



## Procedimiento Servicio No Conforme

Código: P-SGC-009

Página 1 de 7

Revisión: 06

Fecha de Rev.: OCT. 2019

### OBJETIVO

El Objetivo de este procedimiento es establecer una metodología para identificar y controlar los servicios que no cumplen con los requisitos establecidos por SENAME y la Fundación, definir las responsabilidades encargadas de su tratamiento, y prevenir su entrega no intencionada.

### ALCANCE

Aplica a todos los Programas de la Fundación en los procesos de implementación, ejecución y cierre.

### DEFINICIONES

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Servicio No Conforme:** Es aquel servicio que no cumple con alguno de los requisitos establecidos por el SENAME en las OO.TT, Circulares, Convenios, y los requisitos de la Fundación.

**Solución Inmediata / Reacción:** Acción tomada para tratar un Servicio No Conforme detectado, ponerlo bajo control y hacer frente a sus consecuencias.

**Acción Correctiva:** Acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No Conformidad detectada. Su propósito es evitar que el Servicio No Conforme vuelva a ocurrir.

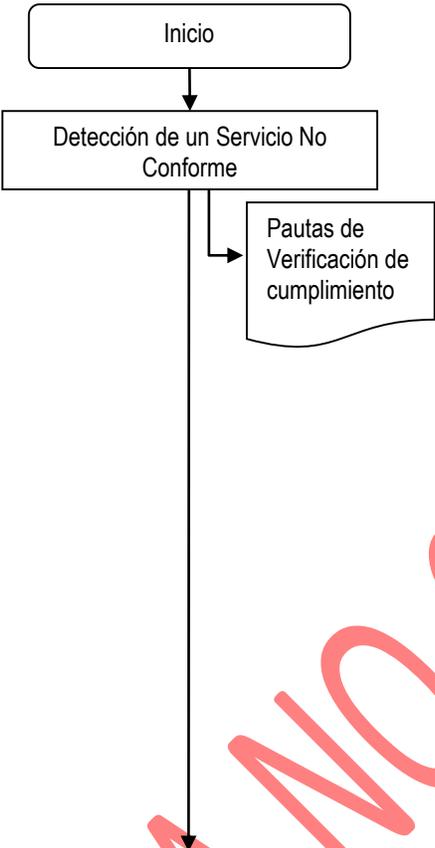
### DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Convención Internacional de los Derechos del Niño
- Convenios suscritos por la Fundación para la ejecución de los Programas
- OO.TT de los Programas
- Circulares
- Procedimiento de Implementación de Programas (P-SGC-012)
- Procedimientos de Ejecución de Programas (P-SGC-013), (P-SGC-015), (P-SGC-016) y (P-SGC-017)
- Procedimiento de Cierre de Programas (P-SGC-014).

Preparado por: Encargada de Control de Gestión  
Fecha: 25/10/2019  
Firma:

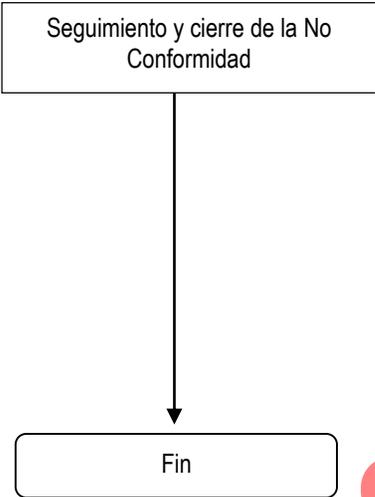
Revisado por: Director Administración y Finanzas  
Fecha: 25/10/2019  
Firma:

Aprobado por: Director Administración y Finanzas  
Fecha: 25/10/2019  
Firma:

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>Audidores(as) Administrativos(as) Contables / Los Coordinadores(as) Técnicos(as) y Profesionales (externos) Dirección de Operaciones Sociales.</p>	 <pre> graph TD     Inicio[Inicio] --&gt; Deteccion[Detección de un Servicio No Conforme]     Deteccion --&gt; Pautas[Pautas de Verificación de cumplimiento]             </pre>	<p>Los Servicios No Conformes se clasifican de acuerdo a la materia de su incumplimiento, éstas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica o</li> <li>• financiera</li> </ul> <p>Los Servicios No Conformes relacionados con <b>requisitos financieros</b>, los detectan los(as) Auditores(as) Administrativos(as) Contables, durante las auditorías realizadas en terreno a los Programas. El registro y tratamiento de este tipo de Servicios No Conformes se realiza en el módulo de "Gestión de Auditorías 2.0", de la plataforma Isotools.</p> <p>Los Servicios No Conformes relacionados con <b>requisitos técnicos</b>, los detecta la Dirección de Operaciones Sociales.</p> <p>La Directora de Operaciones Sociales, coordina con los Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos la revisión semestral de una muestra de carpetas de todos los Programas.</p> <p>Los Coordinadores(as) Técnicos(as) y Profesionales (externos) designados por DOS, detectan los Servicios No Conformidades relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ existencia de documentos,</li> <li>○ actualización de documentos,</li> <li>○ prestaciones comunicadas a SENAME,</li> <li>○ permanencia de los NNA en los Programas.</li> </ul> <p>Mayores detalles de los servicios no conformes relacionados con requisitos técnicos, se encuentran en el anexo N°1, en donde se señala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• requisito técnico (cuyo incumplimiento origina un servicio no conforme),</li> <li>• quién lo detecta,</li> <li>• con qué frecuencia,</li> <li>• cómo se detecta el servicio no conforme,</li> <li>• verificador utilizado en la detección del servicio no conforme y,</li> <li>• en las observaciones, los pasos a seguir en caso de detectar un servicio no conforme</li> </ul> <p>Los Coordinadores(as) Técnicos(as) y Profesionales (externos) informan los servicios no conforme a la Dirección de Operaciones Sociales, quien emite y gestiona el tratamiento de la SAC.</p>

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
Dirección de Operaciones Sociales	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">Emisión de la Solicitud de Acción Correctiva (SAC)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: 100px;">Solicitud de acción correctiva</div>	<p>Dirección de Operaciones Sociales emite el <b>Formulario Solicitud de Acción Correctiva (SAC) (F-SGC-006)</b>, en el que describe de forma clara y detallada el incumplimiento detectado, envía la SAC al Director(a) del Programa correspondiente y realiza su seguimiento.</p>
Director(a) del Programa	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Tratamiento del Servicio No Conforme (solución inmediata, análisis de causa y acciones correctivas)</div>	<p>El Director(a) de Programa, en un plazo no superior a diez días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la SAC, trata el Servicio No Conforme, realizando las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma una acción inmediata (reacción) con la finalidad de limitar sus efectos, corregirlo y ponerlo bajo control. Una vez tratado el Servicio No Conforme, debe ser sometido a una nueva revisión para demostrar su conformidad con los requisitos.</li> <li>• Realiza el análisis para identificar la(s) causa(s) de la No Conformidad, utilizando alguna herramienta estadística, tal como: los 5 ¿por qué?, diagramas causa-efecto, árbol de problemas, gráficos de espina de pescado, gráficos de Pareto, u otra. Luego, registra el análisis en el Formulario de la SAC; y</li> <li>• Determina y registra en el Formulario de la SAC las acciones correctivas adoptadas para eliminar la(s) causa(s) de la No Conformidad, señalando los responsables y las fechas de implementación, con el propósito de evitar que el problema vuelva a ocurrir.</li> </ul> <p>El Director(a) del Programa envía la SAC, vía correo electrónico, a la Dirección de Operaciones Sociales, responsable de su revisión y seguimiento.</p>

COPIA NO CONTROLADA

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
la Dirección de Operaciones Sociales	 <pre>                     graph TD                         A[Seguimiento y cierre de la No Conformidad] --&gt; B[Fin]                     </pre>	<p>Después de tres meses, desde la fecha de implementación de las acciones correctivas comprometidas por el Director(a) de Programa, la Dirección de Operaciones Sociales, realiza el seguimiento a las acciones tomadas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar, mediante evidencia, la implementación de las soluciones inmediatas y las acciones correctivas conforme a lo programado.</li> <li>• Evaluar la eficacia de las acciones correctivas implementadas, tomando una nueva muestra reciente.</li> </ul> <p>El Seguimiento puede ser realizado a través de: comunicación escrita, visita al Programa y/u otros medios apropiados.</p> <p>Una vez que la eficacia de las acciones correctivas haya sido verificada (la No Conformidad no se volvió a repetir), la Dirección de Operaciones Sociales cierra la No Conformidad.</p> <p>En los casos en que la Dirección de Operaciones Sociales determine que las acciones correctivas no son eficaces, se solicita un nuevo análisis de causas y acciones correctivas para la No Conformidad, volviendo a la fase de "tratamiento del Servicio No Conforme".</p>

COPIA NO CONTROLADA

**REGISTROS**

<b>Nombre del Registro</b>	<b>Responsable Almacenamiento</b>	<b>Tipo de Soporte (Físico y/o Digital)</b>	<b>Lugar de Almacenamiento</b>	<b>Tiempo de Almacenamiento</b>	<b>Disposición Final</b>
Pautas de verificación de cumplimiento	Dirección de Operaciones Sociales	Físico / Digital	Dirección correspondiente	5 años	Eliminar
Formulario Solicitud de Acción Correctiva (F-SGC-006) (técnicos y de infraestructura)	Encargada de Control de Gestión.	Digital	Digital: Archivo Encargada de Control de Gestión.	5 años	Eliminar
Formulario Solicitud de Acción Correctiva (Isotools) (Financieros y de Personal)	Encargada de Control de Gestión.	Digital	Plataforma Isotools	5 años	Eliminar

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Motivo de los Cambio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº de Rev.</b>	<b>Páginas</b>
Se actualiza el procedimiento y se cambia formato.	04/10/2019	06	Todas

**ANEXOS**

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA

### Requisitos para los programas de Protección de Derechos, incluye Residencias

Requisitos Técnicos	Quién detecta	Frecuencia	Cómo	Verificador	Observación
La carpeta revisada cumple con la <u>documentación mínima</u> , ya que contiene TODOS los documentos que corresponden, según la <b>Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales de los Programas de Protección (F-SGC-33)</b>	Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos	Semestral (Según Programa de Revisión)	Al 10% de la totalidad de las carpetas de cada Programa	Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales de los Programas de Protección (F-SGC-33)	La SAC se emite por Programa, independiente de la cantidad de carpetas que no cumplan con el requisito.
La carpeta revisada cumple con TODOS los <u>documentos actualizados</u> , según la <b>Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales de los Programas de Protección (F-SGC-33)</b>	Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos	Semestral (Según Programa de Revisión)	Al 10% de la totalidad de las carpetas de cada Programa	Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales de los Programas de Protección (F-SGC-33)	La SAC se emite por Programa, independiente de la cantidad de carpetas que no cumplan con el requisito.
Los niños que sobrepasan la <u>permanencia</u> definida por las OO.TT cuentan con la prórroga aprobada por el SENAME	Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos	Semestral	A partir de información de Permanencia de los NNA entregada por la Dirección de Estudios e Innovación y el análisis de la información del SENAINFO.	Planilla Excel de Permanencia	La SAC se emite por Programa, independiente de la cantidad de carpetas que no cumplan con el requisito.

### Requisitos para los Centros de Diagnóstico Ambulatorio (DAM)

Requisitos Técnicos	Quién detecta	Frecuencia	Cómo	Verificador	Observación
Las prestaciones informadas al SENAME son coincidentes con las solicitadas por el Tribunal y las realizadas por el programa, según la <b>Pauta de Revisión de Prestaciones DAM (F-SGC-049)</b>	Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos	Semestral (Según Programa de Revisión)	Al 10% de la totalidad de las causas de cada Programa	Pauta de Revisión de Prestaciones DAM (F-SGC-049)	La SAC se emite por Programa
La carpeta revisada cumple con la <u>documentación mínima</u> , ya que contiene TODOS los documentos que corresponden, según la <b>Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales de los Programas de DAM (F-SGC-062)</b> .	Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos	Semestral (Según Programa de Revisión)	Al 10% de la totalidad de los NNA de cada Programa	Pauta de Revisión de Prestaciones DAM (F-SGC-049)	La SAC se emite por Programa

### Requisitos para los Programas de la Línea Responsabilidad Penal Adolescente (RPA)

Requisitos Técnicos	Quién detecta	Frecuencia	Cómo	Verificador	Observación
La carpeta revisada cumple con la <u>documentación mínima</u> , ya que contiene TODOS los documentos que corresponden, según la <b>Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales en Programa RPA (F-SGC-68)</b>	Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos	Semestral (Según Programa de Revisión)	Al 10% de la totalidad de las carpetas de cada Programa	Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales en Programa RPA (F-SGC-68)	La SAC se emite por Programa, independiente de la cantidad de carpetas que no cumplan con el requisito.
La carpeta revisada cumple con TODOS los <u>documentos actualizados</u> , según la <b>Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales en Programa RPA (F-SGC-68)</b>	Coordinadores Técnicos y Profesionales Externos	Semestral (Según Programa de Revisión)	Al 10% de la totalidad de las carpetas de cada Programa	Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales en Programa RPA (F-SGC-68)	La SAC se emite por Programa, independiente de la cantidad de carpetas que no cumplan con el requisito.