

Revisión por la Dirección

31 de Agosto del 2020





CRONOGRAMA DE LAS REUNIONES DE CONTROL DE GESTIÓN

| | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|--------------|
| 0) Seguimiento de acuerdos de la reunión anterior | X | | X | | X | | X | | X |
| PLAN ESTRATÉGICO | 27.4 | | 29.6 | | 31.8 | | 26.10 | | 29.12 |
| 1.1) Indicadores de la Misión | | | | | X | | | | X |
| 1.2) Logro de los Objetivos Estratégicos | | | | | X | | | | X |
| 1.2.1) Crecimiento orgánico, sostenible y con calidad. | | | | | X | | | | X |
| 1.2.2) Medición y mejora de los resultados de los programas a nivel de usuarios. | | | | | X | | | | X |
| 1.2.3) Desarrollo de prácticas y ámbitos innovadores . | | | | | X | | | | X |
| 1.2.4) Desarrollo continuo de los colaboradores y de su compromiso. | | | | | X | | | | X |
| 1.2.5) Gestión del patrimonio institucional. | | | | | X | | | | X |
| 1.2.6) Reputación corporativa y posicionamiento de la Fundación. | | | | | X | | | | X |
| 1.2.7) Incidencia en políticas públicas de niñez y adolescencia. | | | | | X | | | | X |
| 1.3) Indicadores de perspectiva Actores | | | | | X | | | | X |
| 1.4) Indicadores de perspectiva Procesos | | | | | X | | | | X |
| 1.5) Indicadores de perspectiva Personas y Organización | | | | | X | | | | X |
| 1.6) Seguimiento de los Compromisos 2020 del Plan Estratégico | X | | X | | X | | X | | X |
| GESTIÓN DE CALIDAD | 27.4 | | 29.6 | | 31.8 | | 26.10 | | 29.12 |
| 2.1) Cambios en las cuestiones externas e internas y partes pertinentes al SGC | | | X | | | | | | |
| 2.2) Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, sobre: | | | | | | | | | |
| a) Reclamos de Clientes | | | X | | | | X | | |
| b) Servicios No Conformes | | | | | X | | | | X |
| c) No conformidades y acciones correctivas | | | | | | | X | | |
| d) Resultados de las Auditorías | | | X | | | | X | | |
| e) Desempeño de los proveedores externos | | | | | | | | | X |
| 2.3) Adecuación de los recursos | | | | | | | | | X |
| 2.4) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oport. | | | X | | | | | | |
| 2.5) Oportunidades de mejora | X | | X | | X | | X | | X |
| PRESUPUESTO | 13.4 | 11.5 | 8.6 | 13.7 | 10.8 | 7.9 | 12.10 | 9.11 | 14.12 |
| 3) Control Presupuestario | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 4) Cierre de Mes | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Seguimiento de Acuerdos de la Reunión Anterior



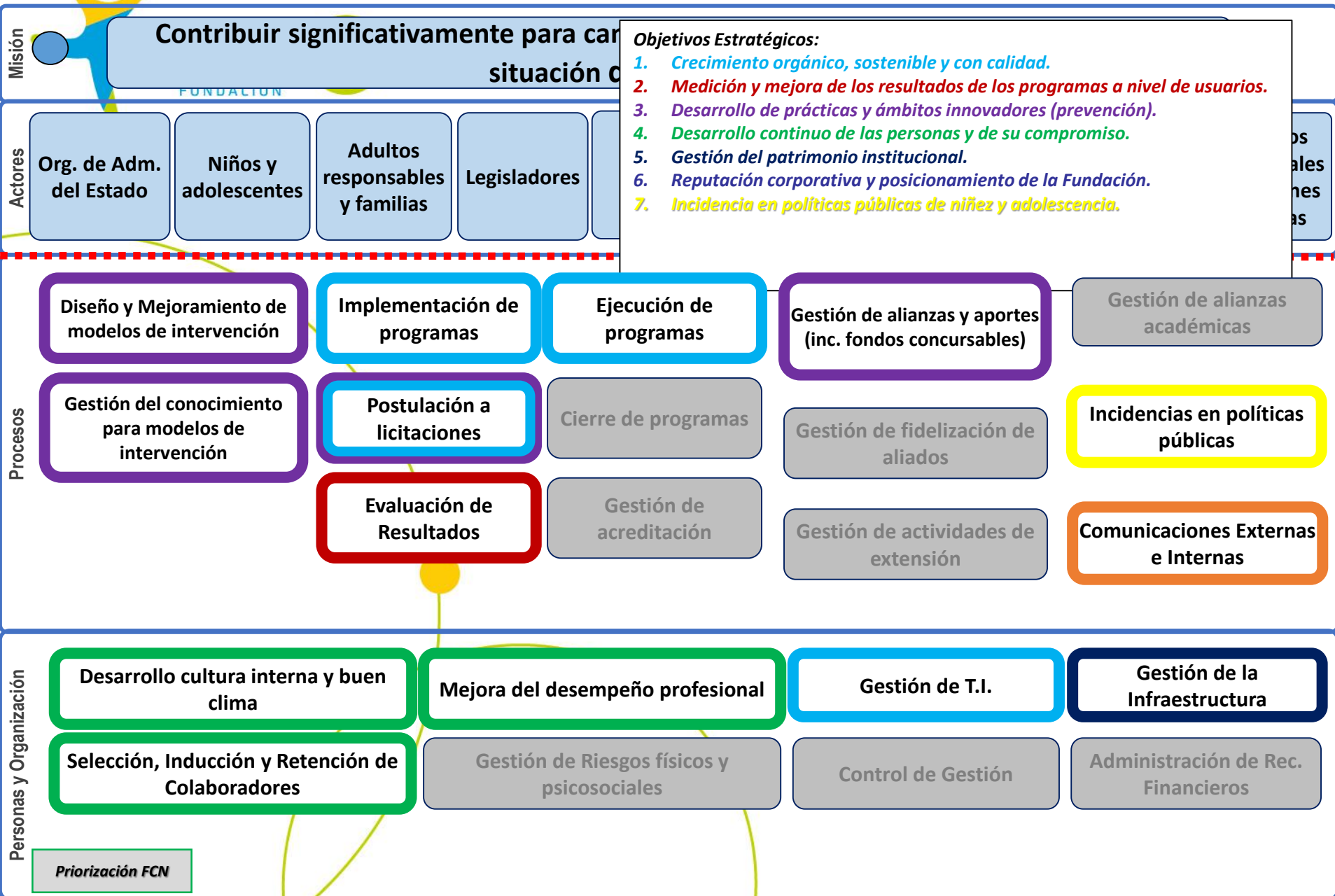
| Acciones | Responsable | Seguimiento |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <p>Se aprueba la solicitud de la Directora de Operaciones Sociales de ampliar el plazo hasta octubre, para revisar y mejorar el sistema de supervisión técnica a los Programas</p> | <p>Dir. Op. Sociales</p> | <p><input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020</p> |
| <p>Se aprueba la solicitud de la Directora de Estudios de ampliar el plazo hasta septiembre, para continuar con proyecto de Mediación de la USS</p> | <p>Dir. Estudios</p> | <p><input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020</p> |
| <p>Se aprueba la solicitud de la Directora de Estudios de ampliar el plazo hasta diciembre, para Trabajar con la UDD en diseño técnico del modelo de intervención preventivo de nivel comunitario del Centro Ciudad del Niño</p> | <p>Dir. Estudios</p> | <p><input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020</p> |

| Acciones | Responsable | Seguimiento |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se aprueba la solicitud de la Directora de Estudios de ampliar el plazo hasta septiembre, para explorar vínculo con la U Finis Terrae en arte terapia | Dir. Estudios | <input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020 |
| Agregar el proyecto Credicorp al seguimiento de los compromisos de Dir. Estudios | Dir. Estudios | <input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020 |
| Incorporar las fechas pendientes de reprogramación de las actividades que no se han realizado por la cuarentena | Dir. TI | <input type="checkbox"/> A la espera del retorno a la oficina |
| Se aprueban las propuestas de actualización del documento Análisis de Contexto, presentadas al Director Ejecutivo | Encargada Control de Gestión | <input type="checkbox"/> Documento publicado en la Intranet y se comunicó la actualización a la Fundación |

Seguimiento Compromisos 2020

Indicadores Semestrales 2020

Plan Estratégico de la Fundación



Indicadores de la Misión

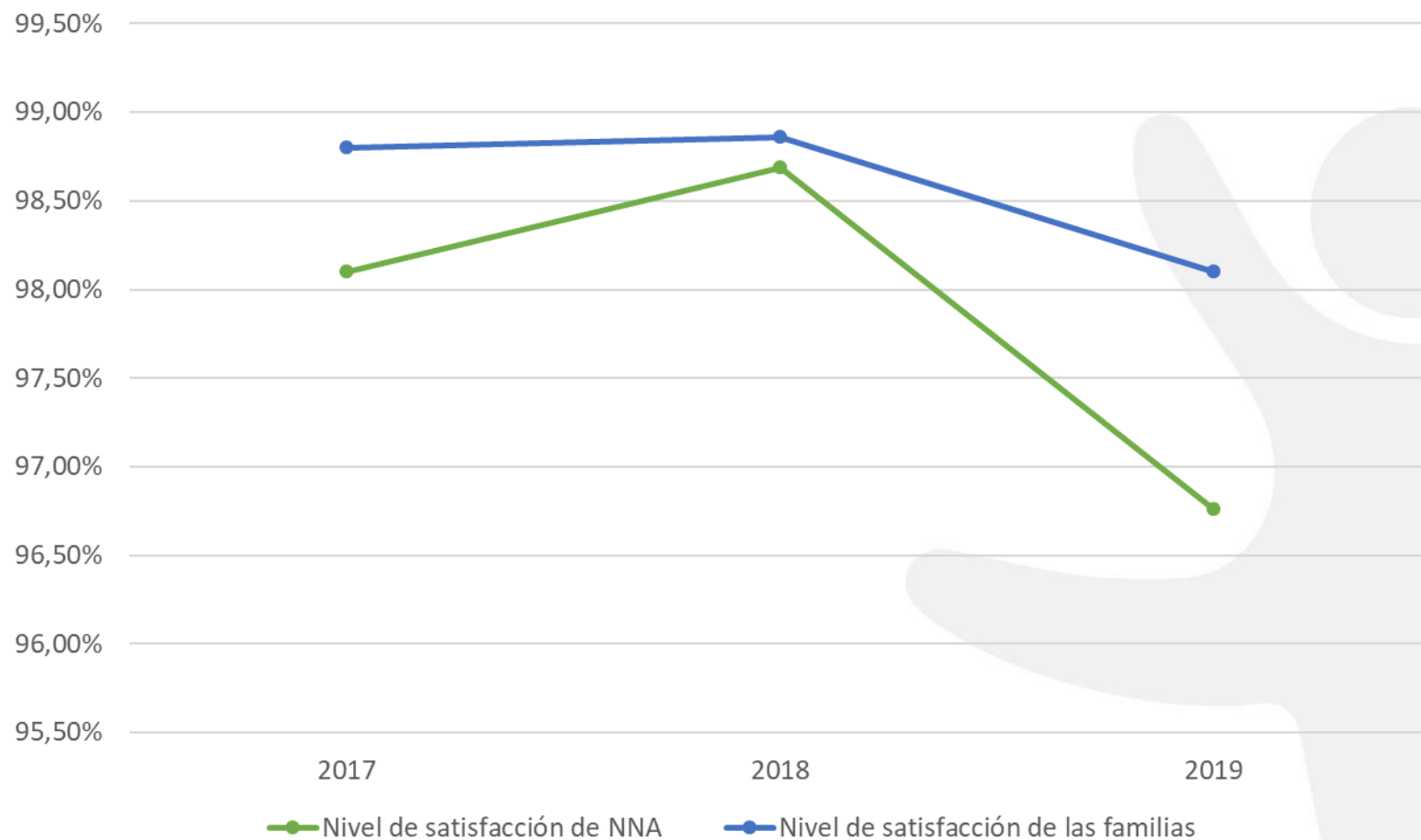
| Indicador | Resp. | Meta | Frec. Med | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|------|-------------|------------------|------------------|
| % NNA que declaran que se ha interrumpido su situación de vulneración | Dir. Op Soc | 98,5% | Semestral | S/I | No se midió | 92,31% (1er sem) | Pendiente |

Indicadores de los Actores

| Indicador | Resp. | Meta | Frec. Med | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------|-------|--------|--------|------------------------------------------|
| Nivel de satisfacción de NNA | Dir. Op Sociales | 99% | Semestral | 98,1% | 98,69% | 96,76% | Pendiente |
| Nivel de satisfacción de las familias | Dir. Op Sociales | 99% | Semestral | 98,8% | 98,86% | 98,1% | Pendiente |
| % financiamiento de la FCN proveniente de aportes de empresas e instituciones | Dir. Com y Mkt | 4% | Semestral | S/I | 7% | 4% | C/MS 4% S/MS 2% (1er sem) |

Indicadores de los Actores

Encuestas Usuarios NNA / Adultos



Indicadores Procesos

| Indicador | Resp. | Meta | Frec. Med | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-----------|------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| % proyectos en funcionamiento a los 3 meses que cumplen estándar vs adjudicados | Dir. Op Sociales | 90% | Semestral | 50% | No se adjudicaron proyectos | 100% | No hay proyectos Adjudicados |
| Resultado de evaluación del mandante (bueno o muy bueno) | Dir. Op Sociales | 90% | Semestral | S/I | 92% | 94% | 96% (1er sem) |
| % programas cerrados sin reparos técnicos | Dir. Op Sociales | 100% | Semestral | S/I | No se cerraron Programas | No hay Programas cerrados | No hay Programas cerrados |
| Nivel de cumplimiento de plan de comunicaciones externas | Dir. Com y Mkt | 90% | Semestral | S/I | S/I | 100% | 58,6% (1er sem) |

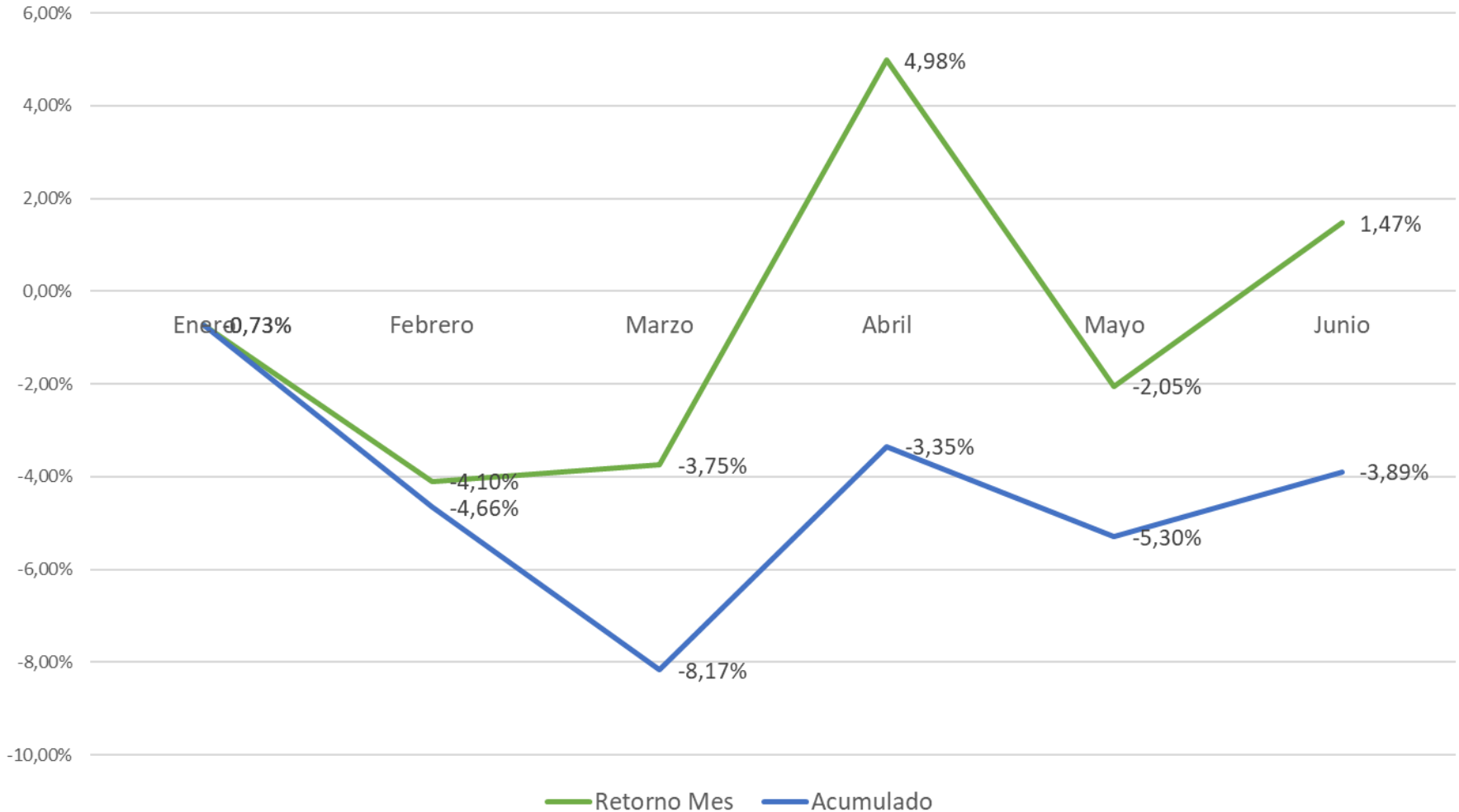
Indicadores Personas y Organización

| Indicador | Resp. | Meta | Frec. Med | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|
| % Gastos sobre Ingresos | Dir. Adm y Finanzas | 95,4% (Ppto. Programas) 165,3% (Ppto. Adm. Central) | Semestral | S/I | 96,9% (Programas) 145,2% (Adm. Central) | PD 96% RPA 95% ADM 138% | PD 93% RPA 108% ADM 176% |

Gestión del Patrimonio Institucional

| Indicador | Resp. | Meta | Frec. Med | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------------|---------------------|--------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rentabilidad de la Cartera de Inversiones | Dir. Adm y Finanzas | 0,82% | Bimestral | 5,10% Anual | 3,98% Anual | -3,89% Acumulado Jun'20 |
| Rentabilidad de bienes raíces para la renta | Dir. Adm y Finanzas | 5% | Semestral | 3,77% Considerando la deuda de Antofagasta 4,46% Sin considerar la deuda de Antofagasta | 4,86% Considerando la deuda de Antofagasta, Coquimbo e Independencia 5,38% Sin considerar la deuda de Antofagasta, Coquimbo e Independencia | 3,92% Considerando la deuda de M. Coquimbo e Independencia, vacancias (3° piso, Triana, San Martin) y modificación de contratos 5,03% Sin considerar la deuda, vacancias y modificaciones de contratos |

Rentabilidad de la Cartera 2020



Servicio No Conforme

- **Objetivo:** Identificar y controlar los servicios que no cumplen con los requisitos establecidos por SENAME y la Fundación
- **El 2019 se evidenció:**
 - ✓ El Procedimiento es desconocido por los colaboradores
 - ✓ Falta de estandarización y desarticulación de los controles
 - ✓ El Procedimiento no es eficaz
- **Plan de Acción:**
 - ✓ Actualización del Procedimiento
 - ✓ **Seguimiento y verificación de la ejecución de los controles internos de los procesos por las Direcc. Ops. Sociales, Personas y Adm. y Finanzas**

Oportunidades de mejora

- ✓ Implementación del Procedimiento de Servicio No Conforme, **poniendo el foco en el seguimiento y verificación de las medidas de control interno** establecidas para la ejecución de los procesos en base al **trabajo coordinado entre las áreas** de la Fundación.
- ✓ Incorporar el **seguimiento de los controles internos a través de las plataformas informáticas** de la Fundación, considerando reportes periódicos.



Paseo Presidente Errázuriz Echaurren 2631, Piso 5 - Providencia
Mesa Central +56 2 2873 7900
www.ciudaddelnino.cl