de Europa (España y Suiza), los temas tratados y el número de participantes en cada jornada se resume en la siguiente tabla:

	Tema	Participantes
1	Pedagogía Hospitalaria en Tiempos de Pandemia	281
2	Pedagogía Hospitalaria, perspectiva a futuro	347
3	El bienestar emocional de los agentes implicados en intervenciones en educación y salud	318
4	Abordaje del duelo y proceso de resiliencia	254
5	Educación para el desarrollo de competencias emocionales	307
6	Música y Artes Visuales en Pedagogía Hospitalaria	234
7	Educación Sexual y afectividad en situación de enfermedad	134
8	El juego como herramienta para el aprendizaje	193
9	Ámbitos y Agentes involucrados en la intervención en Pedagogía Hospitalaria	161
10	Metodología de enseñanza y evaluación en Pedagogía Hospitalaria	159

La grabación de los Seminarios se encuentra disponible en Youtube.

La encuesta realizada a los participantes mostró que la actividad fue muy positiva. Los participantes solicitaron nuevas instancias de formación.

III. TIEMPO LIBRE Y FAMILIA

El ámbito Tiempo Libre y Familia ofrece actividades de recreación y educación no formal a adultos, niños y adolescentes en su tiempo libre en Casabierta durante el período escolar y en tiempo de vacaciones. Se desarrollan en este ámbito el programa IOCARI, el Aula de Adultos, los Talleres de verano e invierno y el voluntariado de Casabierta.

a) Aula de Adultos

El Aula de Adultos nació en 1998 de la necesidad de ofrecer un espacio de entretenimiento y aprendizaje para los acompañantes de los pacientes que se atienden en el Centro de Rehabilitación en los mismos horarios en que los niños asisten al colegio o a actividades de recreación. En el 2005 se estableció como “Escuela de Apoderados” en horario completo.

A raíz de la Pandemia las actividades se realizaron en modalidad online incluyendo actividades del Hilo Conductor y talleres de Bienestar Emocional.

b) Programa IOCARI

El programa IOCARI, *hacer algo con alegría con el fin de entretenerse y divertirse*, tiene entre sus objetivos ofrecer tiempo libre de calidad en el ocio a través de talleres dirigidos promoviendo la inclusión. Se atiende a niños y adolescentes de Casabierta, hijos del personal y también de la comunidad.

Por causa del COVID-19 y la falta de presencialidad en COANIQUEM por parte de pacientes y trabajadores, durante el 2020 IOCARI tuvo que reinventarse y apostar por el acompañamiento online.

Se mantuvo como taller el Bienestar Emocional, además de talleres de manualidades, baile, cuentacuentos, entre otros.

Para la realización de los talleres se contó con un tallerista y las dos monitoras de la Ludobiblioteca.

El total de actividades del 2020 de IOCARI fueron 170, realizadas a 12 usuarios de Casabierta, 3 hijos del personal y 1 niño del barrio.

c) Talleres de verano e invierno

Los Talleres de verano e invierno, realizados durante el tiempo no lectivo del Colegio Hospitalario, posibilitan un buen uso del tiempo libre para niños y acompañantes de Casabierta residencia. Por otro lado, promueven la integración de las familias del personal de COANIQUEM al incorporar la participación de hijos del personal, en un doble formato, como niños y como voluntarios.

Afortunadamente, el verano funcionó con normalidad, como muestra la siguiente tabla, hubo un incremento de usuarios, sobre todo en niños del barrio, pasando de 11 niños en el 2019 a 28 niños en el 2020.

Tipo de usuario	2017		2018		2019		2020
	Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano
Niños Casabierta	20	8	43	15	27	11	29
Apoderados Casabierta	12	8	32	3	10	5	10
Trabajo en habitación	24	18	62	7	40	24	30
Hijos del personal CQ	25	18	23	4	34	11	38
Niños del barrio	-	-	-	-	11	9	28
Voluntarios	5	11	3	9	5	6	3
Alumnos en prácticas	4	0	5	0	6	0	8
Grupos de Voluntarios	3	2	9	6	4	2	3

Los talleres de invierno fueron en modalidad online, solo dos días a la semana, un par de horas por día. La presencia fue muy baja, partiendo en enero algunos días con 7 niños y finalizando los talleres con una sola usuaria. El exceso de uso de tecnología en el año fue una limitante para la realización de estas actividades.

Para poder realizar un buen trabajo y atender de la mejor manera a los usuarios se sigue contando con voluntarios, además de 8 alumnos en práctica de carreras técnicas de trabajo

social AIEP sede Maipú, estos últimos participando únicamente en los talleres de verano en los que son evaluados.

d) Voluntariado Casabierta

Durante el año 2020, debido a la no presencialidad, la mayoría del voluntariado fue para la Colecta Virtual, donde los voluntarios que normalmente son presenciales apoyaron motivando a sus contactos a hacerse voluntarios y a donar. Por otro lado, los talleres de verano recibieron varios cuentacuentos y un mago. En total, pese a lo poco que se pudo hacer en el año con respecto a voluntariado, tuvimos 60 personas que apoyaron la labor de Casabierta.

Grupo	Tipo Voluntariado	Tiempo	N° personas
EPE: "Encuentro de padres en el espíritu"	Colecta	Fechas de colecta	20
Jácara Cuentos	Cuentacuentos	1 sesión en talleres de verano 2020	3
Grupo Scout Vijaysangh	Colecta	Fechas de colecta	30
Paulina Lyon, María Jesús y Javiera	Formación e inducción cuentacuentos para alumnos en práctica Colecta	1 sesión en enero Fechas colecta	3
Bienestar Emocional	Juegos y cuentacuentos	1 sesión en talleres de verano	2
Javiera López	Creación de lambe lambe como proyecto de alumnos en práctica Apoyo en talleres de verano con niños una vez a la semana Colecta	6 sesiones de 2 horas para el lambe lambe 6 días de apoyo como voluntaria monitora Apoyo en colecta	1
Pablo Grifferos: Mago Griffo	Mago en el ámbito de Talleres de verano	1 sesión de 3 horas	1
Colegio Villa María Academy	Donación computador y tablet	octubre	4

ESPACIOS DE EXTENSIÓN Y FORMACIÓN

Capacitaciones y formaciones 2020:

1. Taller de cuentacuentos con técnicas básicas dictado por Paulina Lyon.

Dirigido a las ludobibliotecarias y estudiantes en práctica del verano. (8 personas).

2. Autocuidado.

Durante el segundo semestre del 2020 se realizan sesiones de autocuidado al equipo de Casabierta por parte de Aldo Vidal, tallerista de Bienestar Emocional, dentro del programa IOCARI. Fueron 20 sesiones, con el objetivo de generar un espacio de confianza para compartir técnicas de gestión emocional y de expresión libre y respetuosa.

3. Participación en Jornadas y espacios de formación:

a) Se desarrollan dos sesiones específicas para entregar herramientas técnicas, prácticas y teóricas acerca del lenguaje corporal, los valores pertinentes al servicio de personas que trabajan con personas en el contexto de la residencia de Casabierta. "Cultura del buen trato y el arte de la conversación" y "Valores aplicados para una comunicación efectiva, afectiva".

b) Durante el segundo semestre las profesoras participaron de los 17 Encuentros de Pedagogía Hospitalaria realizados por REDLACEH.

4. Formación con alumnos de educación superior.

Se contó con 6 alumnas y 2 alumnos en práctica de la carrera Técnico en Trabajo Social de AIEP, sede Maipú, quienes realizaron su práctica dentro del contexto de los talleres de verano 2020 durante 6 semanas.

CAPÍTULO VIII

DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN D.E.D.I.

Desde marzo de 1992 esta área cumple con el propósito de programar, coordinar, controlar y supervisar las actividades de Extensión, Docencia e Investigación de las entidades de COANIQUEM, las que ejecuta directamente o en trabajo coordinado con cada entidad.

Recursos humanos de la DEDI

Director: Dr. Jorge Rojas Zegers.

Subdirectora Docencia y Extensión: Enfermera Matrona y Magíster en Enfermería Carmina Domic C.

Subdirectora Investigación: Tecnólogo Médico y Magíster en Bioestadística Fresia Solís.

Enfermera de Extensión: EU Carola Paredes

Área Gráfica: Publicista Piera Elgarrista

Área Audiovisual: Carolina Rodríguez

Secretaria: Rose Marie Prudent

Actividades de Subdirecciones de la DEDI:

Subdirección de Docencia y Extensión

a) Campo clínico y prácticas profesionales en Centro de Rehabilitación Santiago:

De acuerdo a los convenios docente-asistenciales suscritos con instituciones de educación superior, se programó pasantías para todo el año, sin embargo, solo se recibieron hasta el mes de marzo por la suspensión de actividades docentes debido a la pandemia. Participaron:

- Médicos becarios en Medicina Física y Rehabilitación y Dermatología de Universidad de Chile.
- Médico becario en Medicina Física y Rehabilitación de Universidad del Desarrollo.
- Médico becario en Medicina Física y Rehabilitación de Universidad Mayor.
- Interna Terapia Ocupacional de Universidad de los Andes.

b) Cursos impartidos:

- Ante la imposibilidad de recibir en forma presencial, a los médicos becarios que habitualmente realizan su pasantía por nuestros Centros de Rehabilitación, para incorporar en su formación el tratamiento de los niños con secuelas de quemaduras y otras cicatrices, se organizó un curso virtual dirigido a todos los becados de las especialidades de Medicina Física y Rehabilitación, Cirugía Pediátrica y Dermatología. Dicha actividad se realizó en el mes de octubre y contempló 10 sesiones y una evaluación, con clases dictadas por 8 médicos del staff de COANIQUEM Santiago y participaron 36 médicos becarios en formación.

- A solicitud del Servicio de Salud de Arica y Parinacota se realizó en el mes de agosto una capacitación al personal del área de rehabilitación del Hospital Juan Noé Crevani de Arica. Consistió en un curso de 26 horas pedagógicas en modalidad virtual: “Curso de rehabilitación de secuelas de quemaduras y cicatrices”. Asistieron 16 profesionales de ese centro asistencial.

c) Pasantías nacionales de profesionales:

Enfermeros (2) Hospital Padre Hurtado.

d) Participación en Congresos Modalidad Virtual:

- I Curso Iberoamericano de Atención y Manejo del Paciente Quemado, noviembre 2020.
EU Liliana Cortés: “Nuevas estrategias y desafíos en prevención”
- XVI Congreso Mundial de Musicoterapia, Julio 2020.
Mireya González: “Music therapy in the life span of rehabilitation of burned victims”

e) Programas de Capacitación Internacionales:

- *Programa Internacional de Capacitación en Rehabilitación de quemaduras infantiles:*
Se programó una nueva versión del programa, la cual no fue posible de ejecutar por la pandemia.
Realizaron pasantía presencial en el mes de enero profesionales de Bolivia que habían realizado su etapa teórica del Programa el año 2019: 1 kinesióloga y 1 socióloga de CERNIQUEM, Santa Cruz de la Sierra y 1 Trabajadora Social de Fundaniquem, La Paz.
- *Programa Internacional de Capacitación en Pedagogía Hospitalaria e inclusión socio-escolar:*
La versión programada para este año no fue posible de ejecutar por la pandemia. El equipo docente del Colegio Hospitalario Casabierta COANIQUEM organizó Seminarios Virtuales que se indican en su capítulo VII. La DEDI entregó el apoyo requerido de esta área para su ejecución.
- *Programa Internacional de Capacitación en Prevención de Quemaduras Infantiles:*
Se trabajó en la transformación de este Programa a un formato de microlearning a través de una App. El Programa está disponible para su ejecución en 2021.

f) Prevención de Quemaduras:

Actividad Presencial:

Arica: Taller de prevención de quemaduras infantiles: “Mejorando el futuro de nuestros niños”.

La encargada de la Oficina Regional de Arica obtuvo recursos por postulación a Proyecto de 6% FNDR del Consejo Regional de Arica y Parinacota para esta instancia. Se realizó la primera semana de enero, viajan desde Santiago las enfermeras Karina Zalavari y Carola Paredes y capacitan a 74 personas correspondientes a profesionales y técnicos de la salud, educación, comunicaciones y miembros de la comunidad entre otros.

Actividades Virtuales:

Campañas de Prevención: En marzo del 2020 se suspenden las actividades escolares presenciales en Chile por la pandemia de Coronavirus, lo que obliga a la permanencia de los niños en sus hogares. Esto se transforma en un riesgo de aumento de quemaduras, por lo que se planifica orientar los esfuerzos a realizar campañas de prevención de quemaduras a través de las redes sociales, con el fin de llegar a la mayor cantidad posible de población con nuestros mensajes.

El proceso para la creación e implementación de las campañas se realizó con trabajo a distancia del todo el equipo de la DEDI creando y difundiendo, semanalmente, material nuevo de prevención basado en la información epidemiológica generada por COANIQUEM.

La secuencia de producción consideró las siguientes etapas: Identificar los principales riesgos de acuerdo a las cifras que se manejan sobre las causas de las quemaduras en niños, relacionar con el período estacional y lugar geográfico más adecuado, y definir el contenido del mensaje a entregar; luego, el diseño de la gráfica de las piezas audiovisuales y la animación de ellas, así como la incorporación del audio requerido, tanto en música como en locución, para finalizar con la aprobación de cada material.

El departamento de Marketing y Comunicaciones de COANIQUEM realizó la tarea de difundir por Redes Sociales y evaluar el alcance de cada publicación, retroalimentando el proceso de creación semanal de los consejos entregados.

- a) **Adultos:** Entre los meses de marzo y mayo se generó material dirigido a los adultos a cargo de los niños en el hogar. Se crearon 12 videos animados y 13 gráficas fijas sobre diferentes mecanismos por los que se producen las quemaduras, así como consejos sobre primeros auxilios de quemaduras en el hogar. La campaña tuvo un alcance en Redes Sociales de 6.034.445 personas.

- b) **Niños:** En el segundo semestre se realizó la “Campaña internacional, virtual e interactiva de prevención de quemaduras con Santi”, dirigida a niños menores de 12 años de edad. En esta campaña se usó la herramienta de videos educativos con los personajes *Santi, Camila y Lucas*, y se educó sobre prevención de quemaduras. Además, se buscó promover la interacción con los niños y sus familias para acercarlos a la institución. La campaña se realizó a través de las redes sociales de COANIQUEM y de cada una de las instituciones internacionales que se sumó a esta iniciativa. Además, se difundió por los medios de comunicación masiva y a través del envío a colegios y profesores vinculados a COANIQUEM. Se incorporó a las 21 oficinas regionales generando material específico para cada región. Entre el 30 de junio y el 29 de noviembre se crearon 11 videos de animaciones de los personajes. Cada vídeo abordó un distinto mecanismo causal de quemaduras en niños y finalizaba con una invitación a que los niños dibujaran lo que aprendieron en el video y enviaran una foto del dibujo. Con los

dibujos recibidos se creó un video de respuesta para publicar en redes sociales y compartir por WhatsApp. Se publicaron videos con los dibujos seleccionados y cada uno finalizaba con un mensaje de prevención de un profesional de COANIQUEM. El resto de los dibujos se incorporaron en un álbum de fotos en nuestro Facebook y página web institucional. Esta modalidad, alternando videos de Santi y de los dibujos, se aplicó con todos los agentes causales en las semanas siguientes. Una vez establecida la campaña en Chile se contactó a las instituciones asociadas a nuestro Programa Internacional para que también participaran.

La campaña dirigida a los niños fue transmitida por TV Educa, señal televisiva que incorpora a todos los canales de televisión abierta de Anatel, aumentando en forma muy significativa el número de beneficiarios.

Resultados de la campaña en Chile:

11 videos educativos de Santi, cada uno con un diferente mecanismo de quemaduras
165 videos de respuesta con dibujos de los niños
2.166 dibujos recibidos
126 comunas del país representadas en los dibujos recibidos
Alcance campaña Santi en Redes Sociales: 2.932.288 personas

Alcance internacional de la campaña:

Participan 5 países: Bolivia, (CERNIQUEM, Santa Cruz de la Sierra), Perú (ANIQUEM, Lima), Honduras (CRISAQ), Costa Rica (ASOQUEM) y Colombia (Piel para Renacer)
20 videos educativos de Santi, uno específico para mecanismo propio de quemaduras
15 videos de respuesta con dibujos de los niños
317 dibujos recibidos

Educación a la Comunidad:

De manera de continuar con las capacitaciones en el área de prevención de quemaduras, durante el año 2020 se realizaron 24 capacitaciones de manera virtual con énfasis en la prevención de quemaduras dentro del hogar. Esto nos permitió seguir repartiendo material de prevención desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Aysén. Once de estas instancias fueron realizadas en contextos de educación (charlas a estudiantes del área de la salud, profesionales de educación temprana, apoderados y alumnos de colegios), una charla a profesionales de la salud (Hospital de Arica) y siete a otras instituciones como Bomberos, Policía de Investigaciones PDI, Scouts, entre otros. Además, se realizaron cinco charlas de capacitación interna para personal de Fundación COANIQUEM.

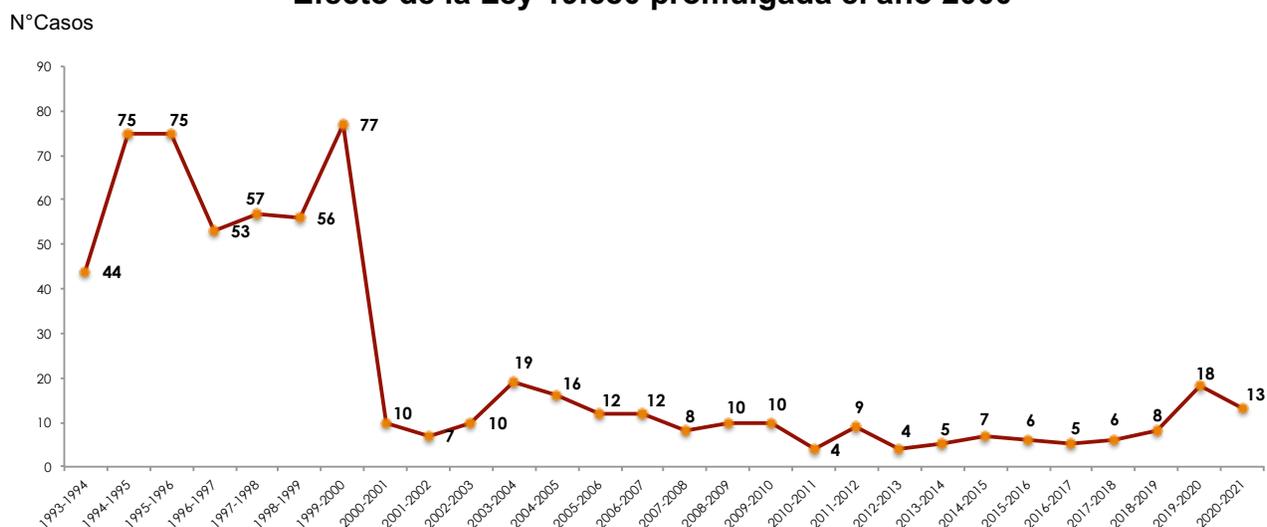
g) Vigilancia Epidemiológica por Fuegos Artificiales:

Como cada año se realizó la Campaña de Prevención de Quemaduras por Fuegos Artificiales, en esta oportunidad en conjunto con otras instituciones (Capítulo II). A esta Subdirección le corresponde la ejecución de la Vigilancia Epidemiológica con el fin de identificar los casos que se producen en el país en el período comprendido entre el 6 de diciembre y el 6 de enero. Se invitó a 1.200 establecimientos de salud a participar enviando

formulario con notificación, triplicando la cantidad de establecimientos de años previos dado que se incorporó a Centros de Atención Ambulatoria. Se realizó seguimiento activo llamando a gran parte de estos lugares para detectar también los posibles casos.

Los casos reportados en esta oportunidad fueron 13, cifra menor a la esperada, probablemente por un subreporte. Destaca un aumento de manipuladores de pirotecnia sobre observadores. Además, aumenta la gravedad de las quemaduras por casos de lesiones oculares, hay afectados de menor edad y el fuego artificial tipo volador es el más frecuente en esta oportunidad.

Gráfico histórico de casos por fuegos artificiales Campaña Alto Al Fuego Efecto de la Ley 19.680 promulgada el año 2000



Actividades de Extensión, Marketing y Comunicaciones

A través del Departamento de Marketing y Comunicaciones se coordinaron las siguientes actividades:

- En relación con la alianza que se mantiene con la Compañía de Seguros CONSORCIO, se vendieron seguros obligatorios SOAP durante el período febrero y marzo de 2020. Esta venta se realizó de manera presencial (talonarios físicos) y a través de los sitios web institucionales de CONSORCIO y COANIQUEM. La Fundación COANIQUEM percibe de esta venta el diferencial que se produce entre el precio de venta al público y el precio base fijado por CONSORCIO a COANIQUEM. Todo lo recaudado va al financiamiento de tratamientos de rehabilitación.
- Se hicieron varias campañas en la cuenta de Instagram @tiendasolidariaCOANIQUEM para fidelizar las tiendas solidarias con la comunidad llegando a 17.200 seguidores. Los contenidos fueron variados, entre actividades de recaudación de fondos para la rehabilitación de los niños con quemaduras y mantener al público informado sobre descuentos, productos, cómo ayudar al planeta reciclando, además de diferentes acciones realizadas en las mismas tiendas que benefician a la comunidad.

- Se inauguraron tres nuevas tiendas solidarias COANIQUEM STORE; Ripley Parque Arauco, San Bernardo y La Florida las que ayudan a aumentar la comunidad de voluntarios, personas que realizan donaciones y compra de productos, aportando al círculo virtuoso de una sociedad copartícipe que dona ropa, objetos de decoración, muebles, libros, juguetes y artículos electrónicos, entre otras cosas. Voluntarios ayudan a seleccionar y clasificar las donaciones y/o atendiendo en las salas de venta. El objetivo sigue siendo sensibilizar respecto de la causa de COANIQUEM y entregar la oportunidad de acceder a artículos de buena calidad a un costo más bajo, cuidando el planeta a través de la generación de economía circular y a su vez ayudando a recaudar fondos para la rehabilitación de pacientes. Se hizo difusión constantemente por las RRSS institucionales.
- Se colaboró en la difusión de las campañas de prevención.
- Se realizó una campaña con sugerencias de actividades en conjunto con psicología y musicoterapia para niños y sus familias que fue difundido a través de nuestras plataformas digitales.
- COANIQUEM innovó este año en la forma de realizar su colecta desarrollando una estrategia que permitió convertir las redes sociales en la mejor calle para la recaudación, transformando los voluntarios de la vía pública en virtuales. (Capítulo III)
- Entre el 1 y 7 de junio se realizó la Colecta Nacional virtual de COANIQUEM de Arica a Punta Arenas, que tuvo difusión a través de las RRSS, medios digitales, prensa, radio y vía pública. La valorización por espacio publicitario fue de \$193.849.051 conseguidos gracias a la alianza con OMD, \$59.062.276 más que en la campaña realizada en el período 2019. Finalmente, se superó en un 60% el mejor resultado histórico de recaudación, incrementándose las visitas de la landing page en 13 veces.
- Las tiendas solidarias COANIQUEM Store se mantuvieron cerradas y para mantener contacto con la comunidad, clientes y voluntarios se realizó una campaña de reciclaje y reutilización en la cuenta de Instagram bajo el nombre de #TuRinconCOANIQUEM para motivar la donación una vez que se abrieran las tiendas.
- COANIQUEM obtuvo la máxima valoración en el estudio CHILE3D 2020 de GfK (Ex Adimark) siendo la institución social más reconocida por los chilenos en el ICM (índice de capital de marca) que promedia 3 dimensiones a través de las cuales la gente se relaciona con las marcas. Estas son: afecto, prestigio y presencia.
- Junto con las alianzas DDB Chile y OMD Chile, COANIQUEM recibió el premio Effie Award 2020 BRONCE, categoría Marketing Social / Sin Fines de Lucro, con la campaña “Colecta Online 2020”.
- Se creó una nueva plataforma <https://saludosconsentido.coaniquem.cl/>, que ofrece coronas de caridad, agradecimientos de condolencias, canastillos de novios, nacimientos y bautizos, cumpleaños y aniversarios y tarjetas de Navidad.

Subdirección de Investigación

Suspensión por ocho meses de proyecto de investigación aprobado por INNOVA-CHILE CORFO, código 19EI-106957.

La adjudicación del proyecto: “Perfeccionamiento cóctel de bacteriófagos líticos para tratamiento de infecciones MSMR, MRSA y MRPA”, código 19EI-106957, con un subsidio de \$95.253.463 y un monto total de \$199.821.063, se desarrolló según cronograma de actividades hasta abril 2020, fecha en que se solicitó al Comité Innova-CORFO suspensión por 8 meses debido a la pandemia por Covid-19 que afecta al país y el mundo. El Comité aprobó esta suspensión y el proyecto se reanudó con fecha 20 de diciembre 2020.

Continúa desarrollo de proyecto: “Construcción y validación biométrica de la escala de evaluación de complejidad física para pacientes con secuela de quemaduras (EECFSQ)”, financiado por el fondo nacional de investigación en salud Fonis, código SA18I0038.

Durante el año 2020, se completó el proceso de elaboración de la escala de Evaluación de la Complejidad Física para Pacientes con Secuela de Quemaduras mediante método Delphi, dando origen a un artículo de investigación enviado a Revista Rehabilitación Integral. En el mes de abril 2020, se solicitó a FONIS-ANID suspensión del proyecto debido a pandemia por COVID-19, el cual es otorgado por seis meses, reanudando las actividades programadas en noviembre 2020, con la etapa de capacitación de profesionales en la aplicación de la Escala. Debido a medidas de confinamiento, cuarentena y otras por pandemia, se innovó en materia de capacitación presencial, reemplazando por entrenamiento on-line y luego tutorial.

Colaboración con Universidad de Los Andes para publicación de revisión de literatura sobre quemaduras en América Latina y el Caribe.

En el año 2020, se continuó trabajando en el convenio con U. Andes, para producir una publicación sobre quemaduras denominada Quemaduras en América Latina y El Caribe: epidemiología descriptiva, mortalidad y factores de riesgo asociados. Revisión de literatura (“Narrative review”).

Anteproyectos de Investigación

Se han recibido los siguientes anteproyectos de investigación:

- “Factores predictores de reintervención quirúrgica en secuela por bridas de mano quemada durante la infancia temprana. Estudio de casos y controles”. Investigadora responsable Dra. Natalia Jiménez, coautores las Dras. Sofía Felber y Gabriela Hidalgo.
- “Uso de miel médica de Ulmo enriquecida con vitamina C en el tratamiento de una quemadura intermedia y/o profunda. Caso clínico.”. Investigadora responsable EU Marcela Vergara, coautoras EU Fernanda Peña y EU Liliana Cortés, el cual es aprobado para su desarrollo como proyecto.

Proyectos de investigación sometidos a aprobación por Comité Ético Científico CEC

La Subdirección de Investigación presentó para evaluación del CEC, los siguientes proyectos de investigación:

- “Elaboración y validación de Escala Diagnóstica de Riesgo Social del paciente con quemaduras y su familia”. Investigadora responsable AS. Luz María Santis, coinvestigadores AS. Patricia Sánchez, AS. Rocío Martínez y TS. Nelson Martínez. Este proyecto se aprobó metodológicamente con fecha 02 de diciembre 2020, pasando a evaluación del CEC.
- “Uso de miel médica de Ulmo enriquecida con vitamina C en el tratamiento de una quemadura intermedia y/o profunda. Caso clínico”, de la investigadora principal EU Marcela Vergara y las coautoras EU Fernanda Peña y EU Liliana Cortés. Con fecha 02 de noviembre 2020, se presentó a CEC, el cual es aprobado.

Proyectos de Investigación en curso

Los proyectos de investigación en curso, se presentan en la tabla siguiente:

N°	Fecha inicio	Autores	Título del proyecto	Financiamiento
1	2018	Gac K, Vergara M	Perfil epidemiológico y complicaciones postoperatorias en cirugías ambulatorias de pacientes menores de 20 años con quemaduras en etapa aguda y secuela en COANIQUEM: 5 años de revisión	COANIQUEM
2	2018	Solís F, Domic C, Saavedra R, Cubillos C, Cuevas C, Tolentino J, Meneses MI	Construcción y validación biométrica de la Escala de Evaluación de Complejidad Física para Pacientes con Secuela de Quemaduras (EECFSQ)	FONIS
3	2018	Yáñez V, Saavedra R	Quemaduras por contacto con tubo de escape de motocicletas. Doble riesgo para niños.	COANIQUEM
4	2019	Rojas M de A, Saavedra R, Zalavari K, Solís F	Caracterización de una cohorte de pacientes pediátricos ambulatorios con quemaduras agudas: seguimiento a seis años plazo.	COANIQUEM
5	2019	González M, Jara D, Domic C	Significado que tiene para la enfermera la intervención musical realizada por musicoterapeuta, durante las curaciones de pacientes con quemaduras: estudio cualitativo.	COANIQUEM
6	2019	Rojas J, Solís F, Ulloa MT, Ávila B, Sanhueza C	Perfeccionamiento cóctel de bacteriófagos líticos para tratamiento de infecciones MSMR, MRSA y MRPA	INNOVA-CORFO
7	2019	Santander D, Henríquez A, Pérez K, Cuevas C	Efectividad del juego terapéutico para disminuir la ansiedad en pacientes sometidos a cirugía ambulatoria por lesiones agudas de quemaduras	COANIQUEM

8	2019	Espinosa D, Quezada B, Solís F	Perfil epidemiológico de los niños con secuelas de quemaduras sometidos a cirugía reconstructiva: 8 años de experiencia”.	COANIQUEM
9	2019	Espinosa D, Quezada B, Cortés L, Solís F	Seguimiento de una cohorte prospectiva de pacientes pediátricos ambulatorios con quemaduras agudas	COANIQUEM
10	2020	Vergara M, Peña C, Cortés L	Uso de miel medica de Ulmo enriquecida con vitamina C en el tratamiento de una quemadura intermedia y/o profunda. Caso clínico	COANIQUEM
11	2020	Jiménez N, Felber S, Hidalgo MG, Becerra E	Factores predictores de reintervención quirúrgica en secuela por bridas de mano quemada durante la infancia temprana. Estudio caso-control.	COANIQUEM
12	2020	Santis ML, Martínez N, Martínez R, Sánchez P, Solís F	Elaboración y validación de Escala Diagnóstica de Riesgo Social del paciente con quemaduras y su familia.	COANIQUEM. Empieza en marzo 2021

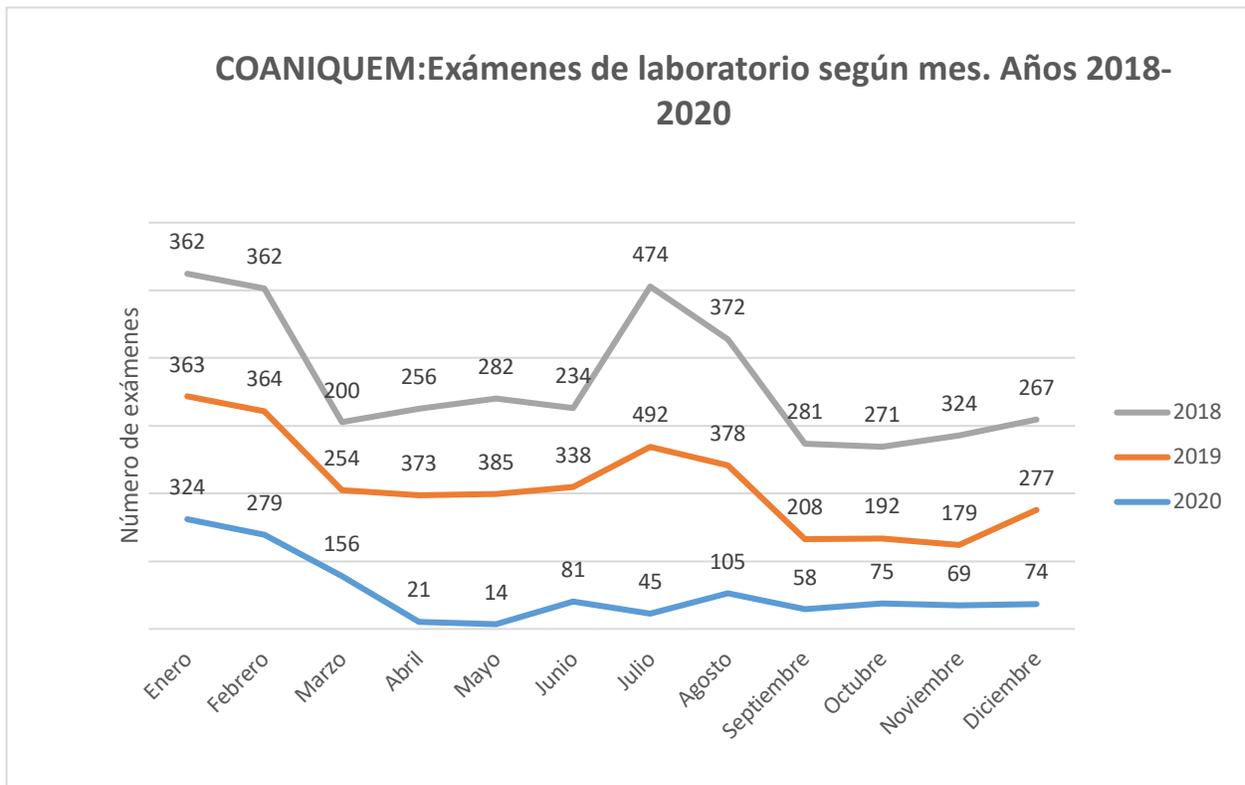
Artículos de investigación enviados a publicar

En la tabla siguiente, se muestran los artículos de investigación enviados a publicar a revistas científicas y su situación:

N°	Año	Autores	Título del proyecto	Financiamiento
1	2020	Solís F, Domic C, Cuevas C, Cubillos C, Saavedra R	Desarrollo de un Instrumento para Evaluar la Complejidad Física de Pacientes con Secuela de Quemaduras: Consenso e-Delphi	COANIQUEM. En revisión de pares. <i>Rev. Rehabil. Integral</i>
2	2020	Solís F, Saavedra R, Zalavari K, Paredes C	Efectos del confinamiento por COVID-19 en la atención de niños y adolescentes con quemaduras en tres centros ambulatorios especializados de Chile.	COANIQUEM. En revisión por pares en <i>Rev. Chil. Pediatr</i>

Laboratorio Clínico

Se realizaron 1.301 exámenes de bioanálisis clínico y hematológicos, a niños atendidos en el Centro de Rehabilitación de COANIQUEM-Santiago, con un promedio de 108 exámenes mensuales, cifras que representan una disminución de 65,8%, atribuible a la situación de pandemia por COVID-19, al suspenderse o disminuirse al mínimo los procedimientos quirúrgicos. En el gráfico siguiente, se muestra la situación mensual de los exámenes clínicos comparativamente con los años 2018 y 2019:



CAPÍTULO IX

SANTUARIO DE CRISTO FLAGELADO y CONFRATERNIDAD DE CRISTO FLAGELADO

En la preocupación de proporcionar una atención integral a los niños con quemaduras, se ha considerado también una ayuda espiritual para las familias afectadas que lo deseen. Por esto, en abril de 1995 fue inaugurado por el entonces Arzobispo de Santiago, Cardenal Carlos Oviedo Cavada el Santuario de Cristo Flagelado, que acoge al mundo del dolor, estando dedicado al sentido redentor del sufrimiento. Una bella imagen del Señor atado a la columna preside el templo. Esta figura es una réplica de la que se venera en el Santuario de Wies en Baviera, al cual COANIQUEM está ligado espiritualmente. Además, la Santísima Virgen está representada por una imagen como María Causa de Nuestra Alegría.

El Santuario cuenta con el apoyo de una confraternidad de fieles para su labor pastoral y financiamiento. La **Confraternidad de Cristo Flagelado**, creada el 9 de noviembre de 1996, goza de personalidad jurídica canónica y tiene como misión conducir este accionar integrando el quehacer de COANIQUEM a la comunidad nacional e internacional expresando la visión trascendente de la institución y creando un espacio religioso de acogida a quienes sufren alguna necesidad.

Junta Directiva:

Primer Presidente de Honor: Arzobispo de Santiago. Monseñor Celestino Aós Braco

Segundo Presidente de Honor: Msgr. Gottfried Fellner, Custos de Wies, Alemania

Presidente Ejecutivo: Monseñor Eduardo Howard Yrarrázaval

Vicepresidente: Dr. Jorge Rojas Zegers

Secretario: Sergio Domínguez Lira

Tesorero: Dr. Rolando Saavedra Opazo (*) / TO María Ignacia Zapata Romero

Consejeros:

Padre Patricio Sagredo Sanhueza, Rector del Santuario de Cristo Flagelado

Fernando Varas Martínez, Diácono Permanente del Santuario de Cristo Flagelado (*) /

América Benítez Moyano

Joaquín Moreno Santa María

María Francisca Rojas Goldsack (*) / María Ester Rojas Goldsack

Silvia Sandoval Salas

(*) En funciones hasta noviembre 2020

Han ingresado desde su creación 120 miembros personales e institucionales, de los cuales 11 han fallecido.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Celebraciones litúrgicas y otras actividades.

26 de febrero: Celebración del Miércoles de Cenizas, con la bendición e imposición de las cenizas, presidida por el Diácono del Santuario de Cristo Flagelado Fernando Varas Martínez

13 de marzo: Último día de celebraciones presenciales en el Santuario de Cristo Flagelado.

15 de marzo: A partir de este día y de acuerdo con el Comunicado Oficial de COANIQUEM de esta fecha, debido a la Pandemia del Coronavirus se suspenden las actividades presenciales en el Santuario de Cristo Flagelado. En adelante, se generarán Actividades o Celebraciones Pastorales y Litúrgicas virtualmente a través de la Plataforma Meet. Como también se envían materiales pastorales a través de correos electrónicos, WhatsApp y Plataforma Workplace, para mantener el acompañamiento espiritual de los miembros de COANIQUEM en este tiempo, especialmente a familias que sufren las pérdidas de algunos de sus miembros por el Coronavirus.

16 de abril: Conmemoración del XXV Aniversario de la Dedicación del Santuario. Reunión de la Junta Directiva de la Confraternidad de Cristo Flagelado.

A partir del 23 de abril se realizan, a través de la plataforma Meet, las sesiones de los Encuentros con Jesús, actividad pastoral basada en la Lectio Divina, la reflexión del evangelio, un momento de peticiones y oración. Esta actividad se mantuvo con el siguiente calendario y lecturas del evangelio que se indican a continuación:

23 de abril: Lucas 24, 13-35.

7 de mayo: Juan 14, 1-12.

18 de mayo: Mateo 28, 16-20.

12 de junio: Celebración de la Palabra, a las 16 horas, a través de la Plataforma Meet. A partir de esta Celebración de la Palabra, se mantendrá durante todo el año esta actividad los jueves a la misma hora.

2 de julio: Fiesta de María Causa de Nuestra Alegría. Presidió la Eucaristía, vía Plataforma Meet, el Obispo Auxiliar de la Arquidiócesis de Santiago, monseñor Cristián Roncagliolo Pacheco. La especial intención de esta Misa fue el agradecimiento por los resultados de la Colecta Institucional de COANIQUEM. En la misa ingresaron 11 nuevos miembros, individuales y otros como familias completas a la Confraternidad de Cristo Flagelado y con el ingreso de estos nuevos miembros, la cantidad total de miembros de la Confraternidad es de 120.

Reunión de la Junta Directiva de la Confraternidad de Cristo Flagelado, presidida por monseñor Eduardo Howard Y., Presidente de la Confraternidad de Cristo Flagelado.

12 de agosto: Reunión de los nuevos miembros de la Confraternidad de Cristo Flagelado y sus padrinos. En esta reunión se entrega formación y se lleva a cabo un momento de oración a través de la Lectio Divina del evangelio según san Mateo 15,21-28.

29 de agosto: Se efectúa, vía Plataforma Meet, un retiro de los Grupos de Oración y Amistad y de la Confraternidad de Cristo Flagelado, predicado desde España, por Mosen Joan Güell, Director Central de los Grupos de Oración y Amistad.

9 de septiembre: Reunión de los nuevos miembros de la Confraternidad de Cristo Flagelado y sus padrinos. En esta reunión se entrega formación y se lleva a cabo un momento de oración a través de la Lectio Divina del evangelio según san Mateo 18, 21-35.

14 de octubre: Reunión de los nuevos miembros de la Confraternidad de Cristo Flagelado y sus padrinos. En esta reunión se entrega formación y se lleva a cabo un momento de oración a través de la Lectio Divina del evangelio según san Mateo 22, 15-21.

9 de noviembre: Inicio del Mes de María. La celebración diaria del Mes de María es por intermedio de las Plataformas Workplace y WhatsApp.

12 de noviembre: XXIV Aniversario de la Confraternidad de Cristo Flagelado. Presidió la Eucaristía, a través de la Plataforma Meet, Monseñor Eduardo Howard Y., Vicario Episcopal de la Zona Oeste y Presidente de la Confraternidad de Cristo Flagelado.

En esta Misa se rezó especialmente por el eterno descanso de María Bori Soucheiron al recordar el primer aniversario de su fallecimiento. María Bori se desempeñó en COANIQUEM como Directora de la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM y Directora de la Confraternidad de Cristo Flagelado.

Reunión de la Junta Directiva de la Confraternidad de Cristo Flagelado, en la cual se efectúa la renovación de la Directiva.

28 de noviembre: Retiro de los Grupos de Oración y Amistad y de la Confraternidad de Cristo Flagelado. El tema del retiro fue "Preparación de Adviento y Navidad", predicado, desde España y por medio de la Plataforma Meet, por Mosen Joan Güell, Director Central de los Grupos de Oración y Amistad y Mosen Recaredo Salvador. Participaron personas de Chile, México y España.

2 de diciembre: Reunión cuyo tema central es la organización del nuevo Plan Pastoral de la Confraternidad de Cristo Flagelado. Asistieron el Dr. Jorge Rojas, Vicepresidente de la Confraternidad de Cristo Flagelado, Pedro Ramírez, Subgerente de Recursos Humanos de COANIQUEM, Carolina Riquelme de Presidencia COANIQUEM y Fernando Varas, Diácono del Santuario de Cristo Flagelado.

8 de diciembre: Finalización del Mes de María.

16 al 24 de diciembre: A través de las Plataformas Workplace y WhatsApp, se rezó la Novena del Niño Dios, como preparación para la Navidad.

Actividad Pastoral

En este año, se ha desarrollado una labor pastoral ofreciendo asistencia espiritual, al personal y los vecinos del sector, a través de la Plataforma Meet; con las Celebraciones de la Palabra, los jueves a las 16,00 horas. Además, se realizaron responsos por las personas fallecidas.

En este año 2020, no se administraron bautizos.

En el primer trimestre del año 2013 se inició el proyecto de saludos y coronas de caridad COANIQUEM. Para este efecto, se diseñaron e imprimieron tarjetas de saludos por nacimientos, canastillos de novios, saludos para enfermos y coronas de caridad. En este año, estos saludos se entregaron digitalmente o a través de empresa de correos.

CAPÍTULO X

FISCALÍA

Durante el año 2020 estuvo a cargo del Fiscal Corporativo, abogado y Fundador de COANIQUEM Sergio Domínguez Lira, la que contó además con el apoyo del abogado Francisco Javier Alcalde Araya.

Dentro de las labores realizadas, se destacan particularmente las siguientes asesorías:

- Asuntos concernientes a las relaciones entre la Corporación de Ayuda al Niño Quemado y las demás entidades de COANIQUEM.
- Presentaciones que COANIQUEM realiza ante entidades gubernamentales, a organismos y autoridades internacionales y/o extranjeras.
- Negociaciones de alianzas estratégicas y suscripción de contratos con empresas privadas e instituciones sin fines de lucro.
- Participación permanente en los Directorios y Comités de COANIQUEM.

Además, se realizaron las siguientes actividades:

- Otorgamiento de numerosas escrituras públicas e instrumentos privados y participación en la redacción de reglamentos y normas internas.
- Redacción de informes de diversas materias legales.
- Seguimiento y materialización en el ámbito jurídico de acuerdos de Directorios y de Comités COANIQUEM.
- Supervisión de cumplimiento de normativa interna en ámbitos laborales y de normas de orden, seguridad e higiene de la Institución.
- Tramitación de investigaciones internas.
- Representación judicial en denuncias y asuntos litigiosos con terceros y asesoría en negociaciones extrajudiciales.
- Coordinación de apoyo legal entregado por estudios jurídicos para materias específicas tales como registros marcarios y asuntos tributarios.

CAPÍTULO XI

COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO (CEC)

Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N°114 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento de la Ley 20.120 sobre la “Investigación Científica en el Ser Humano, su genoma y prohíbe la clonación humana”, la Corporación de Ayuda al Niño Quemado y demás entidades de COANIQUEM han instituido un Comité Ético Científico (CEC). Éste se encuentra integrado por un médico cirujano especialista en Bioética, un médico cirujano, un abogado, un profesional experto en estadísticas y metodologías de investigación, una enfermera universitaria especialista en quemados, una profesional asesora de gestión de COANIQUEM y dos profesionales representantes ciudadanos, todos quienes deben velar por el cumplimiento de valores y principios éticos en proyectos de investigación institucionales, multicéntricos, tesis, seminarios de título o cualquier actividad de investigación a realizarse en seres humanos o en que se interactúe con información confidencial referente a personas sujetos de estudio de investigación, resguardando siempre el respeto por la dignidad de la persona humana.

El CEC estuvo integrado durante el año 2020 por las siguientes personas:

- Francisco Javier Alcalde Araya
- Angélica Campos Urzúa
- Dr. Rodrigo López Barreda
- Soledad Mateluna Páez
- Pbro. Manuel Núñez Porras
- Dr. Julio Pertuzé Rivera
- TM Fresia Solís Flores
- EU Marcela Vergara Bustamante

El Dr. López se desempeñó en el cargo de Presidente del CEC y Francisco Alcalde en el de Secretario del mismo.

El trabajo llevado a cabo a lo largo del año consistió en el análisis y evaluación de protocolos de investigación, sobre los cuales emitió su decisión vinculante.

CAPÍTULO XII

COMITÉ ÉTICO ASISTENCIAL (CEA)

Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N°62 del Ministerio de Salud del año 2012, que aprueba el Reglamento de la Ley 20.584 sobre la Regulación de los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud y en particular en conformidad a lo establecido en el artículo 20 de dicha Ley; con fecha 29 de Agosto de 2018 la Corporación de Ayuda al Niño Quemado constituye su Comité Ético Asistencial (CEA), en el interés de prestar la mejor atención posible a sus pacientes, con irrestricto respeto a su dignidad y en resguardo de sus derechos.

El CEA estuvo integrado durante el año 2020 por las siguientes personas:

- Liliana Cabrera Baeza
- TO Paz Correa Correa
- EU Carmina Domic Cárdenas
- EU Karen Pérez Quiroga
- Ps. Dolores Santander Mestre
- Dra. María Beatriz Quezada Kerr
- Francisco Javier Alcalde Araya
- Sergio Vásquez Domínguez

Durante el año y en forma interina, el cargo de Presidente del CEA, lo ocupó Carmina Domic Cárdenas. Francisco Javier Alcalde Araya se desempeñó como Secretario del mismo.

En el curso del año, este Comité analizó y se pronunció respecto de las circunstancias especiales en las cuales el Centro de Rehabilitación de COANIQUEM Santiago continuó prestando servicios de atención a pacientes, todo lo cual se dio en el contexto de la pandemia de COVID-19 que afectó al país y con el fin de resguardar los principios bioéticos en el marco de la nueva realidad de atención asistencial.

CAPÍTULO XIII

INSTITUCIONES RELACIONADAS

La expresión COANIQUEM reúne a las siete organizaciones llamadas entidades de COANIQUEM.

Forman parte de COANIQUEM, además de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado, las siguientes:

1. Fundación COANIQUEM

Entidad de presencia nacional a través de sus oficinas regionales, creada el 12 de diciembre de 1991. Su objetivo es orientar, encauzar y distribuir los bienes y recursos que obtenga o produzca, destinándolos a satisfacer las necesidades de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado, COANIQUEM.

Su misión, visión y actividades se encuentran contenidas en su memoria.

Directorio:

Presidente: Dr. Jorge Rojas Zegers (F)
Vicepresidente: Carlos Marín Varas (F)
Secretario: Sergio Domínguez Lira (F)
Tesorero: Alfredo Vilches Espinosa

Directores: Magdalena Larraín Matte
Dr. Juan Pablo Illanes Leiva
Patricio Melero Abaroa (F)
Ramiro Morales Rojas
Andrés Rivero Castro

Gerente: Jorge Rojas Goldsack.

(F) Director Fundador de Fundación COANIQUEM.

2. COANIQUEM Burn Center Aid for Children Foundation (COANIQUEM BCF)

Fundación creada el 14 de mayo de 1998 en el Estado de Delaware, Estados Unidos de América, acogida a los beneficios tributarios de IRS (501) © (3). Su objetivo principal es proveer de recursos para las actividades internacionales de COANIQUEM.

Su domicilio se ubica en la Ciudad de Washington D.C. y la Tesorería en Alameda, California.

Directorio:

Presidente: Dr. Jorge Rojas Zegers (Santiago, Chile)
Vicepresidente: Mark Dunlop-Wilson (Washington DC, USA)
Secretario: Sergio Domínguez Lira (Santiago, Chile)
Tesorero: Carolyn Schuetz (Alameda, California, USA)

Directores: Bodil Carvacho (San Ramón, California, USA)
Gustavo Covacevich Ruiz (Miami, Florida, USA)
Robert Cowan (Livermore, California, USA)
Kathy Coyle (Livermore, California, USA)
Pablo Cruz Olivos (Santiago, Chile)
Francisco José Cruz Quiroga (Santiago, Chile)
Clara Montañez (Washington DC, USA)
Christian Storaker Molina (Santiago, Chile)
Patricio Sepúlveda (Miami, Florida, USA)

Directores Suplentes:

Margaret Brogan (Alameda, California, USA)
María Catalina Domínguez Rojas (Santiago, Chile)
Eleanor Gill (Washington DC, USA)
José Miguel Irarrázaval del Campo (Santiago, Chile)
Stephen Liston (Washington DC, USA)
Jorge Francisco Rojas Goldsack (Santiago, Chile)
Ximena Ulloa (Miami, Florida, USA)
Andrea Zapata (Miami, Florida, USA)

Liason: Angélica Campos Urzúa

3. Fundación COANIQUEM Avances Tecnológicos

Creada el 16 de julio de 2005. Tiene por objetivo promover actividades tales como investigación, estudios, análisis, simposios, informes, seminarios, cursos y otros, relativas a investigación científica y tecnológica y sus aplicaciones, destinándolos a satisfacer las necesidades de COANIQUEM en sus actividades nacionales e internacionales.

Misión

1. Promover un ambiente de innovación en todas las entidades de COANIQUEM.
2. Desarrollar investigaciones para dar solución a problemáticas asociadas principalmente a salud humana, animal y medioambiental (one health) en los diferentes sectores productivos.
3. Crear y transformar servicios y/o productos que generan valor para la misión de COANIQUEM y para la sociedad.
4. Establecer alianzas públicas y privadas que potencien el accionar de COANIQUEM.

Visión

Ser la entidad de COANIQUEM que conecta las necesidades de la industria, principalmente en temas de salud humana, animal y medioambiental (one health), con soluciones de base científica y tecnológica que se generan al interior de COANIQUEM o en alianza con otras instituciones, para agregar valor a COANIQUEM, a la sociedad en Chile y el mundo.

Directorio:

Presidente: Dr. Jorge Rojas Zegers (F)
Vicepresidente: Demetrio Zañartu Bacarreza (F)
Secretario: Sergio Domínguez Lira (F)
Tesorero: Matías Errázuriz Böhmer (F)

Directores: María del Carmen Coeymans Zabala
Matías Lagos Larraín
Rodrigo Rojas Goldsack
Fernando Valenzuela Velasco
Ximena Vial Lavín

Gerente: Carolina Bascur Carvajal

(F) Director Fundador de Fundación COANIQUEM Avances Tecnológicos.

4. Sociedad Avances Tecnológicos Vertebral Limitada – Centro de Investigación, Desarrollo e innovación VERTEBRAL

Constituida el 30 de agosto de 2005. Tiene por objetivo: a) Desarrollar proyectos de investigación científica y tecnológica en las diversas áreas del conocimiento universal, realizar estudios, análisis, seminarios, simposios y otros de similar naturaleza. b) Generar y comercializar productos. c) Generar y administrar licencias, patentes, marcas y todo otro derecho relativo a la propiedad industrial o intelectual. d) Realizar toda actividad relacionada con los fines indicados, ya sea en forma directa o a través de terceros.

Misión

1. Promover un ambiente de innovación en todas las entidades de COANIQUEM.
2. Desarrollar investigaciones para dar solución a problemáticas asociadas principalmente a salud humana, animal y medioambiental (one health) en los diferentes sectores productivos.
3. Crear y transformar servicios y/o productos que generan valor para la misión de COANIQUEM y para la sociedad.
4. Establecer alianzas públicas y privadas que potencien el accionar de COANIQUEM.

Visión

Ser una empresa innovadora que conecta las necesidades de la industria, principalmente en temas de salud humana, animal y medioambiental (one health), con soluciones de base científica y tecnológica hechas a la medida, que se generan al interior de COANIQUEM o en alianza con otras instituciones, para agregar valor a COANIQUEM, a la sociedad en Chile y el mundo.

Ser una fuente importante de financiamiento para COANIQUEM.

Directorio:

Presidente: Dr. Jorge Rojas Zegers

Directores: Matías Errázuriz Böhmer
Rodrigo Rojas Goldsack
Ximena Vial Lavín
Demetrio Zañartu Bacarreza

Resumen actividades 2020

Vertebral es el Centro de Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) de COANIQUEM.

Desde su inicio el foco de trabajo de Vertebral fue la investigación sobre el tratamiento de las infecciones bacterianas de piel y tejidos blandos, principalmente a través del uso de bacteriófagos.

Sin embargo, el surgimiento de bacterias resistentes a los antibióticos y su diseminación mundial, declarado por la OMS como una de las principales amenazas a la salud humana, animal y ambiental del siglo XXI, ha ampliado el campo de investigación de Vertebral.

Hoy el Centro de I+D+i VERTEBRAL busca el desarrollo de nuevos productos para tratar infecciones que presentan resistencia a los antibióticos, de forma holística, con un enfoque multidisciplinario, dentro del concepto “One Health” y de aplicación en diferentes sectores productivos. Desarrolla soluciones a la medida para el uso alternativo de antibióticos a través de bacteriófagos o fagos, para prevenir y tratar infecciones causadas por bacterias, que afectan al ser humano, a los animales y que contaminan al medio ambiente.

El equipo de investigadores está conformado por las siguientes personas:

Directora TM María Teresa Ulloa

Investigadores: TM Bárbara Ávila, TM Camila Sanhueza, TM Javier Fernández, Ing. Civil Esteban Lorenzo. Colaboran en el desarrollo de proyectos TM Fresia Solis y Ing. Biotecnología Scarlett Troncoso.

Personal de apoyo: Auxiliar Pamela Cornejo y Tec. de Laboratorio Edgardo Alegría.

El Centro I+D+i Vertebral, cuenta con equipos de última generación y espacios que fomentan la colaboración y la creatividad.

La pandemia por Covid 19, significó un cambio y ajuste en el trabajo planificado para este año, debido principalmente a que no se pudo realizar el trabajo de forma presencial.

Las actividades realizadas más destacadas para promover la innovación en COANIQUEM fueron:

- Taller de innovación #1.
- Un café con Leonardo Muñoz – Herramienta PIPE.
- Taller La importancia de los datos – Jorge Villablanca.
- Hackathon UDD – COANIQUEM.
- Implementación proyectos ganadores Hackathon.

El hito más importante del 2020 fue la construcción, implementación y puesta en marcha del nuevo laboratorio de investigación, con una inversión por \$168.160.000.

El 07 de diciembre se inauguró esta nueva infraestructura. En este nuevo laboratorio se realizan las investigaciones y se desarrollarán los prototipos de productos y servicios para las líneas de salud humana, animal y ambiental.

Además, Vertebral presta el servicio de toma de muestras y exámenes clínicos, especialmente para los pacientes de COANIQUEM del Centro de Rehabilitación de Santiago.

Durante el año 2020 se realizaron 1.301 exámenes de bioanálisis clínico y hematológicos, un 65% menos en relación al año pasado, debido principalmente a la situación de pandemia.

5. Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM

El 14 de diciembre de 2007 la Corporación creó la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM, destinada principalmente a obtener financiamiento para nuestros colegios hospitalarios, de la cual esta Fundación es su sostenedora.

Directorio:

Presidente: Dr. Jorge Rojas Zegers (F)
Vicepresidente: Sergio Domínguez Lira (F)
Secretario: Ramón Infante Infante (F)
Tesorero: Dr. Juan Pablo Badía Arnaiz (F)

Directores: Ángela Cousiño Vicuña
Nicolás José Domínguez Rojas
Jorge Roberto Matthews Figueroa
Verónica Méndez Montero
María Magdalena Rojas Goldsack

Gerente: María Teresa Poch Honorato

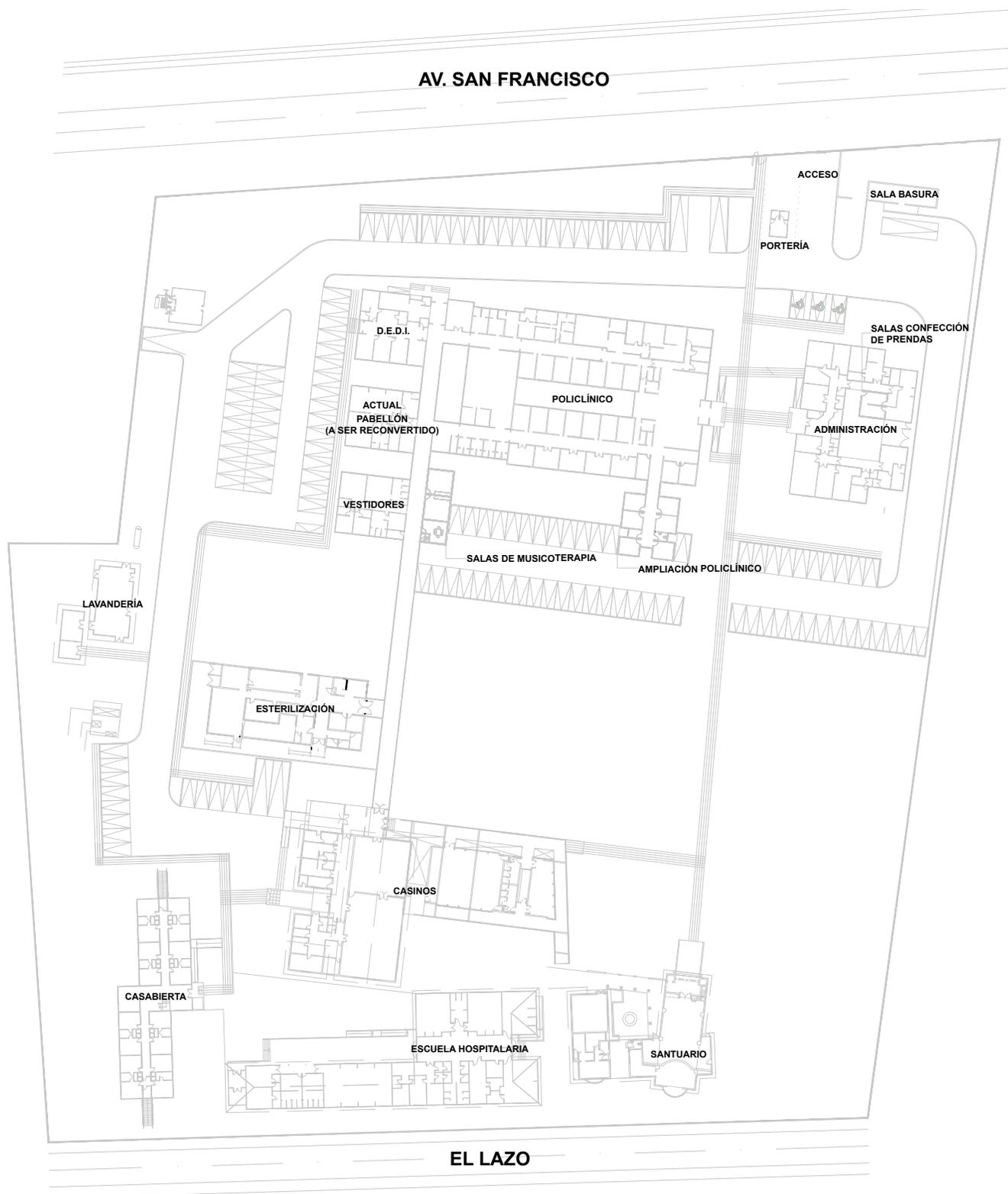
(F) Directores Fundadores de la Fundación Educacional Casabierta COANIQUEM.

En el Anexo N°11 se presenta la relación entre las ocho entidades de COANIQUEM.

ANEXOS

ANEXO 1

PLANO CENTRO DE REHABILITACIÓN DE SANTIAGO



ANEXO 2

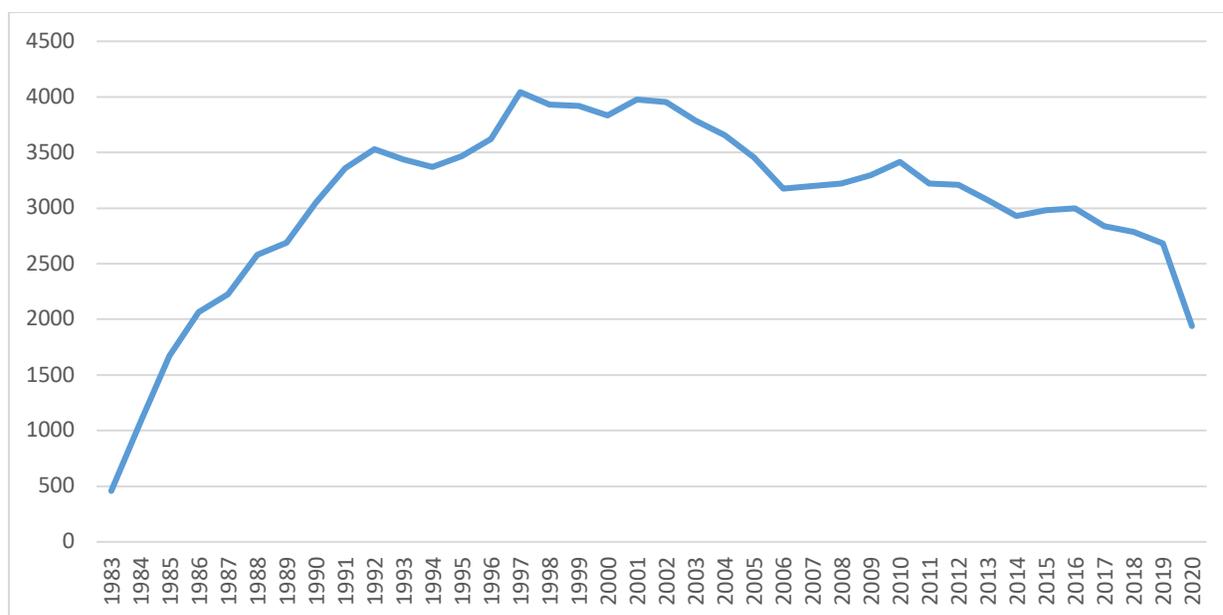
RECURSOS HUMANOS CENTRO REHABILITACIÓN DE SANTIAGO

		Personas	Subtotal
Dirección	Director Médico	1	
	Subdirector Médico	1	
	Coordinadora de Gestión	1	
	Encargado Calidad	1	
	Secretaria	1	5
	Unidad Cirugía	Jefe Unidad, Cirujano Infantil	1
	Cirujanos Infantiles y Plásticos	8	
	Anestesiólogo	2	11
Dermatología	Dermatólogo	3	3
Pediatría	Pediatra	2	
	Médico de enlace	1	3
Unidad de Enfermería	Jefe Unidad, Enfermera Universitaria	1	
	Enfermeras Universitarias	8	
	Técnicos de Enfermería	15	24
Unidad Médica de Rehabilitación	Jefe Unidad, Médico Fisiatra	1	
	Fisiatra	5	
	Kinesiólogos	7	
	Auxiliar kinesiología	1	
	Terapeuta Ocupacionales	6	
	Psicólogas	4	
	Asistente Social	4	
	Nutricionista	1	
	Musicoterapeuta	4	33
	Taller de Prendas Compresivas	Encargada de Taller Prendas	1
	Operarias Taller Prendas	5	6
Depto. Coordinación Atención de Pacientes	Jefatura	1	
	Auxiliares Administrativos	12	13
Botiquín de Farmacia	Técnico de Farmacia	1	1
Lavandería	Auxiliar de Lavandería	3	3
TOTAL			102

ANEXO 3

INGRESO HISTÓRICO DE PACIENTES CENTRO DE REHABILITACIÓN DE SANTIAGO

Año	Pacientes	Año	Pacientes
1983	458	2002	3.954
1984	1.079	2003	3.788
1985	1.671	2004	3.658
1986	2.067	2005	3.453
1987	2.223	2006	3.176
1988	2.583	2007	3.201
1989	2.690	2008	3.221
1990	3.047	2009	3.297
1991	3.359	2010	3.417
1992	3.529	2011	3.223
1993	3.438	2012	3.209
1994	3.368	2013	3.071
1995	3.469	2014	2.929
1996	3.620	2015	2.978
1997	4.043	2016	2.996
1998	3.932	2017	2.836
1999	3.919	2018	2.787
2000	3.833	2019	2.673
2001	3.979	2020	1.939



ANEXO 4

TIPO DE ADMISIÓN DE PACIENTES CENTRO REHABILITACIÓN DE SANTIAGO

PACIENTES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ingreso nuevos						
Agudos	2.451	2410	2350	2.264	2.060	1.471
Secuelas	538	592	486	523	677	468
Subtotal Ingresos Nuevos	2.989	2.996	2.836	2.787	2.737	1.939
Derivación Interna desde Agudos a Rehabilitación	1.057	1.206	1.142	1.133	1.027	455
Admisiones Rehabilitación	1.684	1.798	1.739	1.737	1.704	923
En control de años anteriores	3.144	3.052	3.175	2.744	2.936	2.871
TOTAL ATENDIDOS	6.372	6.382	6.266	5.774	5.673	4.810

ANEXO 5

PACIENTES TOTALES ATENDIDOS, SEGÚN RESIDENCIA CENTRO REHABILITACION DE SANTIAGO

Regiones		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tarapacá	I	10	14	17	19	18	14
Antofagasta	II	15	29	20	19	23	28
Atacama	III	37	40	40	37	39	33
Coquimbo	IV	90	96	95	97	96	97
Valparaíso	V	422	452	439	408	445	398
Lib. Bernardo O'Higgins	VI	334	316	307	293	268	241
Maule	VII	327	336	317	295	281	215
Bío-Bío	VIII	191	207	191	199	177	107
La Araucanía	IX	62	64	57	72	76	69
Los Lagos	X	62	55	59	55	65	49
Aysén	XI	5	6	5	7	7	4
Magallanes	XII	9	10	8	6	9	9
De los Ríos	XIV	43	38	41	40	41	22
Arica-Parinacota	XV	13	15	17	19	18	19
Ñuble						73	59
Subtotal Regiones		1.620	1676	1613	1566	1650	1364
% total país		25,5	26,2	25,8	27,1	29,0	28,9
Metropolitana	RM	4727	4684	4637	4188	4031	3.350
Extranjero	EX	25	20	16	21	19	11
Total	País	6.372	6.382	6.266	5.775	5.686	4.725

Nota: Se incluyen pacientes nuevos ingresados en el año, reingresos por otro episodio y pacientes que continúan tratamiento.

ANEXO 6

PRINCIPALES ATENCIONES REALIZADAS CENTRO REHABILITACION DE SANTIAGO

ATENCIONES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Médicas	14.270	13.540	11.710	11.114	12.361	11.387
Enfermería	9.628	10.180	9.862	9.761	8.754	5.356
Kinesiología	11.948	11.646	10.537	11.087	11.247	8.476
Terapia Ocupacional	5.811	6.078	5.454	5.872	5.955	5.633
Psicología	1.955	1.824	1.912	1.879	1.839	2.552
Servicio Social	2.682	2.742	2.917	3.647	4.557	2.654
Nutrición	794	1.407	1.268	1.567	1.554	1.508
Musicoterapia	1.473	1.438	1.673	2.263	1.995	1.278
Sesiones Educativas de Grupo	297	353	423	457	410	150
Exámenes de Laboratorio	3.844	4.300	3.370	3.032	3.734	1.322
Actos Quirúrgicos	373	427	398	364	368	146
Prendas Compresivas	3.870	3.951	3.542	4.301	4.473	2.451
Órtesis	1.097	1.290	1.043	1.156	650	342
Yesos	66	58	47	77	29	6
Total	58.100	59.234	54.156	56.577	57.926	43.261

ANEXO 7

PACIENTES ATENDIDOS CENTRO REHABILITACIÓN DE ANTOFAGASTA

PACIENTES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos nuevos						
Agudos	530	478	517	446	419	328
Secuelas	60	74	61	57	85	63
Subtotal	590	565	578	503	504	391
Atendidos años anteriores	221	237	230	277	313	298
TOTAL ATENDIDOS	854	841	846	780	801	689

ANEXO 8

PRINCIPALES ATENCIONES REALIZADAS CENTRO REHABILITACIÓN DE ANTOFAGASTA

ATENCIONES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Médica	168	900	974	1.292	1.437	1.096
Enfermería	2.105	2.310	2.060	1.881	1.520	1.548
Kinesiología	1.115	1.167	1.178	1.335	1.512	1.470
Terapia Ocupacional	378	442	456	575	590	919
Psicología	277	261	319	386	532	691
Servicio Social	405	447	512	608	754	654
Prendas compresivas	781	895	694	822	1.237	1.069
Total	5.229	6.422	6.193	6.879	7.582	7.447

ANEXO 9

PACIENTES ATENDIDOS CENTRO REHABILITACIÓN DE PUERTO MONTT

PACIENTES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos nuevos						
Agudos	427	418	370	408	538	399
Secuelas	100	133	127	141	188	127
Subtotal	527	551	497	549	726	526
Atendidos años anteriores	265	294	318	325	437	502
TOTAL ATENDIDOS	797	845	828	907	1.163	1.028

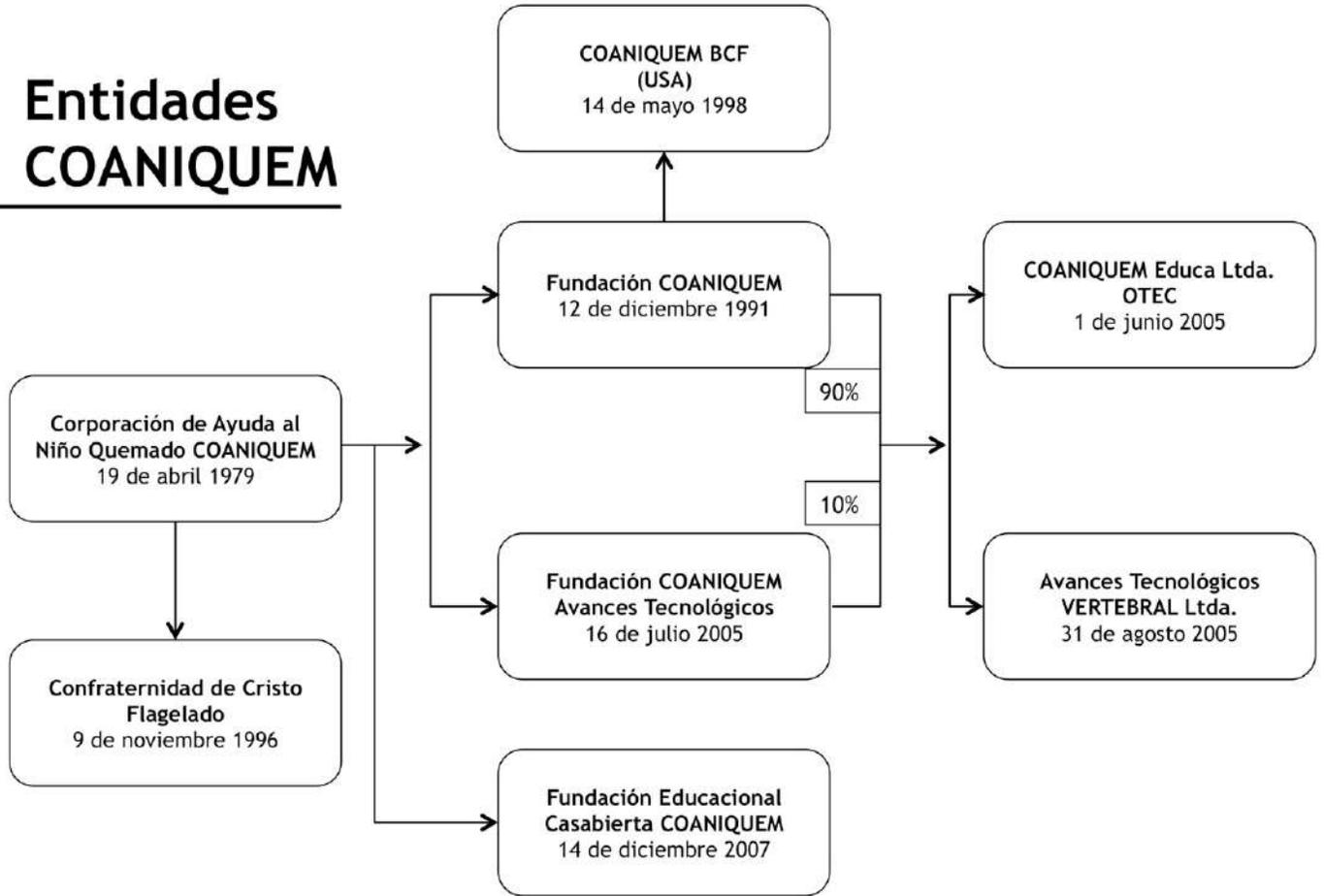
ANEXO 10

PRINCIPALES ATENCIONES REALIZADAS CENTRO DE REHABILITACION DE PUERTO MONTT

ATENCIONES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Médicas	1.189	1.427	869	801	1.969	1.264
Enfermería	1.578	1.523	1.431	1.659	2.218	1.795
Kinesiología	806	919	1.101	1.330	2.449	2.162
Terapia Ocupacional	848	861	1.024	1.032	1.302	1.934
Psicología	366	425	519	531	791	852
Servicio Social	1.267	1.113	1.186	1.268	1.846	761
Nutricionista	0	0	0	0	129	394
Prendas compresivas	438	579	624	751	785	566
Total	6.099	6.847	6.754	7.372	11.489	9.728

ANEXO 11

Entidades COANIQUEM



ANEXO 12

COMITÉS COANIQUEM

Asesoran al Directorio de la Corporación los siguientes grupos de trabajo:

1. Comité De Selección y Compensaciones

Chairman: Christian Storaker Molina

Dr. Jorge Rojas Zegers

Sergio Domínguez Lira

Dr. Ricardo Ayala Munizaga

Carlos Marín Varas

2. Comité De Finanzas

Chairman: José Miguel Irrázaval Del Campo

Dr. Jorge Rojas Zegers

Gonzalo Martino González

Carmen Velasco Cesari

Alfredo Vilches Espinosa

Matías Lagos Larraín

Ximena Vial Lavín

Rodrigo Tagle Fernández

Jorge Rojas Goldsack

3. Comité De Planificación Estratégica

Chairman: Andrés Rivero Castro

Dr. Jorge Rojas Zegers

Sergio Domínguez Lira

Dr. Ricardo Ayala Munizaga

Rodrigo Rojas Goldsack

Ramón Infante Infante

Dr. Rolando Saavedra Opazo

Carlos Andrés Abogabir Ovalle

Rodrigo Tagle Fernández

Jorge Rojas Goldsack

4. Comité De Comunicaciones

Chairman: Guillermo García Cornejo

Dr. Jorge Rojas Zegers

Francisco Javier Irarrázaval

Juan Pablo Illanes

Jorge Rojas Goldsack

Magdalena Rojas Goldsack

Tito García, Agencia De Publicidad DDB Chile

Max Purcell De Gfk, (Ex Adimark)

Laura Gordon De Altavoz, Agencia De Marketing Digital

Víctor Brevis

Magdalena Larraín Matte

Francisco Cruz Quiroga

En el siguiente documento se presenta la memoria de la fundación COANIQUEM, entidad relacionada a la Corporación de Ayuda al Niño Quemado, COANIQUEM, cuyo propósito es recaudar los fondos necesarios para poder brindar una atención integral y 100% gratuita a los niños y jóvenes con quemaduras.

Memoria Fundación COANIQUEM

Año 2020

ÍNDICE

1.	Presentación memoria 2020	3
2.	Historia	5
3.	Directorio	6
4.	Estructura organizativa de la Fundación	7
5.	Actividades de Extensión, Marketing y Comunicaciones	8
6.	Área de Alianzas estratégicas y Reciclaje	13
6.1	Programa de Reciclaje de vidrio	13
6.1.1	Hitos más relevantes	14
6.2	Alianzas estratégicas	15
6.2.1	Salcobrand: Campaña del vuelto y productos sociales	15
6.2.2	Turbus / Starken	16
6.2.3	Productos Torre	16
6.2.4	Petrobras / Esmax: Campaña del vuelto y apoyo a la capacitación de los trabajadores de COANIQUEM.	16
7.	Área de Tiendas Solidarias	17
7.1	COANIQUEM STORE EN CIFRAS DE SUSTENTABILIDAD	17
7.2	Hitos relevantes	18
7.3	Alianza Ripley	20
7.4	Grandes datos y cifras 2020	20
8.	Área de Programas y Oficinas Regionales	22
8.1	Oficinas Regionales	22
8.2	Hitos más relevantes	22
8.2.1	Programa de Recaudación Domiciliaria	33
8.2.2	Programa Coronas de Caridad y Saludos con Sentido	33
8.2.3	Programa Colegios por COANIQUEM	34
8.2.4	Voluntarios x COANIQUEM	35
8.2.5	Colecta Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM	36
8.2.6	Programa de Subvenciones Municipales	38
8.2.7	Seguros Consorcio	38
9.	Área de Socios Cooperadores	40
9.1	Principales Hitos	40
9.2	Cifras 2020	40

1. Presentación memoria 2020

El año 2020 fue sin duda un período de desafíos y aprendizaje. Como Fundación COANIQUEM -al igual que muchas organizaciones del Tercer Sector- nos vimos obligados a replantear nuestra forma de hacer las cosas, en orden a poder cumplir con nuestra misión y a conseguir los recursos necesarios para financiar la rehabilitación gratuita de los niños y jóvenes con quemaduras de nuestro país.

La Pandemia nos llevó a cambiar nuestros encuentros y reuniones presenciales por una agenda marcada por las video conferencias, después de 35 años con una colecta en las calles de Chile, tuvimos que llevarla a un modo 100% online, nuestras tiendas solidarias tuvieron que cerrar sus puertas por más de cinco meses y nuestros programas de captación de socios cooperadores y de recaudación domiciliaria tuvieron que adaptarse al teléfono como una nueva herramienta, en reemplazo de la presencialidad perdida por las medidas sanitarias de confinamiento y cuidado de la población.

Otros programas crecieron y mantuvieron su operación como el Reciclaje de Vidrio y además, nuevas iniciativas se crearon: rifas, charlas de prevención de quemaduras y talleres online, vivos en Instagram, una plataforma online de voluntariado y una página web de venta de saludos de matrimonio, bautismos y coronas de caridad, entre otras iniciativas.

En materia de Comunicaciones Corporativas obtuvimos un premio Effie por nuestra colecta online y por primera vez fuimos reconocidos como la primera marca social de Chile en el estudio Chile 3D de GFK Adimark, por delante de instituciones tan valiosas e importantes para el país como Teletón, Techo y Hogar de Cristo. A su vez, nuestras campañas de prevención de quemaduras llegaron a más de 8.000.000 (de usuarios únicos que vieron nuestras publicaciones) views, en una cifra inédita para nosotros, que es reflejo del gran esfuerzo que desplegamos para cuidar a los niños que, al estar en su casa debido al confinamiento, enfrentaron un mayor riesgo de poder quemarse.

Respecto a nuestras 21 oficinas regionales, 2020 fue un año de crecimiento y desarrollo, consolidamos nuestras oficinas de Coyhaique y creamos campañas de recaudación y de prevención de quemaduras con contenidos creados por y para cada región, en un esfuerzo sin precedentes que nos volvió a enseñar la importante de trabajar respetando y aprovechando la enorme diversidad de que goza nuestro país.

Nuestros equipos de regiones, tiendas solidarias y oficinas centrales, volvieron a demostrar su resiliencia en un año en que, pese a las dificultades, pudimos cumplir con la recaudación de los fondos necesarios para mantener la operación de COANIQUEM. Aprendimos en 2020 que con humildad, esfuerzo y pasión, cuidándonos mutuamente, se puede salir delante de las situaciones más complejas.

Queremos dedicar el trabajo de 2020 a todas las personas que nos han ayudado en este desafío de apoyar la causa de los niños con quemaduras, en especial a quienes nos dejaron y a las familias de aquellas personas que debido a la Pandemia ya no están con nosotros. Es un placer presentar esta memoria como una iniciativa de transparencia que nos permite compartir con la comunidad, la intensa y gran aventura que vivimos como equipo este 2020.

Jorge Rojas Goldsack

Gerente Fundación COANIQUEM

2. Historia

Creada por la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM, la Fundación COANIQUEM, es una organización que nace con la finalidad de recaudar recursos, para destinarlos a financiar la atención integral y gratuita que los Centros de Rehabilitación entregan año a año, a más 8.000 niños y jóvenes con lesiones de quemaduras y otras cicatrices.

Desde su establecimiento en el año 1991, la Fundación ha tenido sede en la Región Metropolitana, dirigiendo sus gestiones a través de diversos programas de recaudación de fondos, destacando entre ellos, los Programas de Socios Cooperadores, Reciclaje de vidrio, Colegios por COANIQUEM y el Programa de Tiendas Solidarias COANIQUEM Store.

Para cumplir con su misión y permitir que todos los usuarios a lo largo del país puedan ser atendidos, la Fundación cuenta con presencia en 21 ciudades, mediante un equipo de oficinas regionales que actúan como punto de contacto con los Centros de Rehabilitación de Antofagasta, Santiago y Puerto Montt; permitiendo una comunicación efectiva y que ningún niño, niña o joven se quede sin su tratamiento.

3. Directorio

Presidente: Dr. Jorge Francisco Rojas Zegers

Vicepresidente: Sr. Carlos Marín Varas

Secretario: Sr. Sergio Domínguez Lira

Tesorero: Sr. Alfredo Vilches Espinosa

Director: Sra. Magdalena Larraín Matte

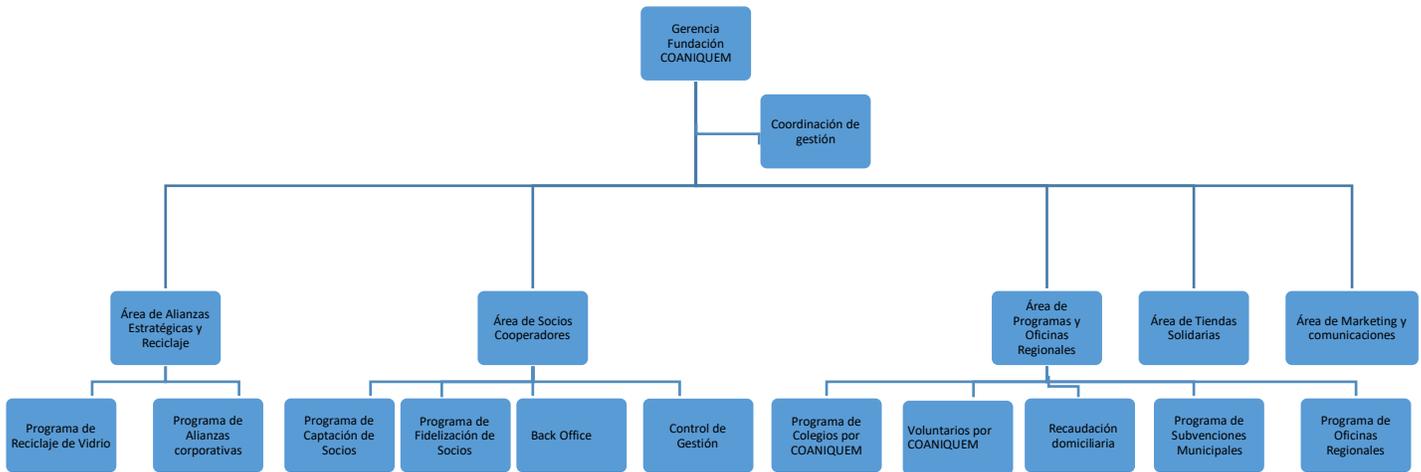
Director: Dr. Juan Pablo Illanes Leiva

Director: Sr. Patricio Melero Abaroa

Director: Sr. Ramiro Morales Rojas

Director: Sr. Andrés Rivero Castro

4. Estructura organizativa de la Fundación



**Diagrama actualizado en diciembre 2020.*

5. Actividades de Extensión, Marketing y Comunicaciones

El área de Marketing y Comunicaciones tiene como foco la planificación y desarrollo de las estrategias comunicacionales para los distintos públicos y usuarios a los que busca alcanzar COANIQUEM, mediante todas sus plataformas. El trabajo se enmarca en la estrategia, gestión de prensa, campañas, convocatorias, difusión y posicionamiento a través de redes sociales, página web, creación de contenido corporativo y comunicados de prensa.

Dentro de los proyectos a destacar para el año 2020 se encuentran:

- **Campaña de prevención de quemaduras en el hogar “Consejos COANIQUEM”:**

Ante la situación global que enfrentamos por el coronavirus durante el año 2020 y en el marco de nuestras campañas de #consejosCOANIQUEM, se planteó la necesidad de difundir mensajes de prevención de quemaduras con agentes como hervidores eléctricos, planchas, líquidos calientes, electricidad, fuego, cocinas, estufas, guateros o bolsas de agua caliente, entre otros, con el fin de alertar a los adultos a cargo de niños, que por el confinamiento permanecen más tiempo en sus casas. Esto, a raíz de que 9 de cada 10 niños se queman dentro del hogar y en presencia de un adulto. La campaña tuvo un alcance de 5.760.238 personas que vieron nuestros consejos en nuestras distintas plataformas digitales.

- **Campaña #desafioCOANIQUEM**

Considerando que sin voluntarios en la calle no hay donaciones, por primera vez en la historia de las colectas de COANIQUEM se desarrolló una estrategia consistente en convertir las redes sociales en la mejor calle para los voluntarios, de manera que ellos pudieran hacer una colecta que, pese a ser digital, fuera muy humana y confiable. Primero se hizo una campaña haciendo el llamado para inscribirse como voluntario online de la colecta online 2020, durante todo el mes de mayo, que fue difundida por todos nuestros medios digitales con el hashtag #desafioCOANIQUEM. Y luego, entre el 1 y 7 de junio se realizó nuestra Colecta Nacional COANIQUEM de Arica a Punta Arenas, por primera vez 100% online, con el fin de recaudar fondos para el trabajo que realiza COANIQUEM en sus tres centros de rehabilitación. Esta campaña tuvo difusión a través de las RRSS., medios digitales, prensa, radio y vía

pública. La valorización por espacio publicitario fue de \$193.849.051 conseguidos gratuitamente gracias a la alianza *pro bono* de COANIQUEM con la agencia de medios OMD, \$59.062.276 más que en la campaña realizada en el período 2019. Finalmente, se superó en un 60% el mejor resultado histórico de recaudación, incrementándose las visitas del landing page www.desafiocoaniquem.cl en 13 veces.

- **Campaña Santi**

Se hizo una campaña de prevención de quemaduras interactiva, dirigida a niños, con el fin de disminuir el riesgo de estas lesiones en menores de 12 años. Esta innovadora acción se difundió por todas nuestras plataformas digitales, el canal EducaTV y países como Bolivia y Perú, entre otros. Con videos educativos de los personajes animados representados por un gato, Santi -la mascota de COANIQUEM-, y dos niños pequeños; Camila y Lucas. Se promovió la interacción de preescolares, escolares pequeños y sus familias con COANIQUEM, invitándolos a dibujar los consejos aprendidos en cada historieta, llegando a un alcance total de 3.014.251 personas sólo en Chile, a través de las RRSS oficiales de COANIQUEM y recibiendo más de 2.000 dibujos de niños y niñas de todo el país.

- **Campaña #RehabilitemoslosSueños**

Por primera vez se realizó una campaña online para aumentar la cantidad de socios cooperadores. En medio de la crisis del COVID 19, la institución pudo seguir atendiendo gratuitamente a sus pacientes con los protocolos sanitarios más exigentes, pese a la dificultad de realizar sus campañas de recaudación de fondos debido a la pandemia. Para poder mantener su modelo de atención 100% gratuito, COANIQUEM invitó a todos desde el 3 de noviembre al 13 de diciembre a sumarse como socios cooperadores en www.haztesociocoaniquem.cl

La campaña tuvo un alcance total de 1.856.320 en nuestras RRSS oficiales y 2.896 usuarios llegaron a nuestra landing page, desde banners de la campaña en distintos sitios digitales.

- **Campaña #Altoalfuego**

Se realizó la tradicional campaña de prevención de quemaduras por fuegos artificiales. La novedad fue que por primera vez se sumaron entidades relevantes de la sociedad civil para ayudar en la difusión y en la toma de conciencia del peligro de la pirotecnia, como el Cuerpo de Bomberos de Santiago, la Cruz

Roja de Chile y Rotary Club Santiago. Además de, por supuesto, las tradicionales instituciones como el Ministerio de Salud y Carabineros de Chile. En este mismo contexto, COANIQUEM junto a OBA (Organización de Bomberos Americanos), lanzaron una campaña dirigida a adolescentes y jóvenes que tuvo por finalidad viralizar a través de las RRSS y en un lenguaje conocido por esta generación, el peligro de usar fuegos artificiales de uso doméstico en Chile y el Cono Sur. Al mismo tiempo se creó un ciclo de cinco webinarios con el fin de instaurar conciencia del peligro del uso doméstico e ilegal de fuegos artificiales y cómo estos afectan la vida de todos pues pueden provocar incendios, lesiones de quemaduras en niños y adultos, muertes, contaminan el medio ambiente, afectan a los animales, entre otros graves incidentes. Los seminarios están alojados en el canal de YouTube de COANIQUEM y se transmitieron en vivo por Facebook Live de COANIQUEM.

- **Premio Effie, Estudio Chile 3D e hitos relevantes**

Junto con las alianzas *pro bono* de CONQUITEM, las agencias DDB Chile y OMD Chile, ganamos el premio Effie Award 2020 BRONCE, categoría Marketing Social / Sin Fines de Lucro, con la campaña “Colecta Online 2020”, la que se difundió por RRSS alcanzando a 13.354.771 personas.

A su vez, por primera vez COANIQUEM resultó destacado con la máxima valoración en el estudio CHILE3D 2020 de GFK siendo la institución social más reconocida por los chilenos en el ICM (índice de capital de marca) que promedia 3 dimensiones a través de las cuales la gente se relaciona con las marcas. Estas son, afecto, prestigio y presencia.

- **Otros temas:**

En relación con la alianza que se mantiene con la Compañía de Seguros CONSORCIO, se vendieron seguros obligatorios SOAP durante el periodo febrero y marzo de 2020. Esta venta se realizó de manera presencial (talonarios físicos), sitios web institucionales de CONSORCIO y COANIQUEM y redes sociales. La Fundación COANIQUEM percibe de esta venta el diferencial que se produce entre el precio de venta al público y el precio base fijado por CONSORCIO a COANIQUEM. Todo lo recaudado va al financiamiento de tratamientos de rehabilitación.

Se hicieron varias campañas en la cuenta de Instagram @tiendasolidariacoaniquem para fidelizar las tiendas solidarias con la comunidad llegando a 17.2 mil seguidores. Los contenidos fueron variados, entre actividades de recaudación de fondos para la rehabilitación de los niños con quemaduras y mantener informada a los clientes, donantes y voluntarios sobre descuentos, productos, cómo ayudar al planeta reutilizando, además de diferentes acciones realizadas en las mismas tiendas que benefician a la comunidad.

Se hizo una campaña con sugerencias de actividades musicales psicológicas para niños, niñas y sus familias que fue difundido a través de nuestras plataformas digitales con el fin de combatir el estrés y aportar con más actividades creativas al día a día de los más chicos de la casa, que por razones del confinamiento no podían asistir al colegio con regularidad, ni ver a sus familiares y amigos.

Se divulgaron los servicios de un WhatsApp SOS 24/7 para orientación por quemaduras que COANIQUEM habilitó con motivo de la pandemia, pensando en apoyar a la comunidad con dificultades de desplazamiento por el confinamiento o temor de acudir a una atención de urgencia o a un establecimiento de salud, por el riesgo de contagios por Covid19. En los mensajes se explicó a la comunidad la implementación de un turno de enfermeras que dan respuesta a los mensajes del público a través de este número las 24 horas del día. Las publicaciones de este servicio otorgado a todos los chilenos adultos y niños, también fueron por radio, televisión y prensa digital.

Debido al confinamiento, durante gran parte del período 2020 las tiendas solidarias COANIQUEM Store se mantuvieron cerradas y para mantener contacto con la comunidad, clientes y voluntarios se ideó una campaña de reciclaje y reutilización en la cuenta de Instagram de nuestras tiendas solidarias bajo el nombre de #turinconcoaniquem que daba la opción de guardar, en una parte ordenada de tu casa todo aquello que ya no estabas usando, que estuviese en perfecto estado para donarlo a las tiendas apenas se abrieran nuevamente.

También ocupamos nuestras plataformas digitales para dar a conocer el programa de Telemedicina y Ficha médica electrónica, que se creó con el fin de mantener el contacto con los pacientes que no podían acudir a sus controles por las medidas de confinamiento, para estar al día con su evolución y dar indicaciones terapéuticas. Se implementó la telemedicina, mediante migración de la ficha clínica

electrónica a un sistema vía web, lo que también permitió que los profesionales pudieran atender desde sus casas.

Se creó una nueva plataforma saludosconsentido.coaniquem.cl, que ofrece desde coronas de caridad, agradecimientos de condolencias, canastillos de novios, nacimientos y bautizos, cumpleaños y aniversarios hasta tarjetas de navidad, con el fin de seguir recaudando fondos para la rehabilitación de los niños con quemaduras, que se realizan de forma 100% gratuita. La difusión de esta plataforma se realizó por las RRSS oficiales de COANIQUEM.

En conjunto con la alianza Ripley Chile, se hizo una campaña de navidad que consistió en vender *Gift cards* de Ripley para hacer regalos con sentido, en beneficio de los niños que se atienden en COANIQUEM. La difusión y llamado a la acción se hizo desde las RRSS oficiales de COANIQUEM y el sitio web Ripley.cl

6. Área de Alianzas estratégicas y Reciclaje

6.1 Programa de Reciclaje de vidrio¹

La campaña de reciclaje de vidrio de COANIQUEM se inicia hacia el año 1994, junto con el surgimiento de la nueva alianza entre COANIQUEM y CRISTALCHILE, permitiendo así encontrar una vía de financiamiento sustentable en el tiempo. El aporte de cada kilo de vidrio hecho por la comunidad permite a COANIQUEM cumplir con la misión de rehabilitar integralmente a niños y jóvenes con lesiones de quemaduras.

Hoy en día, este programa se encuentra enfocado a solventar gastos operaciones de "CASABIERTA", lugar de acogida de COANIQUEM, donde niños de Chile y países vecinos permanecen durante su período de rehabilitación y también el Colegio Hospitalario que le permite a sus estudiantes continuidad escolar durante su tratamiento. A la fecha se han realizado cerca de 16.000 estadías.

Pese a la pandemia, el año 2020, fue el año que históricamente la campaña recicló más vidrio, alcanzando la cantidad de 13.518 toneladas. A continuación, se muestra un histórico de las toneladas recuperadas por la campaña.



¹ Este es un programa de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM, gestionado por la Fundación COANIQUEM por mandato de la Corporación. Los ingresos y gastos asociados se reflejan en la contabilidad de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM.

6.1.1 Hitos más relevantes

- Se suscribió un convenio de colaboración con MSUR, el que ayudará a aumentar la cantidad de campanas en varios municipios de la Región metropolitana, asociados a esta agrupación. Se espera una generación adicional de 500 toneladas en el primer año de este convenio.
- Se consolidó el programa de reciclaje domiciliario en edificios en la comuna de Ñuñoa, aumentando en un 117% (alcanzando 170 toneladas) el vidrio recolectado en el año. Actualmente se está trabajando en la ampliación de este plan considerando un aumento de casi el 200% de la base de edificios.



- Instalación de 35 campanas de reciclaje en Ovalle, las que permiten que muchas personas más puedan reciclar en la comuna, lo que se traduce en un aumento considerable en las toneladas recuperadas en la comuna.



- Cambio de nombre e imagen de la campaña: “RECICLA POR EL PLANETA Y POR LA REHABILITACIÓN DE UN NIÑO DE COANIQUEM”



6.2 Alianzas estratégicas

El año 2020 estuvo marcado por la pandemia provocada por el COVID-19, las que impactaron en los resultados financieros de varias de nuestras alianzas. No obstante, la mayoría hizo un gran esfuerzo por no afectar la ayuda brindada a nuestra fundación.

6.2.1 Salcobrand: Campaña del vuelto y productos sociales

Desde el año 2011, COANIQUEM y Salcobrand establecieron una alianza, que permite que todos los clientes de sus locales a nivel nacional, puedan donar su vuelto, ya sea en efectivo o con tarjetas bancarias a los niños con quemaduras. De esta manera el total del dinero recaudado por los locales, va en directo beneficio de los pacientes que rehabilitamos.

Respecto de la campaña del vuelto, los ingresos percibidos disminuyeron de \$29.000.000 a \$12.000.000; como también los ingresos por concepto de venta de productos sociales (Pañuelitos

desechables con consejos de prevención de quemadura y bolsitas reutilizables) de \$40.000.000 a \$26.000.000.

6.2.2 Turbus / Starken

Desde el año 1995 la empresa de transportes Turbus, ha puesto a disposición de COANIQUEM más de 5.000 pasajes de bus sin costo, para ser entregados a niños y jóvenes provenientes de distintas regiones del país, acompañado de sus familiares, para facilitar el traslado de estos a los distintos centros de rehabilitación. Durante 2020 se utilizaron menos pasajes que el año anterior, debido a las dificultades de desplazamiento producidas por los confinamientos decretados por la autoridad sanitaria.

Por su parte, Starken, empresa perteneciente al mismo holding, apoya a COANIQUEM, con el transporte de carga desde y hacia todas sus oficinas al largo del país. El aporte considerado entre ambos convenios corresponde a \$70.000.000 (TurBus \$50.000.000 y Starken \$20.000.000), pero debido a la situación mencionada, de los viajes no realizados, junto con una baja en los envíos, quedaron saldos pendientes.

6.2.3 Productos Torre

Desde el año 2009, se ha mantenido la alianza con Productos Torre, donde se otorga a COANIQUEM un porcentaje de las ventas de productos escolares que llevan el logo de COANIQUEM. El aporte durante el período 2020, fue de \$18,3M.

6.2.4 Petrobras / Esmax: Campaña del vuelto y apoyo a la capacitación de los trabajadores de COANIQUEM.

Esta alianza se inició en 1979 junto a la empresa ESSO, la cual pasó a manos de Petrobras y hoy corresponde a Esmax. Actualmente, el aporte corresponde al vuelto que sus clientes donan a COANIQUEM en la red de locales SPACIO 1.

Durante el 2020 el aporte correspondiente a esta campaña, fue de \$12,3M. Junto con lo anterior, durante el año 2020 Esmax donó \$20M correspondientes a excedentes en capacitación para los distintos equipos que conforman COANIQUEM.

7. Área de Tiendas Solidarias

Las Tiendas Solidarias COANIQUEM Store nacieron el año 2017 como un programa de Economía Circular, orientado a generar recursos para financiar la rehabilitación de los niños con quemaduras y a vincular a COANIQUEM de manera aún más activa con la comunidad. En nuestras 14 Tiendas ubicadas en la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso, se puede encontrar ropa, zapatos y accesorios para mujer, hombre y niños, decoración, cuadros, menaje y enseres para el hogar, muebles, libros, música, juguetes, rodados, dispositivos electrónicos, electrodomésticos y otros artículos que son donados voluntariamente por la comunidad.

El concepto principal de las Tiendas Solidarias proviene de los Charity Shop y Thrift Stores presentes en Reino Unido, Estados Unidos, Australia y otros países. En estas tiendas por regla general se reciben donaciones de ropa y otros artículos, los cuales son posteriormente vendidos, lo que se traduce en ganancias que van en ayuda de las causas a las que cada institución benéfica apoya.

Además del componente solidario, este modelo de tiendas apoya también el cuidado por el medioambiente, fomentando la reutilización, dándole una segunda vida a todo lo que vendemos en nuestras tiendas. En síntesis, esta iniciativa fomenta la conciencia por reutilizar.

7.1 COANIQUEM STORE EN CIFRAS DE SUSTENTABILIDAD

De acuerdo a nuestros registros, COANIQUEM Store recibió en 2020, 422.181 unidades de productos donados (incluye todas las categorías).

- **Destino a vertederos**

Durante 2022, las donaciones recibidas en nuestras tiendas solidarias y la posibilidad de que estas fuesen reutilizadas, evitaron que 163,2 toneladas de artículos no fueran a parar a vertederos. Este total se descompone de la siguiente forma por categoría:

- 291.003 unidades textil (canales minorista y mayorista), asumiendo 6 prendas por kilo: 48.500,5 kilos (48,5 TON)
- 129.148 unidades duro (canal minorista), asumiendo 4 unidades por kilo: 32.287 kilos (32,3 TON)

- 2.030 unidades de muebles y electro, asumiendo el peso promedio de un mueble en 90 kilos, de un electro mayor en 130 kilos y de un artículo de electrónica menor, en un kilo por artículo. Dichos artículos se consideraron en una proporción de donación de 30% muebles, 10% electro mayor, 60% electro menor: 82.418 kilos (82,4 TON)

- **Consumo de litros de agua**

En nuestras tiendas solidarias COANIQUEM Store comercializamos en 2.022 la cantidad de 291.003 unidades textiles. Asumiendo que un consumo promedio de 2.000 litros de agua para producir una prenda de ropa, las tiendas solidarias COANIQUEM Store, evitaron durante 2022 el consumo de 582 millones de litros de agua.

7.2 Hitos relevantes

- El 19 de febrero de 2020 se inauguran 3 pop up en las tiendas Ripley Parque Arauco, Alto Las Condes y Plaza Egaña bajo el alero de la campaña Respect de Ripley. El montaje consiste en 4 percheros por tienda de ropa cuidadosamente seleccionada de la categoría mujer, ubicados en los pisos de mujer. La recepción del público es muy favorable, dada las excelentes ubicaciones en los cuales fueron instalados inicialmente los percheros.
- La pandemia provocada por el virus COVID 19 impacta al país el primer semestre del 2020. Se decreta el cierre total del comercio a partir del 12 de marzo 2020. Todos los colaboradores y equipo de apoyo de las tiendas solidarias, mantienen sus puestos de trabajos gracias a un esfuerzo inédito de la Fundación COANIQUEM. El cierre se mantuvo hasta el 17 de agosto 2020.
- El equipo de tiendas tiene una activa participación en la primera colecta online de COANIQUEM. El equipo completo estuvo a cargo de las labores de difusión y coordinación telefónica y por WhatsApp.
- Se activan exigentes protocolos COVID19 para recepción de donaciones y de atención a público, aprobado por el CIAAS, entidad responsable de esta materia en COANIQUEM.
- Se desarrolla el área de negocio mayorista en primera y segunda selección. Se capitaliza el sobre stock de contra temporada y la venta como segunda selección mayorista.

- Se reciben donaciones de mobiliario de la empresa Colbun S.A., la cual marca la partida del cambio de layout en la tienda Las Condes. Se comienza a ubicar la exhibición muebles, casa, electro, en el último tercio interior de la tienda.
- Gracias a la alianza sostenida por nuestro equipo de reciclaje junto a Cencosud, se recibieron dos grandes donaciones de muestras de producción de las categorías menaje, decoración y navidad de parte de Jumbo e Easy.
- El 16 de septiembre de 2020 se abre la primera tienda ubicada en la comuna de La Florida. Es la primera tienda solidaria ubicada en un polo de alto flujo y tránsito de público de la comuna. Consta de 110 m² los cuales contienen las categorías mujer, hombre, niños, menaje, decoración y libros.
- El 23 de septiembre se inaugura el piloto en el cuarto piso de la tienda Ripley Parque Arauco, el cual corresponde a una tienda solidaria de 30 m², las categorías presentes son mujer, hombre, niños, libros, decoración y menaje.
- El 27 de octubre de 2020 apertura COANIQUEM Store San Bernardo. Se trata de la segunda incursión de nuestras tiendas solidarias en la comuna, luego del cierre el de la ubicación anterior el 2018. La nueva tienda está ubicada en el Mall Paseo San Bernardo y consta de 34 m² dedicados a las categorías mujer, decoración, menaje y libros.
- Práctica obrera alumnos Ingeniería UC. Un grupo de alumnos de Ingeniería civil de la Universidad Católica, apoyaron con distintos servicios a las Tiendas Solidaria, realizando sus horas de práctica obrera junto a nosotros los meses de diciembre 2020 hasta febrero 2021.
- El programa de Canal 13 cable “Mamá Chasquilla”, conducido por la influencer del mismo nombre, realiza una intervención en la zona de libros de la tienda Las Condes. Realiza un mueble para la zona de lectura de niños, el cual, genera gran aceptación en nuestra comunidad.
- A principios de diciembre 2020, se recibe una importante donación de ropa marca Shein. Esta ropa es recibida con mucha aceptación por el segmento juvenil, lo cual genera la visita de público nuevo a nuestras tiendas.

7.3 Alianza Ripley

La alianza COANIQUEM Store y RIPLEY comenzó en noviembre de 2017 y se mantiene hasta la fecha. A continuación, están traducidos a cifras los resultados en cuanto a sustentabilidad que ha dejado esta valiosa relación.

- **Donación de muestras:**

Esta fue la primera acción realizada en conjunto, consiste en la donación de muestras de sus colecciones, para ser vendidas en las tiendas solidarias COANIQUEM Store. Durante 2020 se recibieron 3.949 muestras (3.709 ropa / 180 carteras y zapatos)

- **Pop up COANIQUEM store:**

A principios del año 2020, se decide dar un nuevo paso y generar, bajo el alero de la campaña Respect de Ripley, una exhibición POP UP de percheros de ropa de mujer de COANIQUEM Store. Esta acción, tiene por objetivo acercar aún más el modelo de reciclaje solidario a la comunidad.

Es por esto que, en el segundo semestre del 2020, Ripley y COANIQUEM Store, vuelven a generar una inédita acción para el mercado chileno, acercando a los consumidores otra área de negocio de COANIQUEM Store, la decoración, muebles y objetos del hogar. Esta acción se vio plasmada en un *corner* ubicado en el 4º piso de la tienda RIPLEY Parque Arauco.

- **Proyecto reciclaje tiendas Ripley:**

En noviembre 2020, comenzamos un nuevo proyecto de reutilización, donar a las tiendas solidarias COANIQUEM Store, los productos calificados como mermas en las tiendas RIPLEY, de los departamentos vestuario mujer, hombre, infantil, ropa interior mujer, juguetería, deporte.

Este proyecto se tradujo en 3.790 unidades recibidas, de las cuales 2.876 unidades (76%) corresponden a productos blandos y 914 unidades (24%) a productos duros.

7.4 Grandes datos y cifras 2020

A Diciembre de 2020 contamos con las siguientes tiendas operando:

1. Las Condes

2. Apumanque
3. La Dehesa
4. Chamisero (Colina)
5. Vitacura
6. Providencia
7. Estado
8. Ripley Parque Arauco
9. La Reina
10. Estación Central
11. La Florida
12. San Bernardo
13. Valparaíso
14. Yapo.cl/coaniquem

A pesar de haber estado 24 semanas cerradas debido a la pandemia producida por el COVID19, las Tiendas Solidarias COANIQUEM Store generaron una venta anual el 2020 con todas sus categorías de \$786.645.430 (IVA incluido), incluyendo su canal minorista y su nuevo canal mayorista.

8. Área de Programas y Oficinas Regionales

8.1 Oficinas Regionales

Dentro de las actividades de COANIQUEM, la capilaridad y la presencia en todo el territorio nacional es fundamental. Es así como la Fundación COANIQUEM cuenta con un total de 22 oficinas regionales, incluida la de Santiago que cumplen la labor de desarrollar programas de recaudación de fondos, apoyar la difusión institucional y las campañas de prevención de COANIQUEM, y recibir a los pacientes de las diversas comunas del país, para coordinar su traslado a los Centros de Rehabilitación de Antofagasta, Santiago y Puerto Montt.

Durante 2020 las oficinas regionales de COANIQUEM debieron adaptarse a una nueva dinámica de trabajo marcada por las reuniones por métodos telemáticos. Pese a las dificultades iniciales, esto permitió un trabajo de gran coordinación con la organización de las oficinas en tres macro zonas y la participación de las jefas de oficina en equipos combinados con personas de las oficinas centrales de la fundación.

Junto con un alto compromiso para la realización y adecuación de los diversos programas de formación, las coordinadoras de oficina realizaron una gran tarea con los medios de comunicación de cada zona siendo voceras de la institución en las distintas campañas de recaudación y prevención de quemaduras. A su vez, nuevas iniciativas surgieron de las mismas oficinas como talleres online y una rifa solidaria, entre otros programas.

8.2 Hitos más relevantes

- **OFICINA ARICA Y PARINACOTA**

-Enero 2020: Primer acuerdo con Fiscalía para integrar a COANIQUEM a la lista de beneficiarios de Suspensiones Condicionales del Procedimiento.

-Febrero – Marzo 2020: Primera venta de SOAP en la Región de Arica y Parinacota.

-Marzo 2020: Adjudicación de Subvención Municipal 2019, municipalidad de Arica.

-Abril 2020: Aprobación de Subvención Municipal, municipalidad de Camarones y difusión del número de urgencias de whatsapp COANIQUEM.

-Mayo - Junio 2020: Comienzo de preparación de Colecta Nacional, por primera vez de manera 100% virtual debido a la pandemia.

-Julio- Agosto 2020: Organización de talleres por Zoom “Encuentros Solidarios por COANIQUEM” con las oficinas de Curicó y San Fernando.

-Junio a Diciembre 2020: Campaña de Prevención con Santi, quincenalmente se tomaba contacto con colegios y jardines infantiles para presentar video de prevención

-Septiembre y Octubre 2020: Realización de talleres “Encuentro Solidarios por COANIQUEM”

-Octubre 2020: Preparación de campaña “Rehabilitemos Los Sueños” y alianza con empresa de comunicación digital “Adity”, en el marco de la campaña “Rehabilitemos los Sueños”

-Noviembre 2020: Charlas de prevención en el marco de la campaña “Rehabilitemos Los Sueños”, alianza de colaboración con JUNJI Arica y Parinacota, entrega de subvenciones Camarones y Arica y campaña navideña venta de giftcards en Ripley.

- **OFICINA ANTOFAGASTA**

-Marzo 2020 venta de SOAP a través de talonario.

-Campaña prevención “**Santi y sus amigos**” la cual permitió llegar a todas las comunas de la región, logrando participación de padres, apoderados y parcialmente de los niños y niñas de hasta 9 años aportando con sus dibujos según aprendizaje adquirido por los videos de Santi y sus amigos.

-Gestión de subvenciones en todas las alcaldías, sin embargo, no se realizó el aporte por la situación pandemia.

-Alta convocatoria en la campaña de colecta “**Desafío COANIQUEM**” en la región de Antofagasta logrando una cantidad considerable de inscritos como voluntarios online.

-Campaña **#rehabilitemoslossueños**, la cual permitió trabajar con colegas de otras regiones, donde se realizaron charlas de prevención a distintas entidades tanto públicas como privadas a través de las distintas plataformas online, siendo el principal objetivo informar a las comunidades y/o agrupaciones, logrando realizar captación de socios cooperadores.

-Primera Colecta Online.

- **OFICINA COPIAPÓ**

-**Marzo:** Por contingencia COVID 19 se consigue durante 10 meses la gratuidad de arriendo oficina.

-COANIQUEM refuerza su posicionamiento en la región a través de medios de comunicación: Radial, prensa escrita y TV, junto con lo anteriormente mencionado, se realizan charlas de prevención de lesiones por quemaduras presencial y online a distintas organizaciones sociales, Junji, juntas de vecinos y empresas.

-Se establece una alianza con Diario Tierramarillano, el cual nos apoya en todas las campañas.

-Se realiza la campaña de prevención de lesiones por quemaduras con Santi.

-Se logra obtener algunas Subvenciones de comunas a pesar del difícil momento que estábamos viviendo.

-En **diciembre** se realizan distintas actividades campaña alto al fuego con el Sargento Vivanco de la 2° comisaría de Copiapó, repartiendo flayer y entrevista en Radios para la prevención de los fuegos artificiales de fin de año.

- **OFICINA LA SERENA**

-**Enero a diciembre subvenciones municipales 2020:** Se ingresaron las subvenciones, se esperaba las 7 aprobadas respecto al 2019, sin embargo, muchos municipios las congelaron.

-Por primera vez, nos adjudicamos la subvención de Canela y recuperamos la de Paihuano .

-**Reciclaje de Vidrio de enero a diciembre (todo el año) Campaña Elige Vidrio:** Envío de 34 campanas a la Ciudad de Ovalle. Se logra a través de Convenio y Patrocinio de la Municipalidad de Ovalle, la instalación de contenedores de vidrio, costos de retiro, acopio y molienda de vidrio como una gestión de política comunal propia de la municipalidad en favor de COANIQUEM.

-Lanzamiento de campaña en la ciudad de Ovalle con gran cobertura regional en distintos medios locales, prensa, digital y radial, además de transmitirse por Instagram Live.

-Alianza con la Municipalidad de La Serena para difusión de la campaña de reciclaje.

-**Febrero Pasta móvil 2020:** Con una duración de 6 días, estando presente en Centro La Serena, Vicuña, Playa Morrillos, Mall Puertas del Mar, entre otras. TVN red Coquimbo asiste a la plaza de Armas de La Serena a dar cobertura en vivo. Se obtuvo una ganancia de \$2.342.500.

-Febrero a abril ventas de seguros SOAP: Tres puntos de venta en Sorteo. Gracias a gestión con la Municipalidad de La Serena y la Dirección de Patentes Comerciales, logramos rebajar el uso de suelo y adjudicarnos el n°1 del puesto de ventas en la plaza de armas de La Serena. Presencia en La Serena y Coquimbo.

-Recaudación enero a diciembre: Nos encontramos en una reactivación de la cartera de recaudación, realizando una campaña de envío *mailing* para volver a reintegrarse y estar en uno a uno con la base de datos.

-Colecta Nacional COANIQUEM: Mayor visibilización regional y posicionamiento de marca COANIQUEM.

-La oficina regional tiene programa propio 2 veces por semana en Radio La Serena con salida digital. El programa tiene nombre de colecta nacional #desafíoCOANIQUEM

-Se logra crear vínculo para la salida en TV de la campaña y sus coordinadoras.

-Alianza Coquimbo Unido para difusión en sus redes en Municipios e instituciones.

-Se logra una semana de Pantalla Pública gratuita en LED carretera ruta 5N perteneciente a Conglomerado de multi plataformas MADERO de #DesafíoCQ

-Campaña Promotores x Ripley: Equipos en Ripley La Serena y Coquimbo para la campaña navideña.

-Alianza Seremi de Salud Región de Coquimbo: Se ratifica alianza con Seremi de Salud Región de Coquimbo para estar activos en información, dependencias del área de Salud para Lanzamiento de guía clínica.

-Alianza Reciclaje Strip Center Ulriksen: Se realiza presentación de CQ y se establece alianza para tener punto de reciclaje.

-Campaña Alto al Fuego: Difusión y posicionamiento en medios locales.

-Alianzas: Municipalidad de La Serena, Los Vilos, Andacollo, Canela, Vicuña, Paihuano, Río Hurtado, alianza club deportivo Coquimbo unido, alianza Festival Internacional de Cine de La Serena, alianza Miradio, alianza radio La Serena y alianza RSB.

- **OFICINA VIÑA DEL MAR**

-Enero 2020: GENERACIÓN NUEVO EQUIPO DE DIÁLOGO DIRECTO. Se complementa el equipo con 2 nuevas integrantes, siendo así posible consolidar la base del equipo.

-Febrero 2020: PASTA-MÓVIL. Evento que se realizó en la recta Las Salinas, durante la semana del Festival de Viña el cual nos significó un ingreso de \$2.216.100.

-Mayo 2020: CAMPAÑA SEGEGOB COANIQUEM COVID-19. Se obtuvo el apoyo por parte de la Ministra Secretaria General de Gobierno, Karla Rubilar, y del Diputado Distrito 7 de la Región de Valparaíso, Andrés Celis, para difundir a nivel Nacional consejos y prevención de lesión de quemaduras bajo la situación de emergencia sanitaria por COVID-19.

-Junio 2020: COLECTA NACIONAL ONLINE. Empresa Demaría, nos realiza aporte de \$3.000.000

-Octubre 2020: CHARLAS DE PREVENCIÓN. Se contacta a más de 150 empresas, para llevar a cabo charlas de prevención. Destacándose la charla en la Escuela Parlamentaria del Congreso.

-Noviembre 2020: CAMPAÑA REHABILITEMOS LOS SUEÑOS. Campaña en medios de comunicación locales, donde se pudo contar con la participación del Presidente de COANIQUEM, Dr Jorge Rojas Zegers (entrevistas de TV y Radio) y también presencia en medios escritos.

-Diciembre 2020: CAMPAÑA CECREA LA LIGUA. El Ministerio de Cultura de la Ligua junto con las oficinas regionales de San Felipe y Viña del Mar, trabajaron en conjunto para llevar a cabo laboratorios de Teatro y Plástico, vía zoom con nuestros niños y niñas atendidos en la Fundación.

- **OFICINA SAN FELIPE**

-Primera Colecta Online junio 2020.

-Campaña de prevención Santi: Trabajo con colegios de la zona.

-Campaña CECREA La Ligua, dependiente del Ministerio de Cultura. Se trabajó en conjunto con las oficinas de Viña del Mar y San Felipe, para realizar Laboratorios de Teatro y Plástico, vía zoom, para los pacientes de COANIQUEM en la región de Valparaíso.

-Banners: Conseguir difusión de nuestra Campaña "Rehabilitemos los sueños" a través de páginas web y RRSS de Gobierno y Carabineros de Chile.

- **OFICINA RANCAGUA**

-Primera Colecta Online junio 2020.

-**Banners:** Conseguir difusión de nuestra Campaña "Rehabilitemos los sueños" a través de páginas web y RRSS de Gobierno y Carabineros de Chile.

-**Campaña de prevención Santi:** Trabajo con colegios de la zona.

-**Campaña Promotores Ripley:** Equipos en Ripley La Serena y Coquimbo para la campaña navideña.

- **OFICINA SAN FERNANDO**

-**Febrero 2020:** La Ilustre Municipalidad de San Fernando en conjunto con la Oficina Regional de COANIQUEM, por primera vez firman convenio de "reciclaje de vidrio", el cual permitirá fortalecer el reciclaje en la comuna, y a la vez retribuir a la rehabilitación de los niños con lesiones por quemaduras.

-**Marzo 2020:** Gracias a la disposición y ayuda de diversos municipios de las Provincias de Colchagua y Cardenal Caro, se logra la autorización para la venta de SOAP en diversas comunas de la región.

-**Junio 2020:** Primera Colecta Online.

-**Junio y Julio 2020:** Equipo de Diálogo Directo de manera inédita es capacitado en captación de socios cooperadores online. Esto permitió seguir en la búsqueda de socios cooperadores, pese a la contingencia sanitaria por COVID 19.

-**Agosto 2020:** En conjunto la Oficina Regional de Rancagua y San Fernando, y con el apoyo fundamental de la DEDI (Dirección de Extensión, Docencia e Investigación de COANIQUEM), se imparte charla de Prevención de Quemaduras a los Departamentos de Salud de AIEP de la Sexta Región.

-**Septiembre 2020:** Gracias a la coordinación y unión de las oficinas regionales de Arica, San Fernando y Curicó, se concretó durante varias semanas un ciclo de "**Encuentros Solidarios por COANIQUEM**". Luego de innovar se logró la donación de varias charlas y clases de referentes de diversas disciplinas (Yoga, automaquillaje, lactancia, etc) las que permitieron recaudar fondos para COANIQUEM.

-**Octubre 2020:** Se realizan charlas de Prevención de Lesiones por quemaduras a empresas, instituciones educacionales y sindicatos de trabajadores.

-Noviembre 2020: Campaña de Prevención con Santi, que nos permitió educar en prevención a cientos de niños de la comuna a través de piezas audiovisuales que tenían como principal objetivo enfatizar en la peligrosidad de distintos agentes causales de quemaduras.

- **OFICINA CURICO**

-Se estableció una alianza con Radio VLN quienes nos tienen con publicidad todo el año y espacio en su matinal.

-Campaña de prevención con Santi: Jardines Junji e Integra
Primera Colecta Online 2020.

- **OFICINA TALCA**

-Primera Colecta Online.

-Campaña de Prevención con Santi: A través de videos quincenales cuyo protagonista es el Gato Santi (mascota de COANIQUEM), llevamos consejos de prevención a cientos de hogares y familias, con el apoyo de instituciones locales y regionales (JUNJI, OPD, Municipios, etc) y medios de comunicación.

-Charlas de Prevención con JUNJI: A partir de la campaña de prevención con Santi se genera una iniciativa con la JUNJI a nivel regional, mediante la cual cada lunes entregamos una charla virtual de prevención a un grupo de jardines infantiles de diferentes localidades, convocados por la Dirección Regional de JUNJI. En estas charlas participan tanto educadoras como apoderados de cada jardín y autoridades JUNJI, se crea un espacio de reflexión donde los participantes comparten sus vivencias y la importancia de los cuidados que damos a conocer.

-Formación Comité de Fondos y Proyectos: Ante la necesidad de encontrar nuevas alternativas para la obtención de recursos, se constituye el Comité de Fondos que reúne a personas de las distintas áreas de COANIQUEM buscando coordinar y fomentar la postulación a fondos concursables, premios y proyectos externos a la institución.

- **OFICINA CHILLÁN**

-Se establece renovación de alianza con **equipo deportivo Ñublense** estando presentes como marca solidaria en sus camisetas en primera división del fútbol chileno.

-**Campaña de prevención con Santi** en contacto directo con las familias y establecimientos escolares en forma online por contingencia COVID 19.

-Primera Colecta Online 2020.

-Presencia en medios de comunicación de la región dando a conocer nuestras distintas campañas publicitarias.

-Apoyo de empresas de la región con aportes en dinero y difusión de nuestras campañas.

Firma convenio de reciclaje con la municipalidad de Chillán.

- **OFICINA CONCEPCIÓN**

-Amplia participación en medios locales tanto escritos, virtuales, tanto en radio como televisión con el apoyo y difusión de nuestra primera colecta online COANIQUEM 2020 con el #desafioCOANIQUEM

-**Campaña de prevención con Santi**: Se pudo realizar una buena acogida y gran aporte de la comunidad de inmigrantes en Concepción, contando con gran participación de niños durante todo el proceso de esta campaña.

-En **octubre del 2020** se comienza a gestionar el desafío para la apertura de un nuevo Centro de Rehabilitación en la región del Bío- Bío con ubicación en la provincia de Concepción.

-Primera Colecta Online.

- **OFICINA LOS ANGELES**

-**Convenios: IP Chile, Radios, prensa escrita, diarios online.**

-Difusión mediante distintos medios de comunicación, radio, prensa escrita, diarios online, entre otros.

-Campaña Prevención "Santi y sus amigos", con alta participación y vinculación de alumnos y apoderados de Escuela República Israel Participación Campaña Santi.

-Venta SOAP.

-Primera Colecta Online.

-Campaña **#rehabilitemoslossueños**, la cual permitió trabajar con colegas de otras regiones, donde se realizaron charlas de prevención a distintas entidades tanto públicas como privadas a través de las distintas plataformas online.

-Diálogo directo en terreno.

-Recaudación domiciliaria.

- **OFICINA ANGOL**

-Campaña de prevención con Santi en colegios y jardines.

-Implementación de charlas de prevención, vía online con empresas y alianzas.

-Primera Colecta Online 2020.

-Difusión en redes sociales y medios de comunicación locales.

-Cambio de oficina física.

- **OFICINA TEMUCO**

-Primera Colecta Online.

-Campaña Prevención "Santi y sus amigos", con alta participación y vinculación de alumnos y apoderados.

-Campaña **#rehabilitemoslossueños**, la cual permitió trabajar con colegas de otras regiones, donde se realizaron charlas de prevención a distintas entidades tanto públicas como privadas a través de las distintas plataformas online.

-Recaudación domiciliaria.

- **OFICINA VALDIVIA**

-Proyecto para implementar **Box manejo del dolor** para el Centro de Rehabilitación de Puerto Montt, el cual fue posible gracias al apoyo de empresa COLUN de la Región de los Ríos.

-Se realizaron charlas de prevención online a un 40% aproximadamente, de empresas, instituciones gubernamentales, colegios, jardines infantiles y salas cunas de la Región de los Ríos.

-**Rifa Solidaria** que se realiza con esfuerzo de las 5 oficinas que conforman la Zona Sur 2 (Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas), recaudando \$4.000.000 aproximadamente. Se vincula y activa importante apoyo externo para la realización de esta actividad de manera 100% gratuita.

-Campaña de prevención con Santi en colegios y jardines.

- **OFICINA OSORNO**

-**Aporte Empresa Ventisqueros** a través de Salmón Chile por un total de \$5.228.978 para financiar el proyecto Implementación de Materiales Lúdico- Terapéuticos para Expresión Emocional y Sala de Estimulación del Centro de Rehabilitación de Puerto Montt.

-**Aporte Empresa GRUPO GTD** por \$2.500.000. En este contexto, el Dr. Jorge Rojas Zegers realiza charla masiva de prevención para los colaboradores de GRUPO GTD de Chile, Perú y Colombia.

-Aporte de \$1.500.000 de **Empresa COLUN** para Colecta “Desafío COANIQUEM” y de **GRUPO SAESA** por \$2.430.000.

-**Rifa Solidaria** que se realiza con esfuerzo de las 5 oficinas que conforman la Zona Sur 2 (Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas), recaudando \$4.000.000 aproximadamente. Se vincula y activa importante apoyo externo para la realización de esta actividad de manera 100% gratuita.

-Subvenciones municipales de tres comunas.

-Campaña Prevención “Santi y sus amigos”, con alta participación y vinculación de alumnos y apoderados de colegios y jardines de sus siete comunas.

-Se realiza la **Primera Jornada de Rehabilitación Infantil “Atención Integral de Niños y Niñas con Lesiones por Quemaduras”** para trabajadores y funcionarios del Servicio de Salud de Osorno (SSO).

-Como parte de la vinculación permanente con la comunidad, se invita a participar a Coordinadora de Oficina como integrante del Consejo Asesor Externo Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social de IPROSEC.

- **OFICINA PUERTO MONTT**

-**Rifa Solidaria** que se realiza con esfuerzo de las 5 oficinas que conforman la Zona Sur 2 (Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas), recaudando \$4.000.000 aproximadamente. Se vincula y activa importante apoyo externo para la realización de esta actividad de manera 100% gratuita.

-Campaña de prevención con Santi en colegios y jardines.

-Primera Colecta Online

-Se creó una **Alianza tanto de alumnos como docentes entre COANIQUEM y DUOC**, que había llegado en ese momento a Puerto Montt, entregando información y dos charlas de prevención desde la Sede de Villarrica hasta Puerto Montt.

-Se presentó un **proyecto de un camión para reciclaje de vidrios a la Intendencia de la Región.**

-En el mes de diciembre se trabajó en la Campaña de la giftcards con Ripley.

- **OFICINA COYHAIQUE**

-Apertura Oficina Coyhaique, región de Aysén.

-Por **primera vez** se logra una subvención **Municipal en la región de Aysén**, específicamente del municipio de Puerto Aysén.

-**Rifa Solidaria** que se realiza con esfuerzo de las 5 oficinas que conforman la Zona Sur 2 (Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas), recaudando \$4.000.000 aproximadamente. Se vincula y activa importante apoyo externo para la realización de esta actividad de manera 100% gratuita.

-Campaña de prevención con Santi, con la ayuda de los medios locales, recibimos dibujos de gran parte de las localidades de la región.

-Mediante **charlas de prevención online**, se pudo llegar al **100% de los Jardines infantiles Integra de la región**, PDI Corafam (que es la Corporación de ayuda a la Familia Policial) también a nivel regional.

-Además de empresas, colegios, Injuv, jardines municipales, etc.

-Dr. Jorge Rojas Zegers da entrevista por primera vez en Villa O'higgins, pueblo en donde se termina la carretera Austral.

-**Logramos alianza con INJUV de nuestra región.**

- **OFICINA PUNTA ARENAS**

-Se estableció una alianza y proyecto con la **Municipalidad de Punta Arenas**, en el mes de febrero se realizó la entrega de una casa para la oficina de COANIQUEM en Punta Arenas.

-**Rifa Solidaria** que se realiza con esfuerzo de las 5 oficinas que conforman la Zona Sur 2 (Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas), recaudando \$4.000.000 aproximadamente. Se

vincula y activa importante apoyo externo para la realización de esta actividad de manera 100% gratuita.

-Campaña de prevención con Santi en colegios, jardines y oficinas públicas de la Región de Magallanes.

-Se hizo entrega de imanes adhesivos con el número de WhatsApp SOS COANIQUEM 24/7 de emergencia con alianza y colaboración de privados (personas naturales) quien nos apoyó con el financiamiento de estos, la entrega de los imanes fue en Juntas de vecinos de la comuna de Punta Arenas.

-**Campaña Hazte Socio**, con alianza de empresas y medios de comunicación, la cual en la actualidad sigue vigente.

8.2.1 Programa de Recaudación Domiciliaria

El Programa de Recaudación Domiciliaria de COANIQUEM es uno de los programas históricos de la institución y uno de los más queridos por el equipo de COANIQUEM. Decenas de recaudadoras domiciliarias de todo el país visitan a miles de cooperadores que entregan mes a mes su aporte a COANIQUEM.

El compromiso y profesionalismo de las recaudadoras y la fidelidad de los cooperadores son el sello de este programa. Durante el año 2020 debido a la pandemia la Recaudación Domiciliaria experimenta una baja de un 30% en relación al año 2019, logrando un resultado final de \$211.051.759, el cual se desglosa en un 50% presencial y un 50% a través de transferencias bancarias.

Debido a que nuestro Equipo de Recaudadoras pertenece en su gran mayoría a la tercera edad, se tomaron todos los resguardos correspondientes a los protocolos COVID-19 establecidos por el MINSAL.

8.2.2 Programa Coronas de Caridad y Saludos con Sentido

A través de este programa COANIQUEM ofrece a la comunidad distintos formatos de saludos y felicitaciones ante nacimientos, enfermedades, matrimonios, bautizos y defunciones, esto permite recaudar fondos importantes para el funcionamiento de la institución.

En el año 2020 debido a la Pandemia, se crea paralelamente al despacho físico de Coronas de Caridad y otros Impresos, una plataforma web **“Saludos con Sentido”** (saludosconsentido.coaniquem.cl) cuyo objetivo es el de ofrecer a nuestros colaboradores diferentes tipos de saludos, los cuales se pueden elegir, editar y enviar en un archivo pdf a los correos electrónicos de los destinatarios, de una manera fácil y amigable para el usuario.

Las donaciones por este nuevo concepto de ventas, son recaudadas a través de diferentes botones de pago, ya sea por transferencias electrónicas o tarjetas de crédito.

8.2.3 Programa Colegios por COANIQUEM

El Programa Colegios por COANIQUEM agrupa diversas actividades de vinculación con los establecimientos educacionales del país tales como la campaña del sobre, campañas de prevención de quemaduras con la mascota de COANIQUEM *“Santi”*, y charlas de solidaridad.

Bajo los ejes de trabajo de Solidaridad, Medio Ambiente y Prevención de Quemaduras, se realizaron diversas actividades con establecimientos educacionales de todo el país.

Como cada año, el equipo de Programas junto al equipo de Regiones, empieza a actualizar la información de la base de datos para comenzar con la *“Campaña del sobre”* en el mes de marzo, sin embargo, por la contingencia sanitaria por COVID 19 no se pudo realizar la campaña.

En el mes de Abril, COANIQUEM incursionó con *“Cápsulas de prevención”* difundándose en las redes sociales de COANIQUEM, por lo que se aprovechó la instancia de difundir este material, para así llegar a los Establecimientos Educacionales históricos y nuevos, de esta forma se logró en la Región Metropolitana llegar a 2.148 Establecimientos.

En el mes de mayo se realizó la difusión de la *“Colecta Online”* para inscribirse como voluntarios online, de manera que pudiesen cooperar por medio de la alcancía virtual. El equipo de *mailing* se encargó de llegar a 4.331 establecimientos educacionales.

El 29 de junio se da inicio al proyecto: *“Prevención con Santi”* (campaña virtual interactiva), cuyo propósito fue disminuir la incidencia de lesiones por quemaduras en niños en etapa preescolar y

escolar, a través de una campaña masiva, mediante vídeos educativos (11 videos educativos); esta campaña finalizó el mes de noviembre.

En el marco de Prevención, COANIQUEM desde el mes de abril, junto al Equipo de Programas realizó Acto Oficial de Lanzamiento de la Campaña Colegios por COANIQUEM y Prevención de Quemaduras en el Hogar, el cual fue presidida por el Subsecretario de Educación Sr. Jorge Poblete Aedo del Ministerio de Educación, Vicesuperintendente Pablo Cortés De Solminihac del Cuerpo de Bomberos de Santiago, Dr. Jorge Rojas Zegers, Presidente de COANIQUEM y representantes de diversos establecimientos educacionales a lo largo del país y el extranjero, lanzamiento que se realizó vía Zoom Seminario, el día 24 de septiembre de 2020 con duración de 1 hora, el cual contó con un registro de 618 INSCRITOS de Chile y el extranjero.

8.2.4 Voluntarios x COANIQUEM

Programa creado con el fin de registrar y dar continuidad como un apoyo fundamental dentro de la visión de COANIQUEM a nuestros voluntarios/as, sin su ayuda en nuestras actividades, no podríamos existir y su permanencia es nuestra razón de ser.

De esta manera durante el verano de 2019 se creó la idea de “Voluntarios x COANIQUEM”, con el fin de tener más registros de voluntarios permanentes y proyectar una cultura de solidaridad con distintas organizaciones y personas que quieran ayudar a los niños con quemaduras.

Durante el año 2020 se sostuvieron reuniones con todos los actores internos de COANIQUEM, levantando las necesidades para trabajar en red protocolos de funcionamiento e inscripción de voluntarios. Con ello se crearon 5 pasos que todo voluntario x COANIQUEM debe vivir independiente la opción de voluntariado que elija, él o ella pasará por una inscripción, capacitación, la acción de voluntariado, fidelización y evaluación.

Las 9 opciones de voluntariado (Tiendas solidarias, Centro de distribución, Voluntarios online de prevención, Colecta, Mantenimiento, Sala de espera, CASABIERTA, Santuario y otras opciones) fueron establecidas en un sitio web ligado a la página web oficial de COANIQUEM, en agosto 2021, abriendo la inscripción online de voluntarios/as. A la fecha se cuenta con 625 voluntarios inscritos los que se han contactando, capacitado y activado pese a la pandemia. Con esto surgieron convenios con casas de estudio, empresas, plataformas online y otras fundaciones tales como “Busca tu

causa"- Fundación Sociedad Anónima, MiColab, AGSCH, ABCH, Red Transforma País-INJUV, AIEP, pastoral UC, DUOC, Colegio Cumbres, entre otras, con las cuales se han coordinado charlas online, donaciones de ropa, seguros y kits de protección para los voluntarios, encuentros, ciclos de actividades y capacitaciones ("Gestión de voluntarios en tiempos de pandemia", "Día nacional del voluntariado", "Aniversario ONG Profesionales Voluntarios Chile") junto con activaciones de voluntarios en la difusión y participación de nuestras campañas (#DesafioCOANIQUEM 2020, #ConsejosCOANIQUEM, #NomásFuegosArtificiales y #RehabilitemosLosSueños)

Junto con ello generamos protocolos COVID para publicar ofertas en alrededor de 12 ferias universitarias y trabajar con practicantes de distintas universidades del país en apoyo a distintas áreas de la fundación, teniendo alrededor de 72 practicantes que se han sumado a tiendas solidarias (verano) y 2 oficinas regionales en este proceso.

Actualmente de manera mensual se levanta información de inscritos, generando un *newsletter* y encuentros online con los voluntarios activos para fidelizarlos.

8.2.5 Colecta Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM ²

La planificación de la colecta 2020 se realizó pensando en que esta se realizaría de forma presencial, sin embargo, debido a la contingencia sanitaria que se vive a nivel mundial por COVID-19, COANIQUEM se adaptó al contexto nacional y transformó toda la planificación para realizar la colecta de forma online.

En esta nueva planificación se crearon distintos equipos de trabajo:

1. Unidad de contenidos (comercial- televisión y radio, testimonios, piezas gráficas, cartas, script, y calendario).
2. Plataforma de donaciones (plataforma web, botones de pagos, medios de pago y análisis jurídico).
3. TV- radio y prensa escrita nacional (banners, medios digitales, tv-radio-prensa escrita y coordinación de entrevista).
4. Influencers (coordinación de videos de apoyo y activaciones).

² Este es un programa de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM, gestionado por la Fundación COANIQUEM por mandato de la Corporación. Los ingresos y gastos asociados se reflejan en la contabilidad de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM.

5. Redes sociales (whatsapp, instagram, twitter, entre otros).
6. TV- radio y prensa local (regiones).
7. Marketing digital (add words, sitios web y varias empresas).
8. Captación online de voluntarios online y físicos (campaña en redes sociales y otros medios digitales para conseguir voluntarios).
9. Captación de voluntarios en instituciones (universidades, IP, CFT, jardines infantiles, colegios, iglesias, scouts, bomberos, AIEP, iglesia mormona e INJUV).
10. Grupos de WhatsApp voluntarios (comunicación por WhatsApp).
11. Gestión telefónica con voluntarios.
12. Empresas con certificado de donaciones (conseguir aportes directos, 1+1, charlas de prevención y agradecimientos).
13. Motivación interna (funcionarios COANIQUEM).
14. *Mailing*.
15. Reporte DESAFÍO COANIQUEM 2020.

Paralelamente, a estos equipos de trabajo, se distribuyeron las 22 oficinas regionales, en cuatro macrozonas: zona norte, zona centro, zona sur 1 y zona sur 2.

En la página web de COANIQUEM, se contaba con un formulario, para que las personas que ingresaban pudiesen inscribirse como voluntarios online, este mismo formulario fue extendido para AIEP, iglesia mormona, INJUV, entre otros.

De esta manera se llegó a la cantidad de 12.223 voluntarios online con 4.243 links.

Se crea una plataforma de donaciones **“DESAFIO COANIQUEM”**, la cual fue difundida por las redes sociales de COANIQUEM, de manera que las personas que ingresaban a la plataforma pudiesen realizar su donación, a través de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencias bancarias, flow, pay pal, servipag, entre otros.

La organización de difusión fue la siguiente:

- El equipo de whatsapp, se encargó de contactar a todos los voluntarios online, creando así distintos grupos dentro de la red social.
- El equipo de contenido, se encargó de crear contenido diario para que este fuese difundido por las distintas redes sociales (whatsapp e instagram).

Se logró gran alcance en redes sociales, sobre todo en la plataforma de Instagram, logrando no sólo la difusión de parte de los distintos usuarios, sino también de distintos *influencers*.

Como balance general, en la COLECTA ONLINE 2020 hubo 25.048 donantes, logrando un aporte total de **\$303.000.000.**, con un 88% de donantes individuales y 12 % de empresas.

8.2.6 Programa de Subvenciones Municipales ³

Las Subvenciones Municipales o fondos concursables municipales son proyectos y/o programas que entregan apoyo monetario a las organizaciones ya sea de carácter público o privado sin fines de lucro. Los proyectos que se presentan deben cumplir con funciones del municipio, en áreas de cultura, protección del medio ambiente, educación y salud, entre otras.

COANIQUEM, postula a los diversos Municipios, proyectos del área de salud, en donde se solicita al Municipio un aporte para ayudar a la Rehabilitación de niños y jóvenes que han sufrido lesiones de quemaduras.

Durante el año 2020, COANIQUEM logró obtener el apoyo de 71 Municipalidades, pese a la contingencia sanitaria por COVID 19 que se vive a nivel mundial, lográndose recaudar **\$177.983.403** equivalente al 92% de lo recaudado por este concepto durante el año 2019 (\$193.679.912).

8.2.7 Seguros Consorcio

Fundación COANIQUEM y CONSORCIO trabajan juntos por la rehabilitación de los niños con lesiones de quemaduras, a través de una alianza que contempla la venta y promoción de seguros obligatorios SOAP, durante febrero y marzo de cada año.

Esta campaña se logró realizar en forma presencial hasta el 15 de Marzo 2020, debido a que el país entra en cuarentena a nivel nacional por pandemia, lo que obliga a canalizar la venta sólo a través de la página web de COANIQUEM y una plataforma online para los vendedores.

Por concepto de venta FUNDACIÓN COANIQUEM percibe el diferencial del precio venta público menos el precio base establecido por contrato con la compañía de seguros. Durante el año 2020, la venta de SOAP generó para la FUNDACIÓN un total de **\$16.684.100.**

³ Este es un programa de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM, gestionado por la Fundación COANIQUEM por mandato de la Corporación. Los ingresos y gastos asociados se reflejan en la contabilidad de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM.

Adicionalmente, la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM. tiene un convenio ⁴con la misma compañía de seguros por uso de marca, el valor queda establecido por CONSORCIO. Durante el año 2020, por convenio de uso de marca en venta SOAP, COANIQUEM recibió una donación de **\$13.901.948.**

⁴ Este es un programa de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM, gestionado por la Fundación COANIQUEM por mandato de la Corporación. Los ingresos y gastos asociados se reflejan en la contabilidad de la Corporación de Ayuda al Niño Quemado COANIQUEM.

9. Área de Socios Cooperadores

El área de Socios Cooperadores de la Fundación COANIQUEM administra el Programa de mayor volumen de recursos de la fundación. Se encarga de la captación de nuevos socios cooperadores y a su vez del aporte mensual de los socios cooperadores activos, así como de su fidelización. Esta área cuenta con cuatro sub áreas: Captación, Back Office, Fidelización y Control de Gestión.

El área de captación trabaja en conjunto con los equipos regionales mediante esquemas de captación en calle y charlas de prevención a través de la modalidad “COANIQUEM te cuida”, mientras el área de Back Office gestiona los mandatos, los confirma telefónicamente mediante un Call Center, manejo de dudas, reclamos, cierres y retenciones de los socios cooperadores. Por su parte, el área de fidelización vela por mantener a los socios cooperadores informados y conectados con la causa. Finalmente, el área de control de gestión apoya en la definición y análisis de KPIs y en las tareas vinculadas a la cobranza mensual y gestión del programa.

9.1 Principales Hitos

- Plan Verano con mayor participación de captadores y recaudación histórica del programa.
- Creación de sistema de captación online para trabajo a distancia con equipos de dialogo directo a nivel nacional.
- Realización de cientos de charlas online de prevención de quemaduras a nivel nacional durante gran parte de la cuarentena.
- Piloto de comunicación con nuestros socios cooperadores para participación como voluntario en nuestros programas y apoyo emocional en período de pandemia.
- Realización de nuevos proyectos de recaudación como la “Campaña Rehabilitemos los Sueños” y “Gift Card Navidad Ripley”
- Crecimiento de un 8% de utilidad sobre el presupuesto 2020 y un incremento de un 46% sobre utilidad 2019.

9.2 Cifras 2020

El 2020 fue un gran año para este programa, logrando generar ingresos por 3.604,2 MM\$, fundamentales para la rehabilitación de los niños, niñas y jóvenes con quemaduras.