



CONTROL DE GESTIÓN

28 de octubre de 2019

Seguimiento de Acuerdos de la reunión anterior

Seguimiento de los Acuerdos de la Reunión Anterior

Acciones	Responsable	Seguimiento
<p>Solicitar la modificación del nombre “Consejo de Defensa del Niño”, con el que figura la Fundación en el convenio con la OEA, quedando como Fundación Ciudad del Niño.</p>	<p>Sec. General</p>	<p><input type="checkbox"/> Desde Sec. General se enviará oficio a la OEA</p>
<p>Se aprueba la solicitud de la Directora de Estudios e Innovación, de ampliar el plazo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Realizar análisis y emitir informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de la base de datos histórica del SENAINFO” 2. “Aplicación de Evaluación de Competencias del personal de los Programas RPA (UFRO)” 3. “Sistematización del Modelo Vincular para las Residencias” 4. “Sistematización MIDDA” 5. “Publicación de guías para la intervención: Modelo Vincular para Residencias” 6. “Publicación de guías para la intervención: Modelo PRM” 	<p>Dir. Estudios e Innovación</p>	<p><input type="checkbox"/> Se actualizan las nuevas fechas para su seguimiento</p>
<p>Se aprueba la solicitud del Director de Personas de ampliar el plazo la ejecución de 6 talleres para directores de programas de Liderazgo Vincular / Emocional</p>	<p>Dir. Personas</p>	<p><input type="checkbox"/> Se actualiza nueva fecha para su seguimiento</p>

Seguimiento de los Acuerdos de la Reunión Anterior

Acciones	Responsable	Seguimiento
<p>Se aprueba la solicitud del Director de Tecnologías de la Información de ampliar el plazo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Módulo Gestión del Niño 2.0 2. Desarrollo de mejoras a los módulos del SAG 3. Implementar Active Directory (seguridad de la información) 4. Implementar un software para la Dirección de Personas 5. Posicionamiento Intranet Corporativa 	Dir. TI	<input type="checkbox"/> Se actualizan las nuevas fechas para su seguimiento
<p>Se aprueba la solicitud del Director de Administración y Finanzas de ampliar a octubre el plazo de Licitación de 4 lotes de terreno del predio Ciudad del Niño.</p>	Dir. Adm y Fin	<input type="checkbox"/> Se actualiza nueva fecha para seguimiento
<p>Incorporar a los compromisos 2019 de la Dirección de Administración y Finanzas, la optimización de los costos más elevados de los Programas (datos 2018).</p>	Dir. Adm y Fin	<input type="checkbox"/> Se agregó para su seguimiento
<p>Asignar el seguimiento del Proyecto Todas y Todos a la Dirección de Operaciones Sociales.</p>	Dir. Op Sociales	<input type="checkbox"/> Se agregó para su seguimiento

Seguimiento de los Acuerdos de la Reunión Anterior

Acciones	Responsable	Seguimiento
Desagregar el indicador “% NNA que declaran que se ha interrumpido su situación de vulneración”, con el detalle de las respuestas de los NNA, según las categorías establecidas en la encuesta de satisfacción.	Dir. Op Sociales	<input type="checkbox"/> Se incorpora para próxima revisión
Incluir los programas cuyos Convenios terminaron y que fueron asignados nuevamente a la Fundación, en la medición del indicador “% programas cerrados sin reparos técnicos”.	Dir. Op Sociales	<input type="checkbox"/> Se incorpora para próxima revisión
Incluir en el indicador “Rentabilidad de la Cartera de Inversiones” la medición y la meta acumulada a la fecha de medición.	Dir. Adm y Fin	<input type="checkbox"/> Se incorpora para próxima revisión
Actualizar el Procedimiento Servicio No Conforme.	Encargada Control de Gestión	<input type="checkbox"/> En proceso de ajustes finales, 90% de avance
Alinear el indicador “% NNA que no reingresan al sistema” y “% NNA que no reinciden (RPA)”, con el que figura en la Memoria de la Fundación: “% NNA que reingresan al sistema” y “% NNA que reinciden”.	Dir. Op Sociales	<input type="checkbox"/> Se incorpora para próxima revisión
Reducir la periodicidad de los Indicadores de Gestión (Trimestral, Mensual).	Encargada Control de Gestión	<input type="checkbox"/> Se presentará propuesta para indicadores 2020

Seguimiento Compromisos 2019

Reclamos Clientes

Fecha	Proyecto	Reclamante	Descripción (resumen)	Respuesta Institucional (N° oficio, resumen contenido)	estado
28-06-2019	PRM Maipú	Usuaría Sra. Lorena Flores	Reclamo interpuesto por la Sra. Lorena Flores ante Tribunal de Familia, del cual se recibe copia de acta de audiencia donde la madre de usuario de este Programa, señala que: "Me quejo en el PRM DE Maipú de Nueva San Martín, en el cual he sido atendida por Trabajador Social, quien en las veces que ha ido a mi casa, se altera, comienza a interrogarme	Con Fecha 04 de junio de 2019, directora de PRM de ese momento, sostiene reunión con profesional Trabajador Social Sr. Jaime Rodríguez, explicitando no conformidad expuesta por el adulto ante Tribunal de Familia.	CERRADA
20-08-2019	PPF Curicó	Usuaría Sr. Leonardo Venegas Gil	Sr. Leonardo Venegas Gil realiza un reclamo en SENAME Regional, respecto del programa PPF Curicó, proyecto en el cual se atiende su hija. Dicha disconformidad fue presentada de manera directa en contexto de supervisión técnica de SENAME. Su reclamo consiste en aseverar que la Trabajadora Social del programa "en muchas ocasiones se le ha informado de vulneraciones de sus hijos las que no han sido tomado en serio".	Con fecha 19 de Agosto del 2019, se toma contacto vía telefónica con Coordinadora Técnica de la Dirección de Operaciones Sociales de la Fundación Ciudad del niño, informando del reclamo recepcionado, procediendo a elaborar la SACP a la brevedad con las acciones a seguir. También se solicita reunión por video conferencia, para dar tratamiento a la SACP y, propuestas de solución a la molestia presentada por el Sr. Venegas	ABIERTA
07-10-2019	PRM Cerrillos	Usuaría, Sra. Jaqueline Farfán	- Sra. Jaqueline Farfán, madre de usuario del programa, ingresa una solicitud en la Medida de Protección de sus hijas en Centro de Medidas Cautelares, donde manifiesta al Tribunal no sentirse bien tratada por la nueva dupla de atención en PRM Cerrillos.	Se sostiene reunión con la dupla a cargo para comprender la génesis del reclamo, donde comentan que la situación radica en que ante el llamado de la nueva trabajadora social para re-agendar las entrevistas	ABIERTA
26-11-2019	PRM Pudahuel Lo Prado	Usuaría Sra. Nancy de Lourdes Ambiado Silva	Sra. Nancy Ambiado manifiesta su disconformidad con el proceso reparatorio llevado con su hijo. A través de un correo electrónico enviado a Depto de comunicaciones de la Fundación, indica que proceso llevado a cabo por profesionales no entregaría garantías proteccionales para su hijo, quien estaría en contacto con tío paterno, persona que es acusada de abuso sexual en su contra.	<ul style="list-style-type: none"> - En primera instancia Programa citará a Madre, a fin de revisar la situación actual del niño, y proceso reparatorio. - En esta instancia se deberá clarificar las dudas de la madre, respecto del proceso, y de la no inclusión del padre. 	ABIERTA

Resultados Auditorias

No Conformidades y Acciones Correctivas

En la siguiente tabla se detallan las NC detectadas según su fuente generadora y el estado en el que se encuentran.

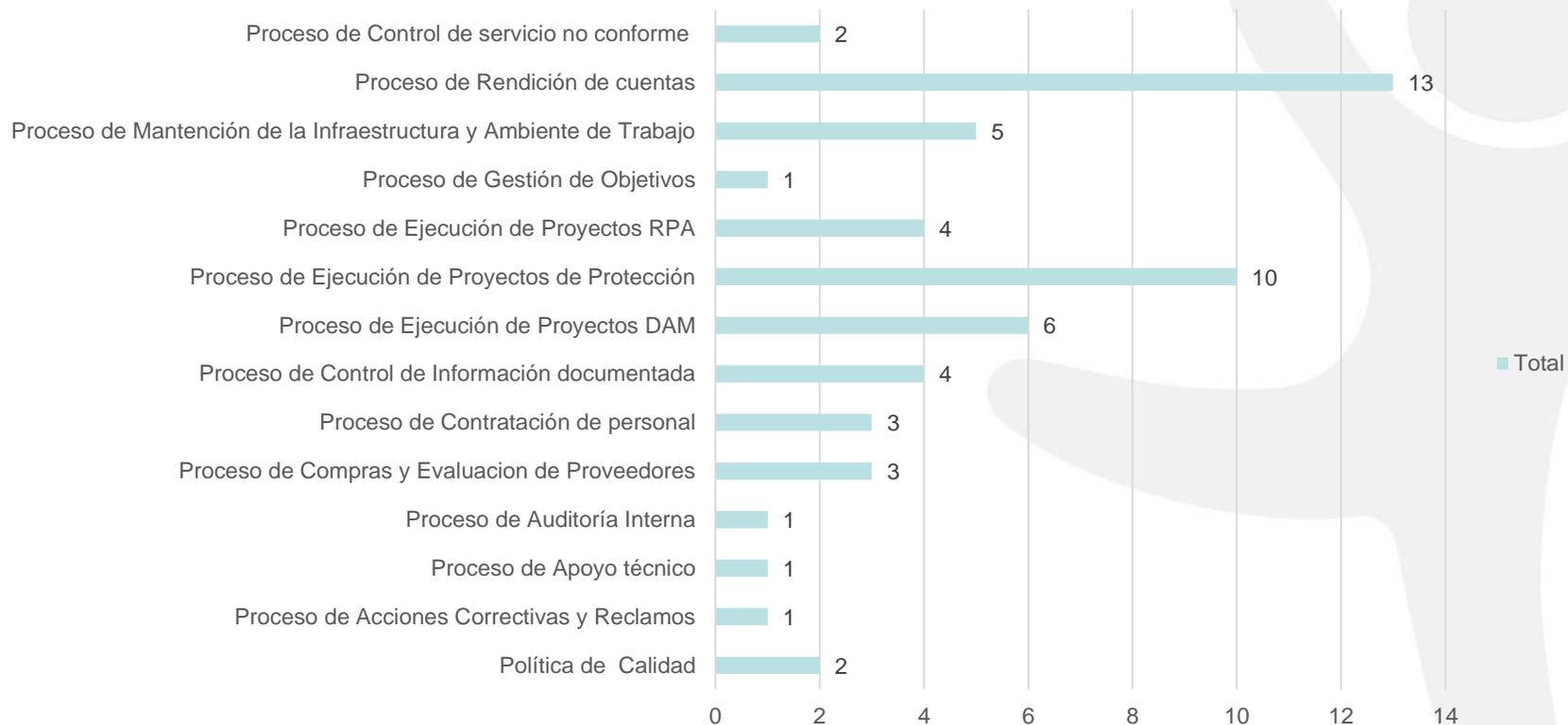
	Auditorias Internas			Auditoria Externa			Reclamos	Servicios No Conformes
Año	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2019	2019
Cantidad	38	56	38	0	6	S/I	3	0
Abiertas	0	56	18	N/A	0	S/I	3	N/A
Cerradas	38	0	20	N/A	6	S/I	1	N/A

Resultado de Auditorías Año 2018

Auditorías Internas año 2018

Durante octubre y noviembre del año 2018 se realizaron las Auditorías Internas de la Fundación. Se auditaron 25 Programas, las Direcciones de Op. Sociales, Personas, Adm. y Fzas., Estudios, Comunicaciones, Sec. General y al Representante de la Dirección. Se detectaron 56 NC, las que se encuentran cerradas.

N° de No Conformidades por Proceso



Resultado de Auditorías Año 2019

Auditorías Internas 2019 – Resultados parciales

Durante marzo y octubre del 2019 se realizaron las Auditorías Internas. Se programaron **40** Auditorías a Programas y **8** a las Direcciones de la Administración Central.

A la fecha:

- ✓ Se han ejecutado **28** Auditorías.
- ✓ Se han elaborado **27** Informes de Auditoría.
- ✓ Se han detectado **38** NC y **46** Oportunidades de Mejora

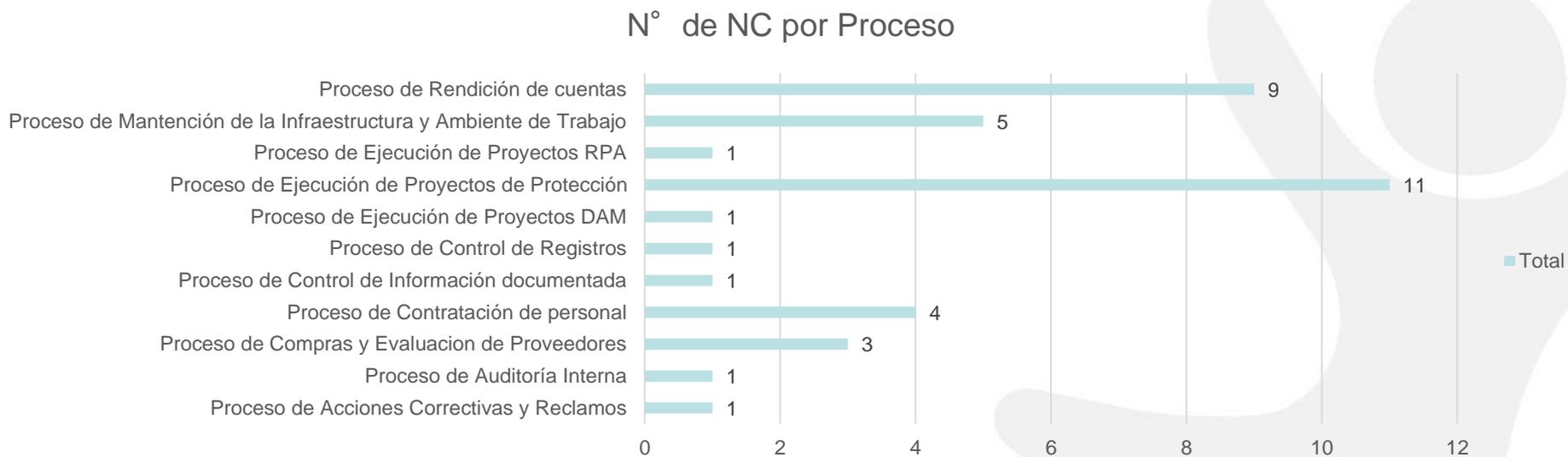
Auditoría Externa

La Auditoría Externa está programada para los primeros días de diciembre del año en curso.

Se auditará a la Administración Central y a una muestra de Programas.

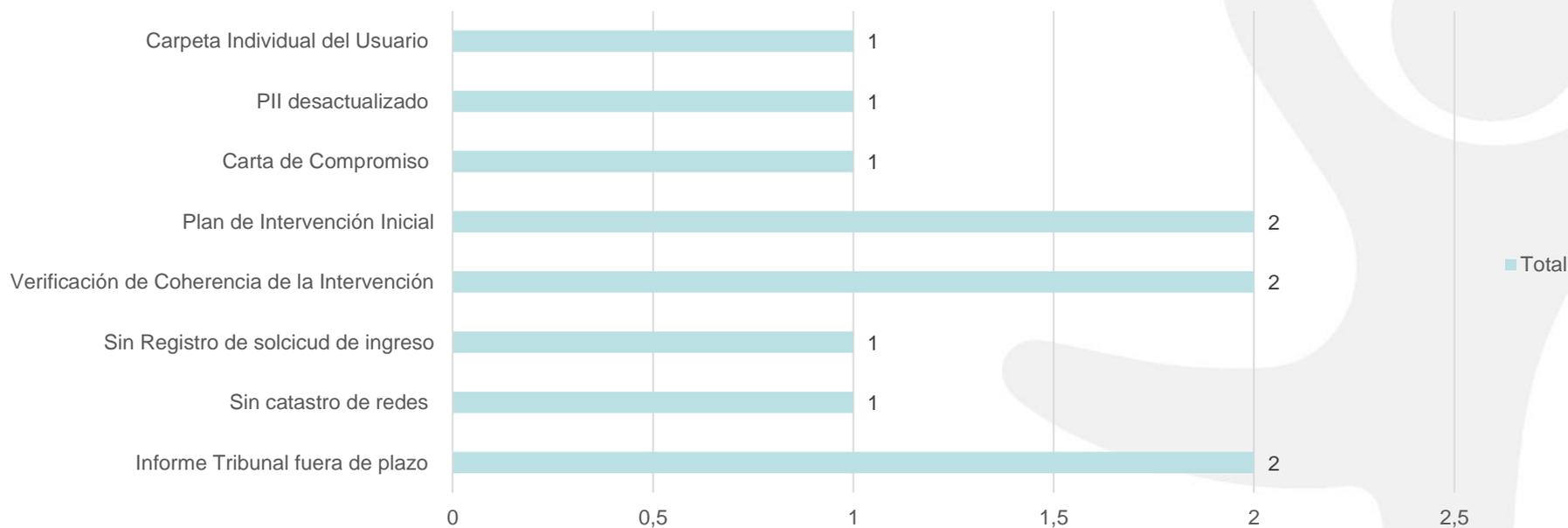
La casa certificadora aún no ha informado los Programas que auditará.

Auditorías Internas 2019 – Resultados parciales



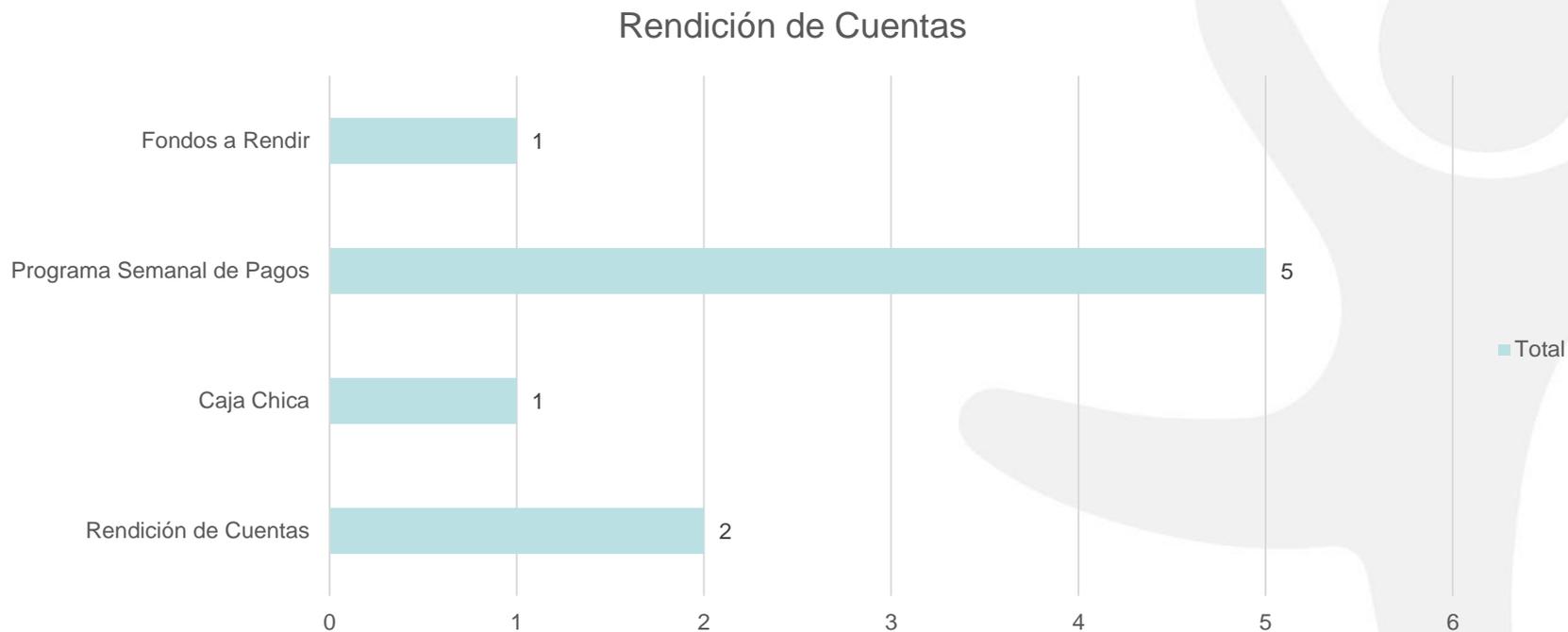
Auditorías Internas 2019 – Resultados parciales

Ejecución Proyectos de Protección



Resultado de Auditorías Año 2019

Auditorías Internas 2019 – Resultados parciales



Riesgos y Oportunidades

Eficacia de las Acciones tomadas para abordar Riesgos y Oportunidades

Eficacia de las Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

PROCESO	DUEÑO DEL PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO	ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	Observaciones
Postulación a Licitaciones	Director de Estudios e Innovación	Elaborar una propuesta técnica económica que no considere todas las exigencias y requerimientos del mandante u oferente	Moderado	Clarificar las tareas de cada departamento durante el proceso de licitación y ponerlas en marcha en el momento en que se inicia el proceso.	Moderado	Durante el año 2018 no se han iniciado procesos de Licitación. A la espera de los procesos que se están generando en el mes de Oct'18.
				Conformar un equipo con representantes de todas las áreas que se haga cargo de lo que le compete a cada departamento (organizarse en "modo de licitación").		
				Evaluación de las propuestas previo a presentación en dirección regional SENAME		
				Revisión exhaustiva por cada dirección de las bases técnicas y administrativas para el cumplimiento de los criterios		
Implementación de Programas	Directora de Operaciones Sociales	Retrasos en la puesta en marcha de Programas (Personal contratado no responde adecuadamente al perfil, lugar arrendado puede no ser el mejor en la relación precio calidad)	Moderado	Redefinir la forma de trabajo de la Fundación	Moderado	En proceso de redefinir roles y forma de trabajo de la fundación, trabajo con Claudia Fehlandt
				Conformar un equipo con representantes de todas las áreas que se haga cargo de lo que le compete a cada dirección (organizarse en "modo de implementación"). Definir fechas y plazos de la implementación, y con la actualización del programa. En la ejecución de la Implementación el procedimiento debe dejar claro como nos organizamos.		Se conformó una mesa de trabajo compuesta por sub directores de áreas, quienes hacen seguimiento del proceso de Implementación (Planifican y Controlan). Procedimiento con plazos
				Acompañamiento inicial a los programas para asegurar una puesta en marcha adecuada.		Es parte del proceso de implementación. Se puede sacar
				Fortalecer la capacitación en los programas.		Se realiza de forma permanente
		Fortalecer el apoyo en los programas.		Los primeros tres meses. Se envía personal de apoyo desde otros programas		
No recuperar los aportes transitorios que se proveen a los programas por la Fundación y que deberían recobrase una vez recibida la subvención.	Solicitar a SENAME un pronunciamiento respecto de la forma de financiar la implementación y el oportuno pago de la subvención	Se realiza según requerimiento y está definido en procedimiento de implantación				

Eficacia de las Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

PROCESO	DUEÑO DEL PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO	ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	Observaciones
Ejecución de Programas	Directora de Operaciones Sociales / Directores (as) de Programas	Cumplimiento parcial de los objetivos de los programas de las distintas líneas de intervención	Moderado	Asesoría y control técnico a los programas.	Moderado	Disminución de cantidad de Programas por coordinador debido a nuevo ingreso en el equipo. Se separaron los coordinadores según línea de programas para focalizar en su especialización
				Capacitación en todas las líneas en temas de especialización y de gestión y Fortalecimiento del autocuidado en los programas		Se realiza de forma permanente. Talleres de Liderazgo vincular
				Riguroso proceso de selección de los Directores (as) de Programa.		Se mantiene y definido en procedimiento de implantación y ejecución
				Evaluar la forma de trabajo, perfiles del personal y tamaño de la organización en relación al crecimiento.		En proceso de redefinir roles y forma de trabajo de la fundación, trabajo con Claudia Fehlandt. Tomar en cuenta proceso de licitación
				Fortalecer el autocuidado en los programas.		Se incluye con la Acción de Capacitación
Apoyo de la Dirección de Personas a los programas	Director de Personas	Deficiencias en el apoyo de la gestión a los programas y en la gestión de personas que hacen los programas.	Moderado	Revisar organización del trabajo (cualificación del personal, especialización, asignación de funciones, otros) del Depto de Personas ante el crecimiento de la Fundación	Moderado	Se encuentra en proceso de trabajo con Claudia Fehlandt
				Fortalecer los conocimientos y habilidades de los Directores (as) existentes y nuevos (taller nuevo para los Directores (as)).		Se encuentra en proceso. Ya se realizó taller para directores nuevos, pero se complementará con taller de Selección e Inducción, los cuales se realizarán el 31 de Octubre en Santiago y 15 de Noviembre en Puerto Montt. Estos talleres es un programa piloto
				Mejoras en la forma de hacer la inducción (con un mejor apoyo didáctico) y la forma de entregar información a los programas (de forma más didáctica).		Se relaciona con la ejecución de los talleres mencionados anteriormente
				Control sobre la gestión de los aspectos que obliga la ley vigente y gestión de documentación legal que es obligatorio mantener		Se esta evaluando las alternativas para implementar el control en lo programas

Eficacia de las Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

PROCESO	DUEÑO DEL PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO	ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	Observaciones
Apoyo administrativo, financiero y contable	Director de Administración y Finanzas	Manejo ineficiente de los recursos Financieros	Moderado	En las auditorías financieras a los programas controlar, corregir y capacitar en la gestión administrativa, financiera y contable de los programas.	Moderado	Se continuará realizando el control, corrección y capacitación de las Directoras y Secretarías. El 2019, se ejecutará un Programa de Capacitación por zonas. En la capacitación se incluirá el Cierre de Mes. El Ppto. 2019 se elaborará en un taller que se realizará por zonas, en noviembre y diciembre de 2018. Para reforzar el principio de independencia, a partir de noviembre se realizarán Supervisiones cruzadas. La Supervisora que apoya la gestión de un Programa no lo Supervisará. Será supervisado por otra Supervisora.
				Incorporar esta actividad en el procedimiento de apoyo administrativo, financiero y contable.		Está incorporado en el Procedimiento de Apoyo Administrativo, Financiero y Contable (P-DAF-001)
				Formación equipo de trabajo de las direcciones para realizar el proceso de Implementación, el cual contiene la Inducción		La Sub Directora de Administración y Finanzas forma parte del equipo de trabajo que se conforma para la implementación de los Programas
Apoyo Técnico	Directora de Operaciones Sociales	Insuficiente apoyo a la gestión técnica en los programas.	Moderado	Redefinir la forma de trabajo de la Fundación.	Moderado	En proceso de redefinir roles y forma de trabajo de la fundación, trabajo con Claudia Fehlandt Durante el mes de Noviembre se incorporará un coordinador al Equipo de Op. Sociales
Gestión de alianzas y aportes	Directora de Marketing y Comunicaciones	Visión crítica de la sociedad civil sobre OCAS	Moderado	Fortalecimiento de Alianzas	Moderado	Se debe seguir apuntando al trabajo en el fortalecimiento de las relaciones con nuestras alianzas
				Segmentación de empresas a prospectar: Socios Estratégicos y Colaboradores.		

Oportunidades de Mejora

- ✓ Se propone digitalización el proceso de registro y tratamiento de los reclamos, mediante el uso de Isotools.



CONTROL DE GESTIÓN

28 de octubre de 2019