



# **CONTROL DE GESTIÓN**

**24 de junio de 2019**



# Seguimiento de Acuerdos de la revisión anterior

## Seguimiento de los Acuerdos de la Reunión Anterior

Acciones	Responsable	Seguimiento
Definir meta del indicador “N° de proyectos académicos adjudicados”	Dir. Estudios e Innovación	<input type="checkbox"/> Se definió como meta para el 2019, 2 proyectos a adjudicar
Modificar fórmula del cálculo del indicador “Rentabilidad de bienes raíces para la renta”, considerando 11 meses para su cálculo	Dir. Administración y Finanzas	<input type="checkbox"/> Se corrigió según lo definido en la revisión anterior y se mantendrá para la evaluación del 2019
Incorporar en los compromisos 2019 de la dirección de Estudios el proyecto de prevención de Conchalí, con el detalle de sus actividades, plazo y costo asociado	Encargada Control de Gestión	<input type="checkbox"/> El proyecto fue incorporado, en la ejecución del este participan la Dir. Estudios y la Dir. De Finanzas

## Seguimiento de los Acuerdos de la Reunión Anterior

Acciones	Responsable	Seguimiento
<p>Incorporar en los compromisos 2019 a la Secretaria General, con el compromiso de “Incidencia en Políticas Públicas”</p>	<p>Encargada Control de Gestión</p>	<p><input type="checkbox"/> Incorporado</p>
<p>Corregir presupuesto asignado al compromiso Gestión de alianzas y aportes, en la actividad “Prototipo de la solución tecnológica Capacitar agentes territoriales”</p>	<p>Encargada Control de Gestión</p>	<p><input type="checkbox"/> Fue corregido</p>
<p>Mejoras en el Generador de Reportes del SAG, para optimizar y hacer más dinámica la obtención de los reportes financieros de los Programas de la Fundación</p>	<p>Dir. Administración y Finanzas / Dir. TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se actualizó y mejoró la aplicación de control Presupuestario, que permite obtener reportes por Línea de intervención, Tipo de programa y región.</li> <li><input type="checkbox"/> A partir de este mes se realizará la mejora en el modulo de indicadores de Gestión de los programas</li> <li><input type="checkbox"/> El Modulo de Control de intervenciones se encuentra en etapa de correcciones</li> </ul>

# Seguimiento Compromisos 2019

# Análisis de Contexto y Partes Interesadas



Fundación Ciudad del Niño  
Administración Central

## DOCUMENTO

Código

D-SGC-015

Página

2 de 3

## ANÁLISIS DE CONTEXTO

Versión

02

Fecha Rev.

14.JUNIO.19

### ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cultura / Valores	Alto compromiso del personal con la misión de la Fundación	Existe la percepción entre los niveles intermedios de las Direcciones de que la comunicación y la coordinación entre las distintas Direcciones es débil.
	Existencia de un marco de valores y sello institucional establecidos y difundidos permanentemente que se aplica en el quehacer institucional	Falta de una mirada sistémica de los procesos institucionales que impiden el trabajo en equipo e innovación
Conocimientos	85 años de experiencia de trabajo con niñez. El conocimiento se genera, sistematiza y difunde a la institución	Ambiente laboral de disconformidad en Administración Central
	Existe un importante grupo de profesionales especializados en niñez	Falta ampliar y profundizar el uso de la base de datos propia de las intervenciones con los NNA para realizar estudios
Desempeño	Consejo Directivo informado de la gestión institucional	Déficit en la sistematización de la experiencia institucional.
	Cultura informática de la Fundación incipiente	Rotación de personal en determinados programas y cargos (Programas: PPF y Residencias. Cargos: psicólogos y trabajadores sociales)
	Institución tiene verificadores de desempeño	Debilidades en el proceso de Implementación de los programas
	Apoyo y acompañamiento a los programas de parte de las Direcciones	Falta un mayor posicionamiento en la sociedad y empresas privadas
	Existen procesos estandarizados (SGC)	Los procesos, estructura y forma de trabajo de la Administración Central están en proceso de cambio para adecuarse al crecimiento de la Fundación
	Cumplimiento de condiciones contractuales y de normas	Falta de evaluación de resultados en la totalidad de las líneas de atención
	Gestión de Comunicaciones y Marketing	Falta de profesionales suficientemente calificados en algunas zonas geográficas del país
	Presencia en el territorio nacional (11 regiones)	Débil perfil profesional en el área de gestión administrativa de algunos programas
	Buena evaluación de nuestros Programas por mandantes y usuarios	Inexistente estructura interna para la ejecución de proyectos derivados por fondos concursables
	Buena imagen en el sector público (SENAME, Cámara, Tribunales). Somos reconocidos como una Institución seria	Cultura restrictiva que dificulta la toma de decisiones
		Dificultad para capturar la información de NNA desde fuentes internas (Reportes)
	Definición de variables de caracterización de la población usuaria pertinentes para la discusión pública	
	Se trabaja en actualización de protocolos que permiten afrontar situaciones de crisis (reputacional, operacional, TI)	

ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Legal / Político	Participación de la Fundación en la discusión de las políticas de niñez y su implementación.	Poca certeza en cuanto al marco legal de las políticas públicas de niñez (discusión de la ley de garantías de derechos de la niñez, división del SENAME, cuestionamiento a la ley de subvenciones)
	Momento Político/Legal clave de discusión de nuevas leyes sobre niñez y adolescencia	Posible premura en la implementación de las medidas de gobierno en temáticas de niñez
	Desarrollar vínculos con organismos internacionales para conseguir apoyo y conocimiento	Visión crítica de la sociedad sobre OCAS
Tecnológico	Incorporación de nuevas tecnologías en la práctica cotidiana	
Competitivo / Mercado	Oportunidad de expandir la experiencia a otras áreas de prestación de servicio y de financiamiento (ejemplo: prevención)	Lobby político de otras OCAS frente a SENAME para influenciar sus decisiones y salir beneficiadas
	Ser actores relevantes en los nuevos ámbitos que se abrirán en el sector infancia, por la importancia que ha adquirido en la sociedad	Interpretaciones Restrictivas de SENAME a los cuerpos legales que regulan el sistema
	Apertura del SENAME para competir en nuevas regiones	Alta competencia por captar recursos y falta de conocimiento de la marca de la Fundación. La marca es asociada a SENAME
	Consolidar nuestro posicionamiento	Sobre atención (Protección) y sub atención (RPA) afecta negativamente la ejecución de los programas.
	Oportunidad de captar los recursos del sector privado para proyectos de RSE.	Altas exigencias para la selección del personal (Exigencias SENAME)
Cultural / Social	Nueva cultura de responsabilidad Social Empresarial (y valor compartido)	Desprestigio y falta de confianza en SENAME y en la acción de instituciones del sector
	Crecimiento de la población inmigrante del país	
	Se está visibilizando la niñez por la sociedad	
Económico		Financiamiento insuficiente en algunas líneas de SENAME (Residencias, PPF, DAM)
	Disponibilidad de otros fondos del sector público orientados a la niñez	Aumento de las exigencias técnicas con los mismos recursos
	Desarrollo de nuevas líneas de trabajo orientado a las necesidades emergentes de la sociedad	Exigencia de prestaciones de servicios (80 bis) sin pagos oportunos de parte del Estado
		Retraso en el pago del anticipo del primer mes de subvención de los programas que se inician
		Restricción por parte de SENAME en Capacitaciones que impida el perfeccionamiento de los colaboradores

**DOCUMENTO**

Código D-SGC-016

Página 2 de 3

**PARTES INTERESADAS Y SUS  
REQUISITOS PERTINENTES AL SGC**

Versión 02

Fecha Rev. 14.JUNIO.19

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS
NNA	Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso ( <b>reparación</b> , vínculo, compañía, escucha, comprensión, esperanza)
Familias	Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso, apoyo y orientación frente al cuidado de sus hijos
SENAME	Cumplimiento del convenio y orientaciones técnicas. Denuncia oportuna de casos de vulneración
Tribunales de Familia o Juzgado de Familia	Diagnósticos oportunos y certeros, atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas, cumplimiento de plazos en entrega de informes.
Ministerio Público o Fiscalía	Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas; envío de informes de daño; acompañamiento y apoyo en los procesos penales.
Ministerio de Desarrollo Social y de Justicia	Experiencia institucional y los buenos resultados en la gestión de la política pública.
Defensoría Penal Pública	Informar oportunamente respecto al cumplimiento de la medida o sanción de los jóvenes (incumplimiento de la LRPA); coordinación para solicitar remisión de condenas o cumplimiento adelantado de la sanción (LRPA).
Personal	Remuneraciones, capacitación, estabilidad laboral, resguardo del clima laboral, proyección y desarrollo profesional
Sociedad	En RPA, lograr la reinserción social. En PD, disminuir el reingreso al sistema. Contribuir a la formación de buenos ciudadanos.
Proveedores	Pago oportuno, cumplimiento contractual, especificaciones de compra claras.
SII	Pago oportuno de las obligaciones tributarias
Contraloría	Que se utilicen los recursos conforme al marco legal.
PDI y Carabineros	Cumplimiento de protocolos de denuncia.
Dirección del Trabajo	Cumplimiento de normativa laboral.
Vecinos de los programas	<b>Que no se entorpezca</b> su vida cotidiana y su entorno.
Universidades	Espacio de formación, prácticas profesionales y de investigación. <b>Promover la suscripción de convenios y posterior cumplimiento</b>
ACHS	Ambiente laboral que prevenga accidentes laborales , enfermedades profesionales y <b>promueva la calidad de vida</b>
Red de Salud	Coordinación en el tratamiento médico de los NNA



Fundación Ciudad del Niño  
Administración Central

<b>DOCUMENTO</b>	<b>Código</b>	<b>D-SGC-016</b>
	<b>Página</b>	<b>3 de 3</b>
	<b>Versión</b>	<b>02</b>
	<b>Fecha Rev.</b>	<b>14.JUNIO.19</b>

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS
Asociaciones gremiales de infancia	Discurso común frente a la autoridad para que los planteamientos sean acogidos.
Casa Certificadora <a href="#">SGC</a>	Mantener la certificación.
Políticos y legisladores	Información de nuestro quehacer para la toma de decisiones.
Consejo Directivo	Cumplir un rol relevante y creciente en la atención de la niñez vulnerada y los jóvenes infractores de ley con un servicio de calidad, influir en las políticas de niñez y adolescencia, bienestar del personal y clima laboral de la Fundación, administrar eficientemente el patrimonio de la Fundación y resultado de las intervenciones, diversificación de nuestros servicios y financiamiento.
Organismos internacionales (ejemplo: UNICEF, ACNUR)	Experiencia institucional y vincularse con la sociedad civil.
<a href="#">Educación</a>	<a href="#">Colaboración en el proceso educativo</a>

# Reclamos Clientes

## Reclamos Clientes

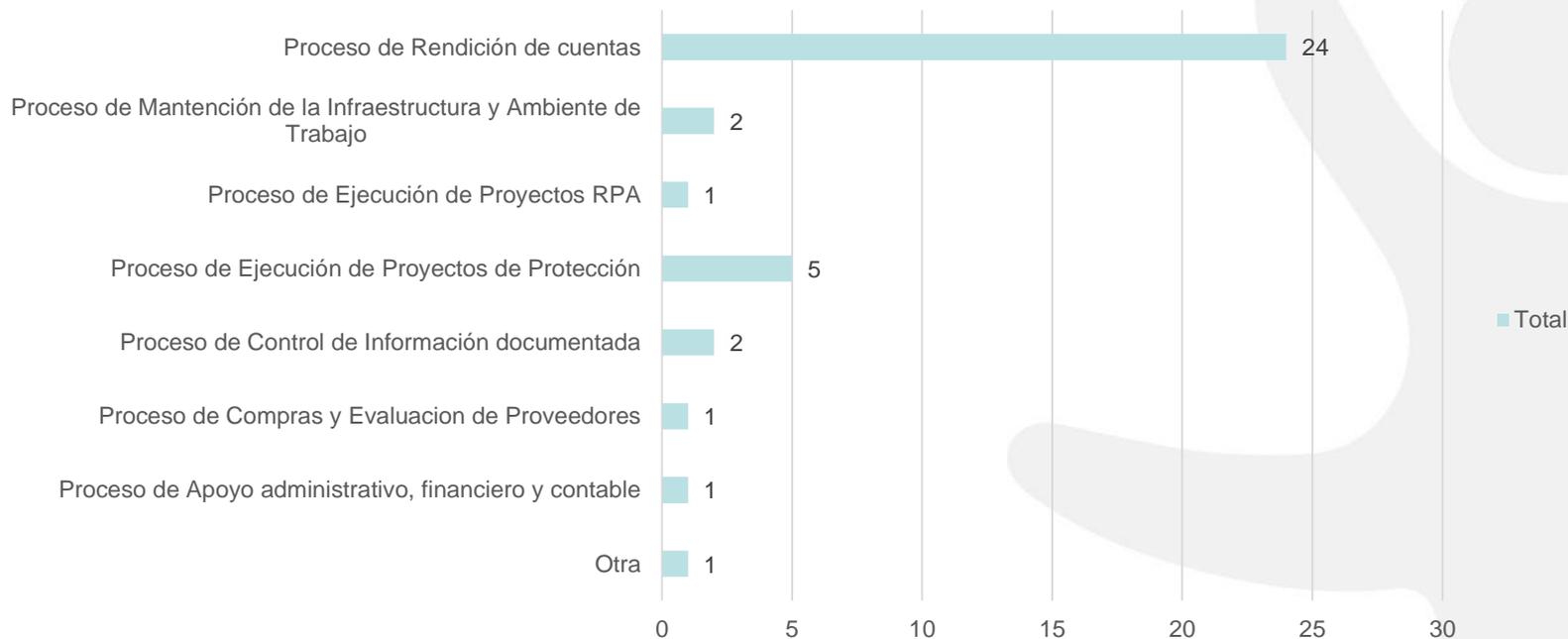
- ✓ A la fecha no se ha recibido ningún reclamo por parte de los usuarios de nuestra Fundación, esta información fue validada con la Dirección de Operaciones Sociales.
- ✓ De la revisión se pudo inferir que existen debilidades en el registro de los reclamos. Se puede establecer que se han recibido algunos oficios que caben en la categoría de reclamos pero que no fueron tratados como tales. Se verificarán estas situaciones.

# Resultados Auditorias Internas

# Resultado de Auditorías Año 2019

## Auditorías Internas 2019 – Total SGC y DAF

Total de No Conformidades por Proceso



## Resultado de Auditorías Año 2019

### Auditorías Internas SGC – Resultados parciales

En el mes de marzo se realizaron las 10 auditorías internas programadas en la primera etapa del año

A la fecha:

- ✓ Se han ejecutado **10** Auditorías.
- ✓ Se han elaborado **10** Informes de Auditoría.
- ✓ Se han detectado **15** NC.

### Próximas Auditorías Internas

Junio 2019: 15 programas a auditar

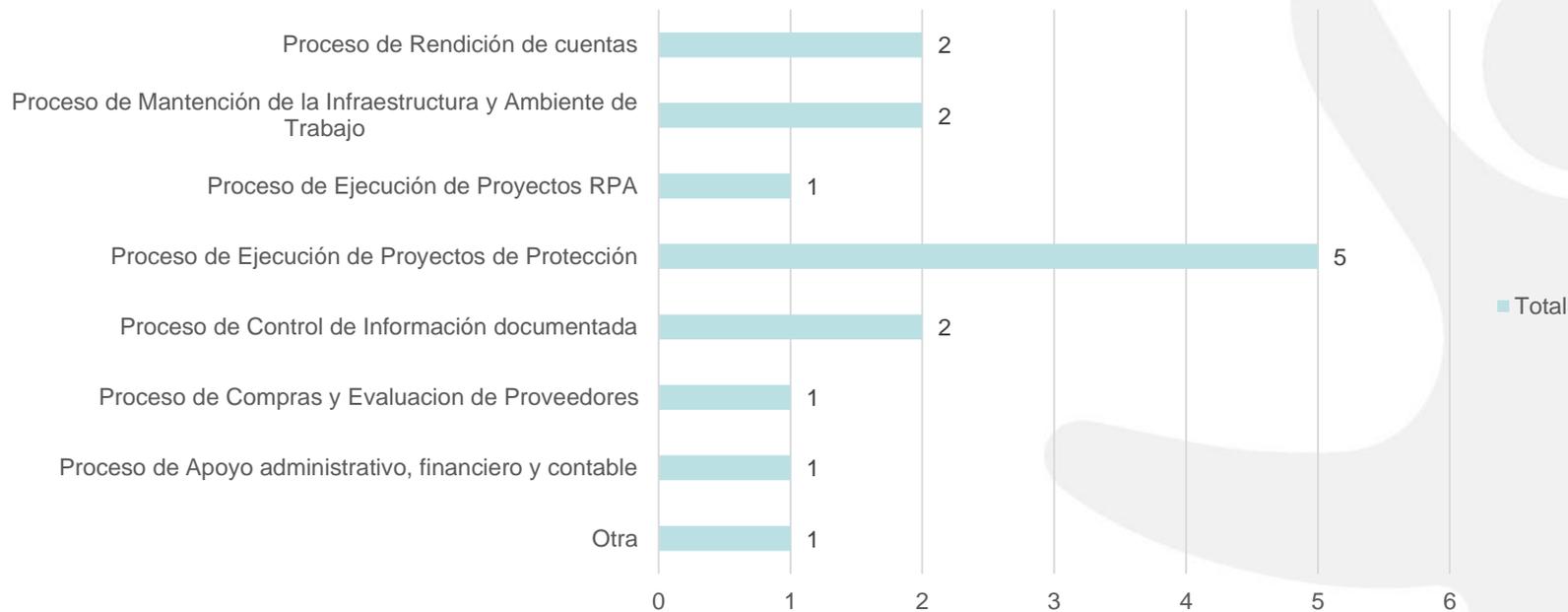
Septiembre 2019: 15 programas a auditar y las direcciones de Adm. Central

- ✓ **En total durante el 2019 se auditarán 40 programas de la Fundación**

# Resultado de Auditorías Año 2019

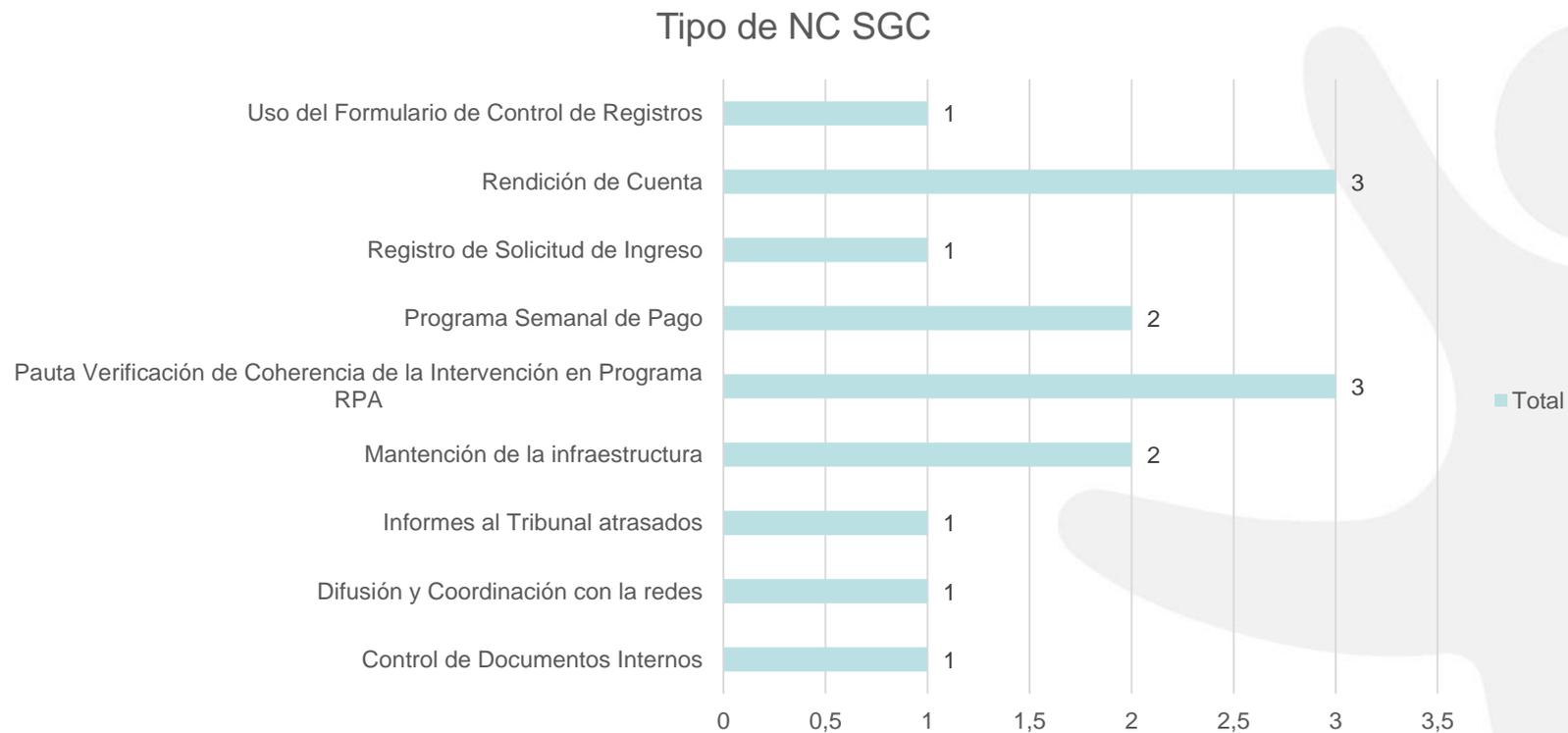
## Auditorías Internas 2019 – SGC

### No Conformidades SGC



# Resultado de Auditorías Año 2019

## Auditorías Internas 2019 – SGC



## No Conformidades

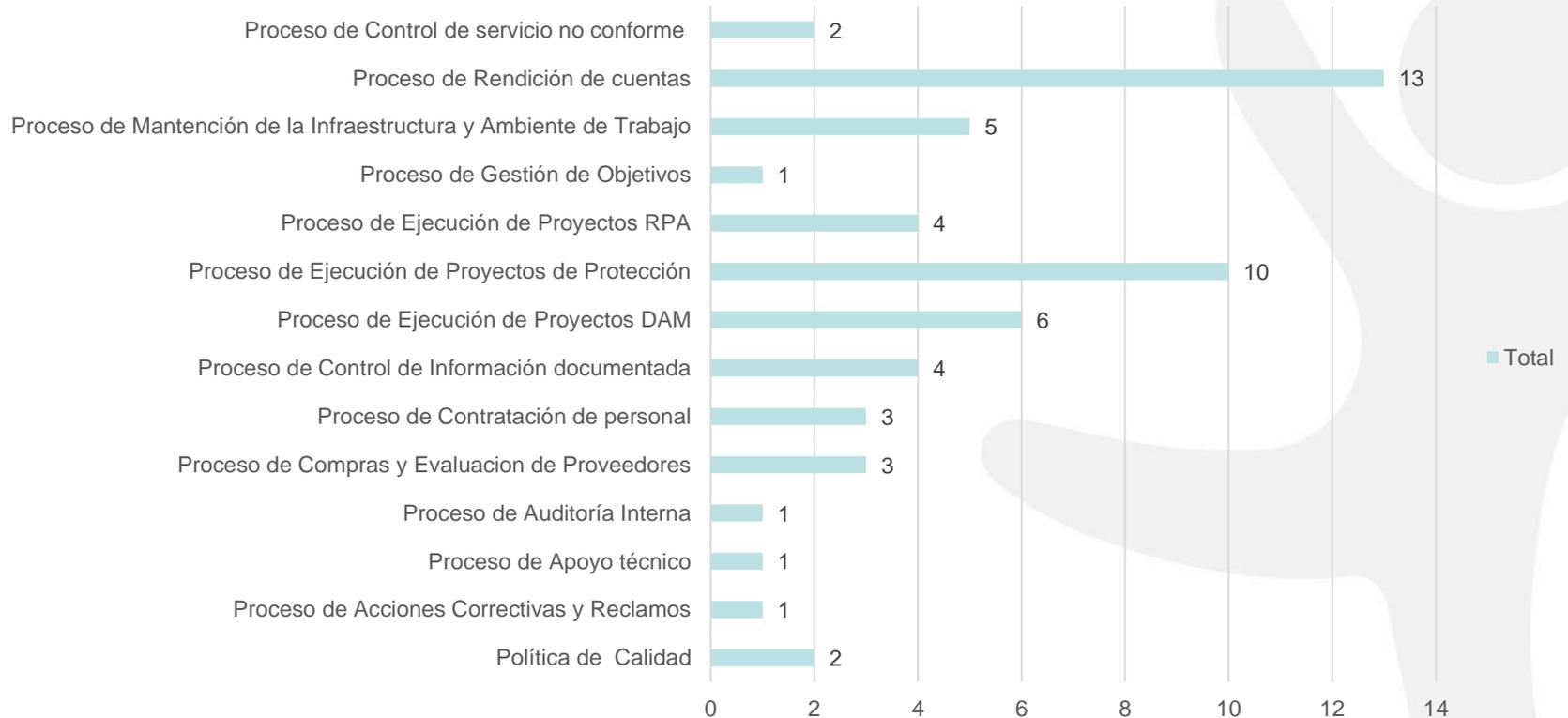
En la siguiente tabla se detallan las NC detectadas por Auditorías Internas y el estado en el que se encuentran.

	Auditorías Internas			
Año	2016	2017	2018	2019
Cantidad	<b>63</b>	<b>38</b>	<b>56</b>	<b>15</b>
Abiertas	0	0	0	15
Cerradas	63	38	56	0

# Resultado de Auditorías Año 2018

## Auditorías Internas 2018 – SGC

N° de No Conformidades por Proceso



## Resultado de Auditorías Año 2019

### Auditorías Internas DAF – Resultados parciales

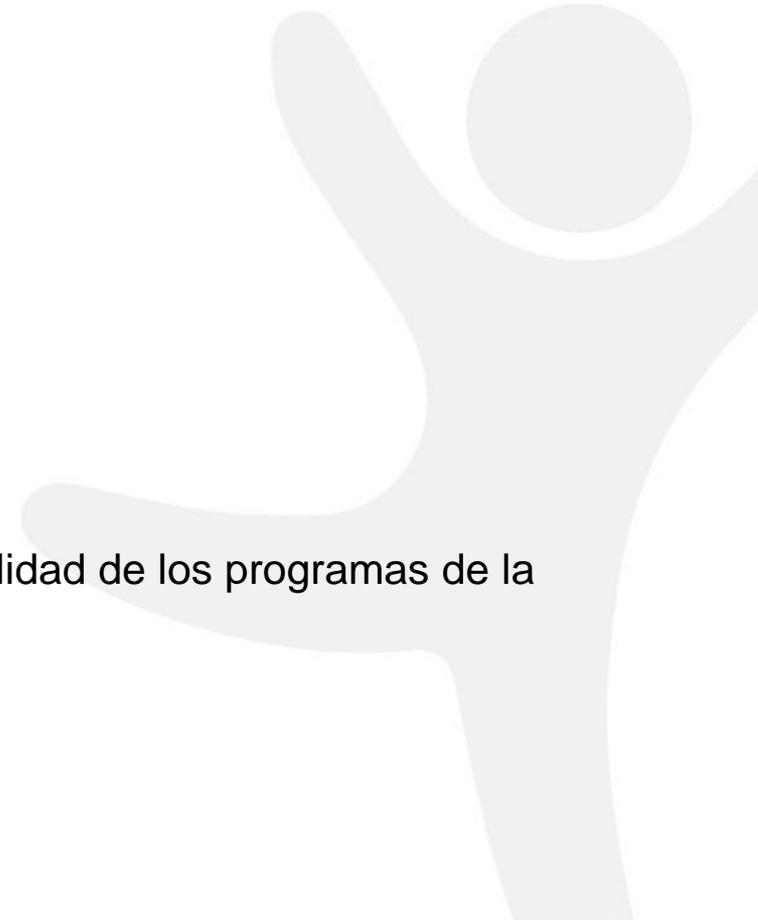
Desde abril 2019 el proceso de supervisión financiera se esta llevando a cabo en Isotools, Modulo Gestión de Auditorias 2.0.

A la fecha:

- ✓ Se han ejecutado **35** Supervisiones Financiera.
- ✓ Se han elaborado **35** Informes de Supervisión.
- ✓ Se han detectado **22** NC.

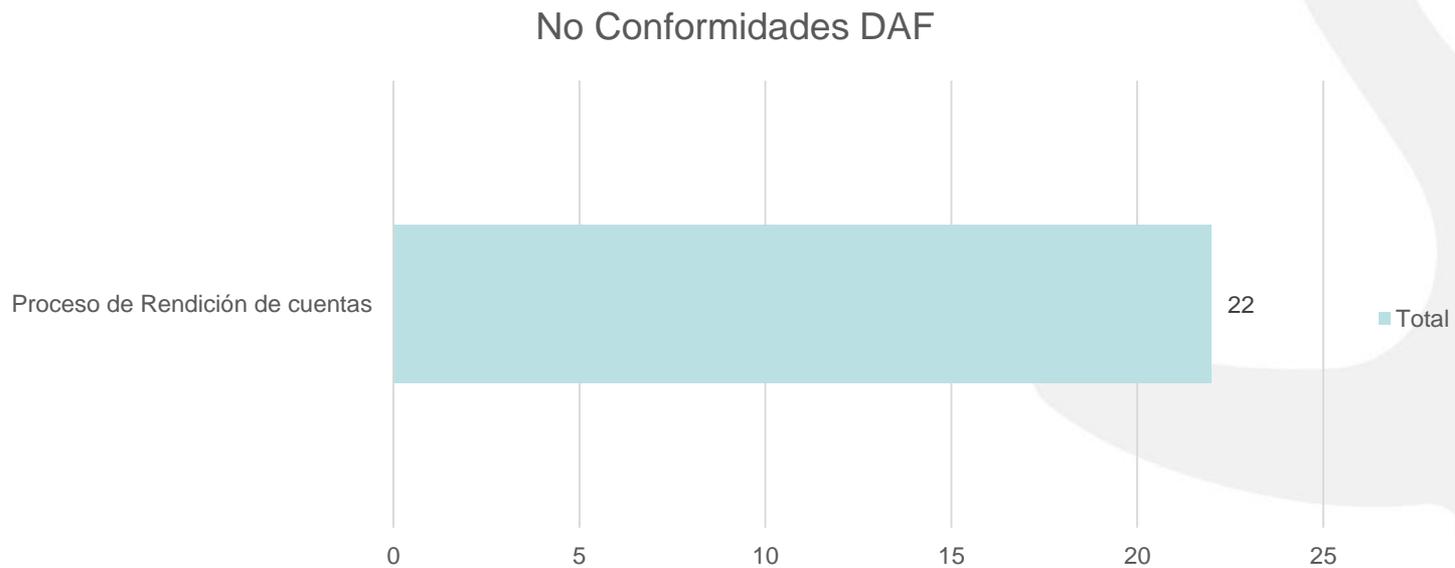
### Próximas Auditorias Internas

Durante el segundo semestre se supervisará la totalidad de los programas de la Fundación, robusteciendo el proceso en Isotools.



# Resultado de Auditorías Año 2019

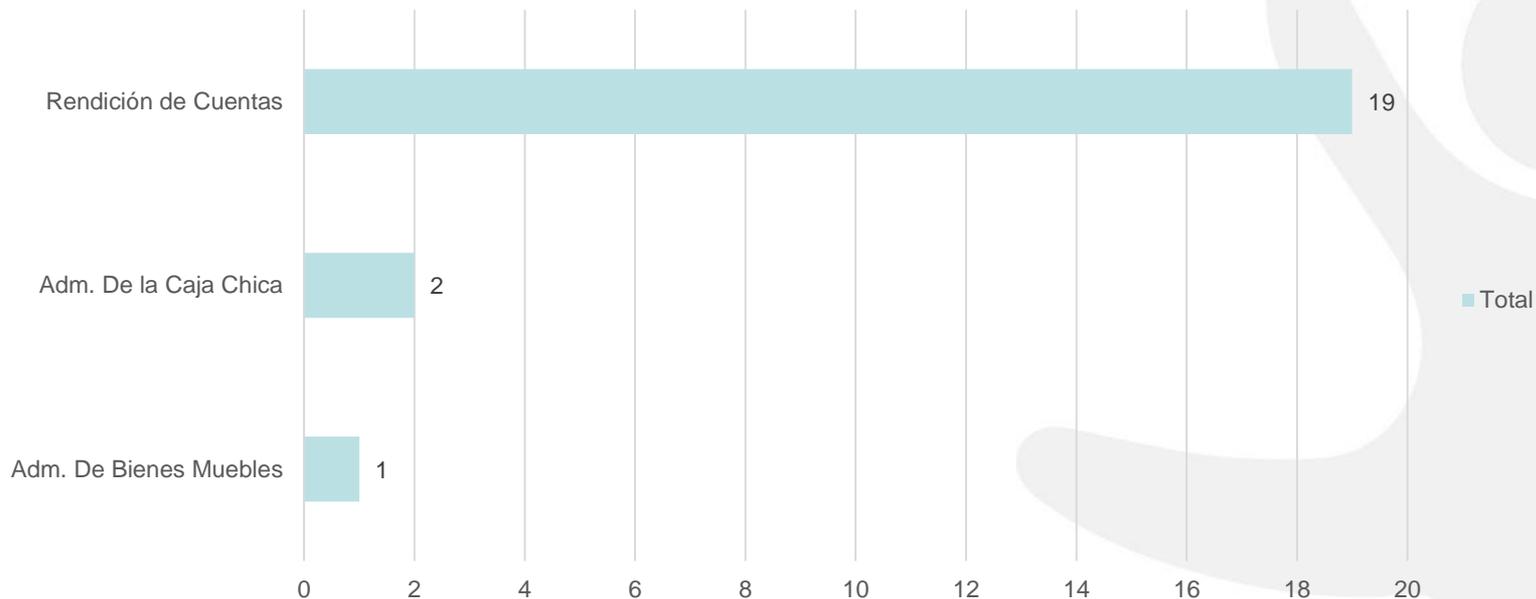
## Auditorías Internas 2019 – DAF



# Resultado de Auditorías Año 2019

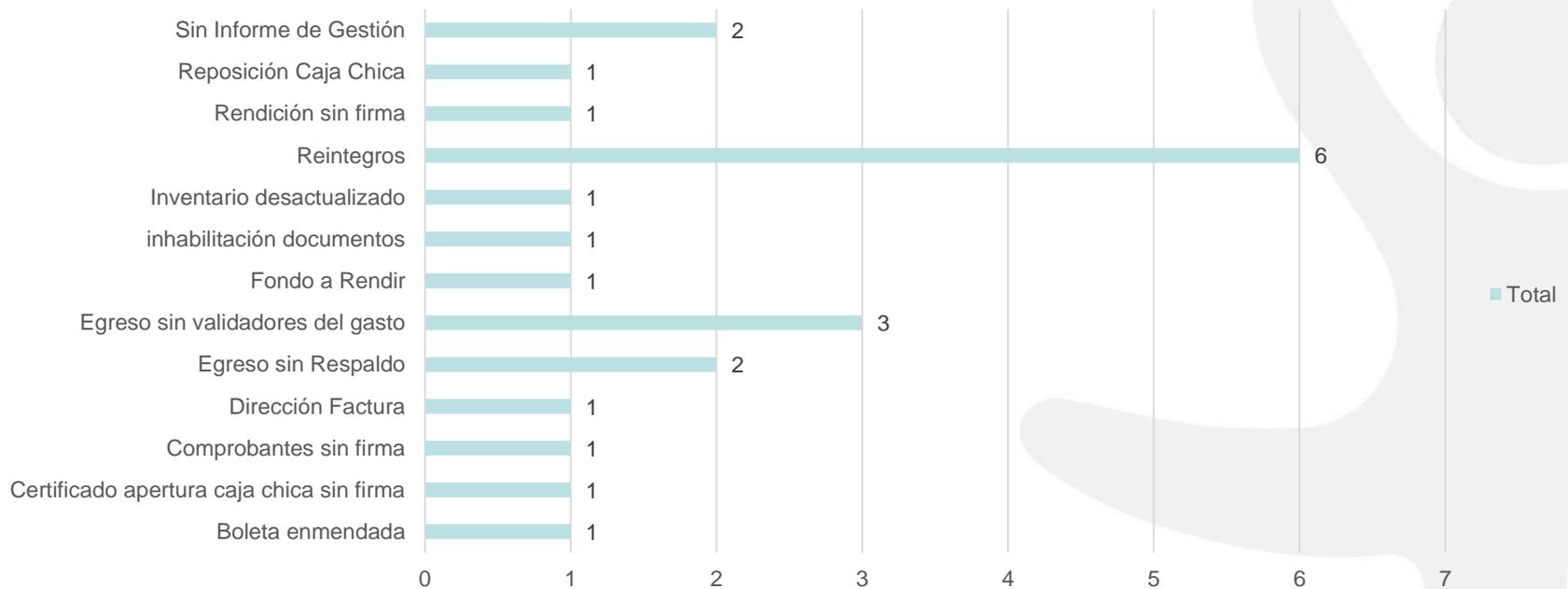
## Auditorías Internas 2019 – DAF

### NC Proceso Rendición de Cuentas



## Auditorías Internas 2019 – DAF

Tipo NC DAF



# Matriz de Riesgos y Oportunidades

## Oportunidades de Mejora

- ✓ Incorporar la revisión del libro de reclamos de los Programas, en cada auditoria interna que se realice a partir de esta fecha
- ✓ Coordinadores Técnicos y Supervisores Financieros revisen los libros de reclamos de los Programas durante la ejecución de las supervisiones



# **CONTROL DE GESTIÓN**

**24 de junio de 2019**