

Revisión por la Dirección

26 de Octubre del 2020



Seguimiento de Acuerdos de la Reunión Anterior



| Acciones | Responsable | Seguimiento |
|---|--------------------------|---|
| <p>El diseño de las Guías de Intervención en Programas MCA y PPF se realizará el próximo año</p> | <p>Dir. Op. Sociales</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se hará seguimiento para que sea incorporado en los Compromisos 2021 |
| <p>Revisar la factibilidad de continuar el Proyecto de Mediación con la Universidad Católica</p> | <p>Dir. Estudios</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Carolina Larraín conversó con La Depal UC y las charlas jurídicas si las podrían hacer, las mediaciones las van a confirmar |
| <p>Para el trabajo en el Diseño del Centro Ciudad del Niño con la UDD, se solicita realizar una propuesta de cómo avanzar con este proyecto que se encuentra detenido por la crisis sanitaria</p> | <p>Dir. Estudios</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se retomará con la UDD los términos de referencia trabajados el 2020, para evaluar, prioridades, plazos, recursos, teniendo como base lo que se avanzó con los alumnos en práctica |
| <p>Se debe realizar la publicación interna de todas las Guías de Intervención que sean elaboradas por la Dirección de Estudios</p> | <p>Dir. Estudios</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se incorpora al seguimiento de los Compromisos 2020 |

| Acciones | Responsable | Seguimiento |
|--|------------------------------|--|
| Se aprueba la solicitud de la Directora de Estudios de aumentar el plazo hasta Diciembre, para la Publicación guías de intervención | Dir. Estudios | <input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020 |
| Se aprueba la solicitud de la Encargada de Control de Gestión de aumentar el plazo hasta Septiembre, para la implementación del Cierre de Mes a nivel Direcciones e Institución, actividad comprometida por el Comité del Sistema de Gestión | Encargada Control de Gestión | <input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020 |
| Se modificará el indicador de “% NNA que declaran que se ha interrumpido su situación de vulneración” y se presentará la nueva propuesta al Director Ejecutivo | Dir. Op Sociales | <input type="checkbox"/> Se incorporará a los indicadores 2020 |
| Al reportar el indicador “% proyectos en funcionamiento a los 3 meses que cumplen estándar vs adjudicados” se agregará el nombre de los programas con los cuales se calcula el dato | Encargada Control de Gestión | <input type="checkbox"/> Se incorporará a los indicadores 2020 |

Seguimiento de los Acuerdos de la Reunión Anterior



| Acciones | Responsable | Seguimiento |
|---|--|--|
| Se debe incluir a los programas RPA en la meta del indicador “% Gastos sobre Ingresos” | Dir. Adm y Finanzas | <input type="checkbox"/> Se incorporará a los indicadores 2020 |
| Al reportar el indicador “Rentabilidad de la Cartera de Inversiones” se incorporará el valor del IPSA, para compararlo con la rentabilidad de las inversiones de la Fundación | Dir. Adm y Finanzas | <input type="checkbox"/> Se incorporará a los indicadores 2020 |
| Se modifica el nombre del indicador “Rentabilidad de bienes raíces para la renta” el cual quedará como “Rentabilidad neta de bienes raíces para la renta” | Dir. Adm y Finanzas | <input type="checkbox"/> Se incorporará a los indicadores 2020 |
| Las Direcciones de Operaciones Sociales, Finanzas y TI trabajaran en la mejora del proceso de detección, seguimiento y control de los servicios no conformes | Dir. Op Sociales Dir. Finanzas Dir. TI Encargada Control de Gestión | <input type="checkbox"/> Se realizó reunión con las áreas involucradas y se trabaja en mejorar la identificación de los Servicios No Conformes con el apoyo de personal externo en la revisión de carpetas de NNA (Existencia y Actualización) |

Seguimiento Compromisos 2020

Reclamos de Clientes



Durante el año 2020 se han recibido 5 reclamos

| Reclamante | Nº de Reclamos |
|-----------------------|----------------|
| Tribunales de Familia | 0 |
| SENAME | 0 |
| Familiares del NNA | 5 |
| Vecino | 0 |

Durante el año 2019 se recibieron 6 reclamos

| Reclamante | Nº de Reclamos |
|-----------------------|----------------|
| Tribunales de Familia | 0 |
| SENAME | 0 |
| Familiares del NNA | 6 |
| Vecino | 0 |

Durante el año 2018 se recibieron 7 reclamos

| Reclamante | Nº de Reclamos |
|-----------------------|----------------|
| Tribunales de Familia | 3 |
| SENAME | 0 |
| Familiares del NNA | 5 |
| Vecino | 0 |

| Fecha | Proyecto | Reclamante | Descripción (resumen) | Respuesta Institucional (N° oficio, resumen contenido) | Estado |
|------------|------------------------|--|--|---|---------|
| 16-01-2020 | DAM Puerto Montt | Usuaría, Sra. Pamela Fisher Llop | <p>Supervisora de SENAME doña Elena Krul hace llegar al programa reclamo recibido en la OIRS de SENAME Regional de Los Lagos, interpuesto por doña Pamela Fisher Llop, quien fue evaluada en el ejercicio de la parentalidad respecto de su nieto Máximo González Quezada, en causa P-424-2019 seguida en el Tribunal de Familia de Puerto Varas, Informe N°842.</p> <p>En su reclamo manifiesta disconformidad con el proceso de evaluación, aludiendo a poca objetividad, visión parcializada de la evaluadora.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa Informe de Ejercicio de la Parentalidad N°842, realizado a doña Pamela Fisher Llop en calidad de abuela materna del niño Máximo González Quezada, en causa P-424-2019 seguida en Tribunal de Familia de Puerto Varas. - Se revisa carpeta del niño Máximo González Quezada. - Se revisan los audios de las dos entrevistas realizadas a doña Pamela Fisher Llop en dependencias de nuestro centro de diagnóstico. - Se entrevistó a la profesional asistente social a cargo del informe N°842, Javiera González Azocar. - Se solicitó a las duplas de la profesional Javiera González, la revisión de los audios de las entrevistas realizadas a los adultos, en las causas que aún no se han remitido los informes. - Se realizó reunión con equipo de profesionales de planta de nuestro programa. - Los casos en los que Coordinadora Técnica/Psicóloga, sea la dupla, serán revisados por directora de nuestro Centro y en su defecto, por otro profesional del programa que tenga experiencia en revisión de informes. | CERRADO |

| Fecha | Proyecto | Reclamante | Descripción (resumen) | Respuesta Institucional (N° oficina, resumen contenido) | Estado |
|------------|------------|----------------------------------|--|--|---------|
| 23-01-2020 | DAM Osorno | Usuaría, Sra. Kateherine Galindo | <p>Con fecha miércoles 22 de enero de 2020, concurren a dependencias del Programa, doña Katherine Galindo, su cónyuge, don Francisco Donoso y su hija Lucía Donoso Galindo, quienes participan del proceso de entrevista, el que se llevó a cabo según los protocolos establecidos para ello. Se realiza encuadre a ambos adultos, junto con su hija, explicándoles en que consiste el proceso de evaluación, estando ambos de acuerdo con los procedimientos a seguir, firmando el documento de Toma de Conocimiento. Dichas gestiones culminan, habiendo acordado la asistencia del adolescente Benjamín Galindo (hijo de la usuaria) para el día jueves 23 de enero de 2020 para realizar evaluación psicológica, y posterior visita domiciliaria El día jueves 23 de enero, asistió doña Katherine Galindo, junto a su hijo Benjamín Galindo, llevándose a cabo la evaluación psicológica del adolescente, sin inconvenientes. Durante esta gestión, doña Katherine, en sala de espera realizó reclamo en Libro de sugerencias y reclamos, que indica:</p> <p><i>“Buenos días, mi nombre es Kateherine Galindo el día 21-01-2020 fui citada en conjunto con mi esposo Javier Donoso Jiménez cuando el asistente social Don Andrés Burgos, conversó con mi esposo en contexto. Le preguntó si tiene amigos, si tiene hobbies y se hace referencia que si ha sufrido tanto porque mejor "SE DEVULEVE A SU PAIS" (mi esposo es ecuatoriano). Sé que la personas tenemos diferentes formas de pensar pero entiendo que como supuesto profesionales deberían tener un filtro o simplemente omitir sus comentarios racistas”.</i></p> | <p>- La Directora conversó con el Equipo respecto a trabajar en conjunto, las causas asociadas a personas migrantes. Se planteó trabajar con el Equipo en la revisión de contenidos a trabajar con personas migrantes, las preguntas respecto a su proyecto migratorio y otras asociadas, además de los pertinentes al motivo de ingreso y orientadas a responder la pregunta jurídica. Además, trabajarán respecto a los resguardos para formular las preguntas y desarrollar la entrevista, de modo de disminuir las interpretaciones que el usuario podría hacer respecto a ser discriminado.</p> <p>- La acción comprometida es una reunión para los primeros días de julio, en la cual se trabajará en torno a una pauta básica de entrevista que aborde específicamente el proceso migratorio.</p> | CERRADO |

| Fecha | Proyecto | Reclamante | Descripción (resumen) | Respuesta Institucional (N° oficio, resumen contenido) | Estado |
|------------|-------------------|---------------------------|--|---|---------|
| 18-02-2020 | PRM Padre Hurtado | Usuaría, Sra. Nicol Silva | <p>Sra. Nicol Silva, madre de la niña Sofía Lavín Silva, en el mes de febrero del año 2020, presenta a través de correo electrónico dirigido al Coordinador Técnico de la Dirección de Operaciones Sociales, reclamo asociado al proceso de intervención llevado a cabo por el programa PRM Ciudad del Niño Padre Hurtado, debido a que ésta no habría sido incorporada en proceso diagnóstico, a la vez que se presentan fechas erróneas en la emisión de informe de profundización diagnóstica.</p> <p>Junto con lo anterior, refiere tener disconformidad con la apreciación emitida por el programa respecto a sus competencias y estado parental actual, lo anterior, aludiendo a que no se logró realizar la visita domiciliaría, junto con el hecho de que ella a su vez no se encontraba presente.</p> | <p>- Se realiza análisis de casos con la triada psicosocial para abordar la situación del reclamo. Junto con ello, se realiza la revisión de la documentación enviada a Tribunales de Familia, además se agenda reunión de Supervisión Técnica, con el Coordinador de la Fundación (DOS), la cual se efectúa el 4 de marzo de 2020, manteniendo un monitoreo del caso, los meses de abril y mayo de 2020.</p> <p>- Junto con ello, Coordinador Técnico de la FCDN, se comunica con la Sra. Nicole, señalando que se acoge su reclamo, efectuando una respuesta formal al reclamo vía correo electrónico el día 10 de marzo de 2020. La usuaria acoge el reclamo, refiriendo estar de acuerdo -con fecha 11 de marzo de 2020-.</p> | CERRADO |

| Fecha | Proyecto | Reclamante | Descripción (resumen) | Respuesta Institucional (N° oficio, resumen contenido) | Estado |
|------------|------------|---|--|--|---------|
| 08-05-2020 | PRM Calama | Usuaría, Sra. Palmenia Alcaino | <p>Sra. Palmenia Alcaino, madre de Belén y Jesús Araya Alcaino, con fecha 08 de mayo del 2020, realiza reclamo vía correo electrónico a Coordinador Técnico de la Dirección de Operaciones Sociales de la Fundación.</p> <p>El reclamo se encuentra asociado al proceso de intervención que ambos hermanos realizan en PRM Ciudad del Niño de Calama. Los cuales ingresan con fecha 21 de junio del 2019.</p> <p>En el correo expondría las siguientes inconformidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baja atención e irregularidad en las citaciones (suspensiones y/o cambios de fechas). - Manipulación de los hechos y envío de información a Tribunal de Familia de Calama, que la perjudicaría o que no correspondería. - Programa no realizaría atención respecto a bullying que presentaría su hija Belén. | <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza análisis de caso con profesionales a cargo de atención de Belén y Jesús. - Se revisan informes emitidos por parte del programa a Tribunal de Familia. - Se revisan escritos ingresados por parte de Sra. Palmenia, donde realiza solicitudes respecto atención particular psicológica de su hija, manifiesta disconformidad del proceso de atención por PRM y finalmente en relación a malestar por desarrollo de RYDR respecto de sus hijos con el padre. - Se realiza reunión para abordar reclamo, con fecha 18 de mayo del 2020, instancia donde participan: Coordinador Técnico Roberto Rocha, directora de programa Fernanda Rodríguez, coordinadora técnica Elizabeth Santander, Asistente social a cargo del caso Pamela Maluenda, psicóloga de Belén Camila Osorio y psicóloga de Jesús Alexandra Cortes. - Con fecha 20 de mayo del presente, coordinador técnico hace entrega vía correo de respuesta a Sra. Palmenia. | CERRADO |

| Fecha | Proyecto | Reclamante | Descripción (resumen) | Respuesta Institucional (N° oficio, resumen contenido) | Estado |
|------------|-----------------|----------------------|--|--|---------|
| 09-09-2020 | PPF Coronel Sur | Usuaría, Sra. Brandt | <p>Con fecha martes 08/09/2020 a través de correo electrónico supervisora Técnica SENAME reenvía correo, respecto a reclamo realizado vía telefónica a OIRS de SENAME el día 07-09-2020 por progenitor de niño usuario del proyecto, quien deja desconformidad, refiriendo textualmente lo siguiente:</p> <p>USUARIO PRESENTA UN RECLAMO EN CONTRA DEL PPF CORONEL SUR. USUARIO TIENE UN HIJO AMARO BRANDT NAVARRETE DE 9 AÑOS, EL TRIBUNAL LE ENTREGO EL CUIDADO PERSONAL A SU MADRE, Y EN LA CASA DE ESTA HAY REITERADOS EPISODIOS DE VIOLENCIA, AGRESIONES EN CONTRA DE ELLA, ESTÁ AMENAZADA DE MUERTE, EL TEME POR LA SEGURIDAD DE SU HIJO, POR LO QUE ENTREGO TODA LA INFORMACIÓN Y LAS PRUEBAS AL PPF Y ESTE NO PRESENTA LOS ANTECEDENTES AL TRIBUNAL Y EL TRIBUNAL NO SE LOS RECIBE A ÉL.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza revisión documental donde se considera oficio realizado con fecha 11/08/2020 ORD: 223/2020, donde se corrobora que antecedentes aportados por el padre a proceso de intervención, si se consideran y se envían a tribunal de Familia. - Se elabora correo a supervisora técnica SENAME Fabiola Leon con fecha 08-09-2020 dando respuesta de la recepción y elaboración de documento donde se justifica la no conformidad a modo de subsanar reclamo de padre de niño usuario del proyecto. - En entrevista vía telefónica se informa al padre que se toma sus antecedentes y fue informado pertinentemente a Tribunal respecto del reclamo en OIRS - Se realiza trabajo vinculativo con el padre | ABIERTO |

No Conformidades y Acciones Correctivas

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 | 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020 | 2020 |
| Cantidad | 56 | 71 | 20 | 6 | 1 | S/I | 5 | 32 |
| Abiertas | 56 | 0 | 20 | 0 | 0 | S/I | 2 | 32 |
| Cerradas | 0 | 71 | 0 | 6 | 1 | S/I | 3 | 0 |

Resultados Auditorias Internas SGC

Auditorías Internas 2020 – Resultados parciales

Durante agosto y septiembre se realizaron las Auditorías Internas. Se programaron **16** Auditorías a Programas

A la fecha:

- ✓ Se han ejecutado **13** Auditorías.
- ✓ Se han elaborado **13** Informes de Auditoría.
- ✓ Se han detectado **20** NC y **3** Oportunidades de Mejora

Próximas Auditorías Internas

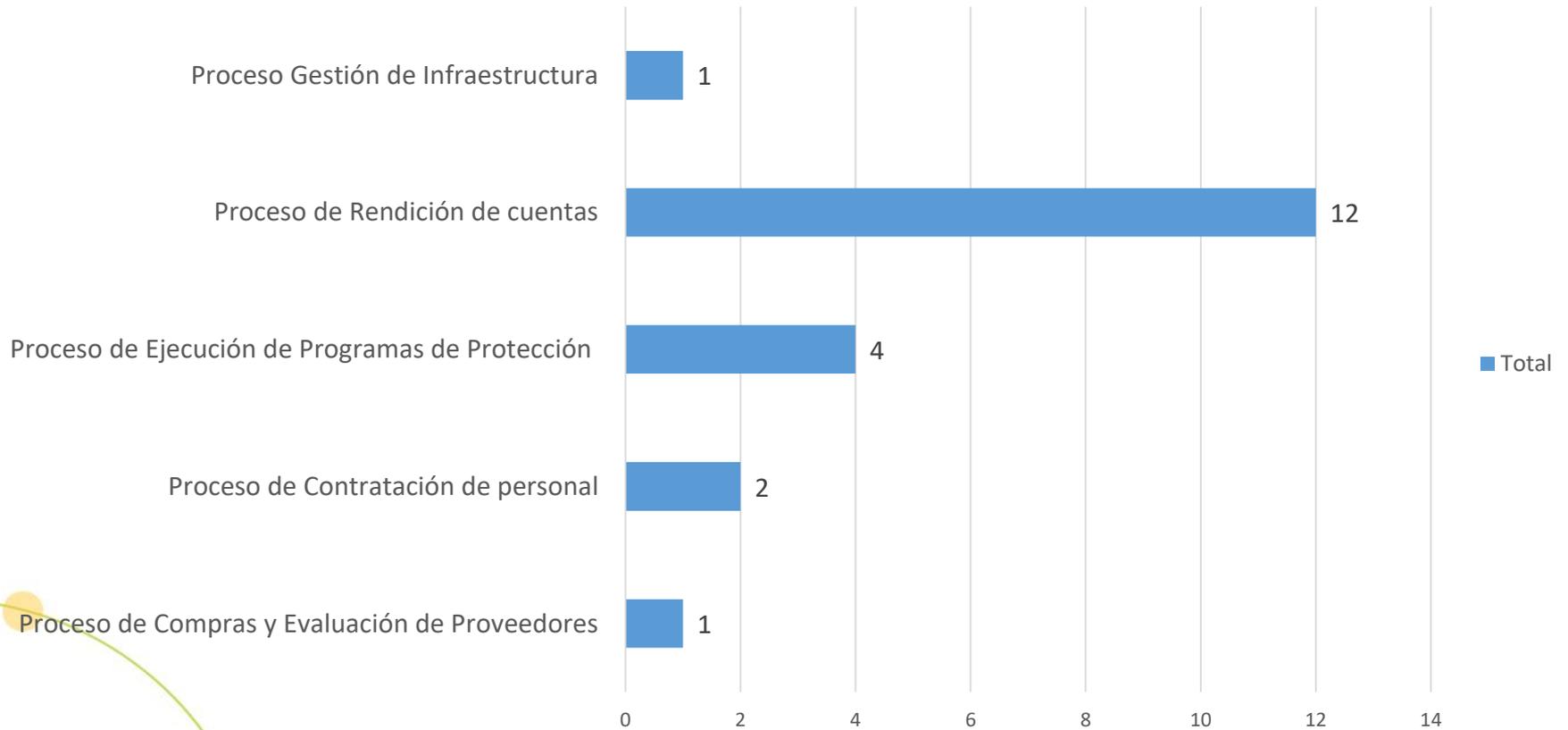
Octubre 2020: **20** programas a auditar y Direcciones de la Administración Central

- ✓ En total durante el 2020 se deberían auditaran 36 programas de la Fundación

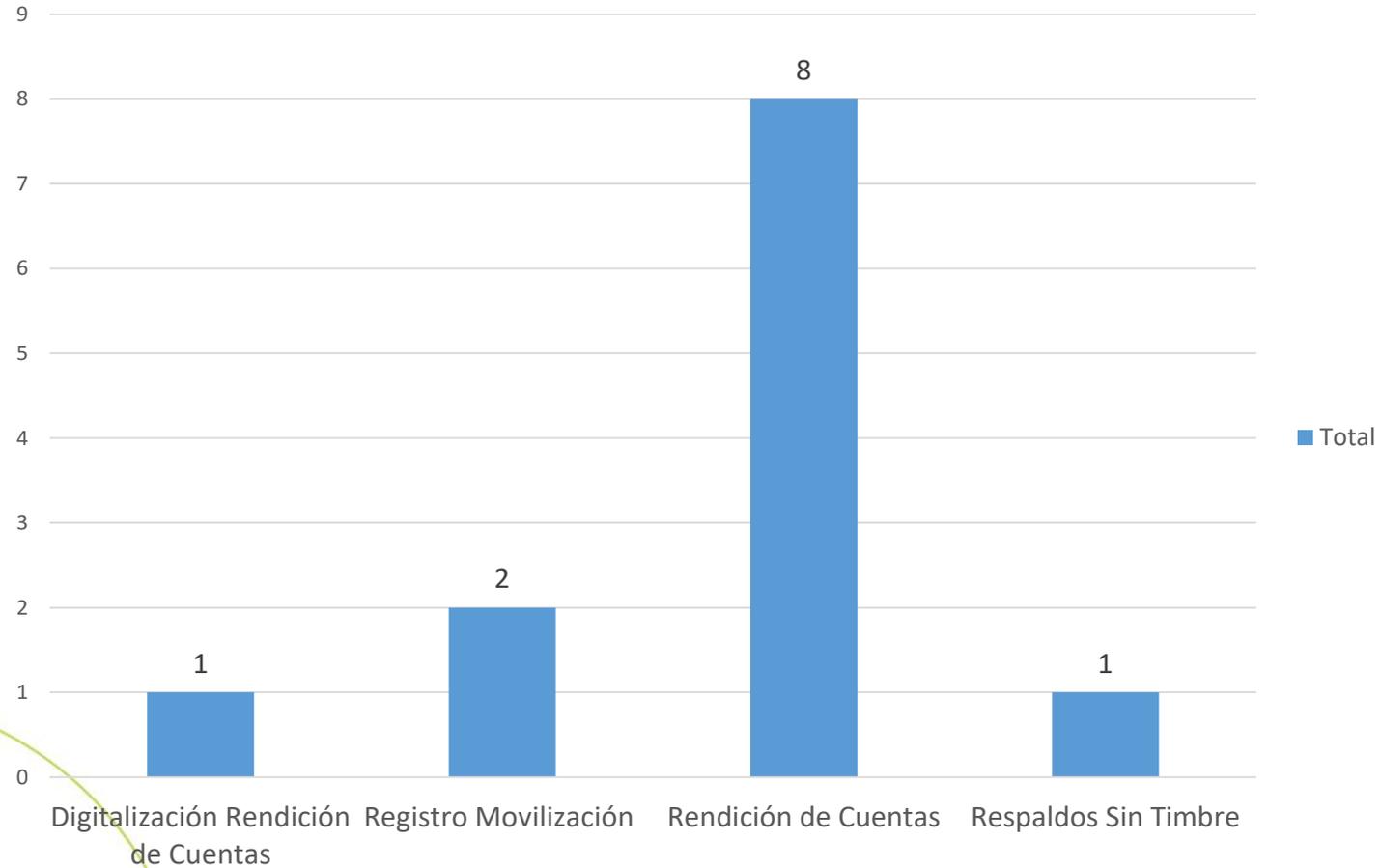
Auditoría Externa

- ✓ La Auditoría Externa está programada del 1 al 4 de diciembre
- ✓ Se auditará a la Administración Central y a una muestra de Programas de **forma remota**
- ✓ La casa certificadora aún no ha informado los Programas que auditará

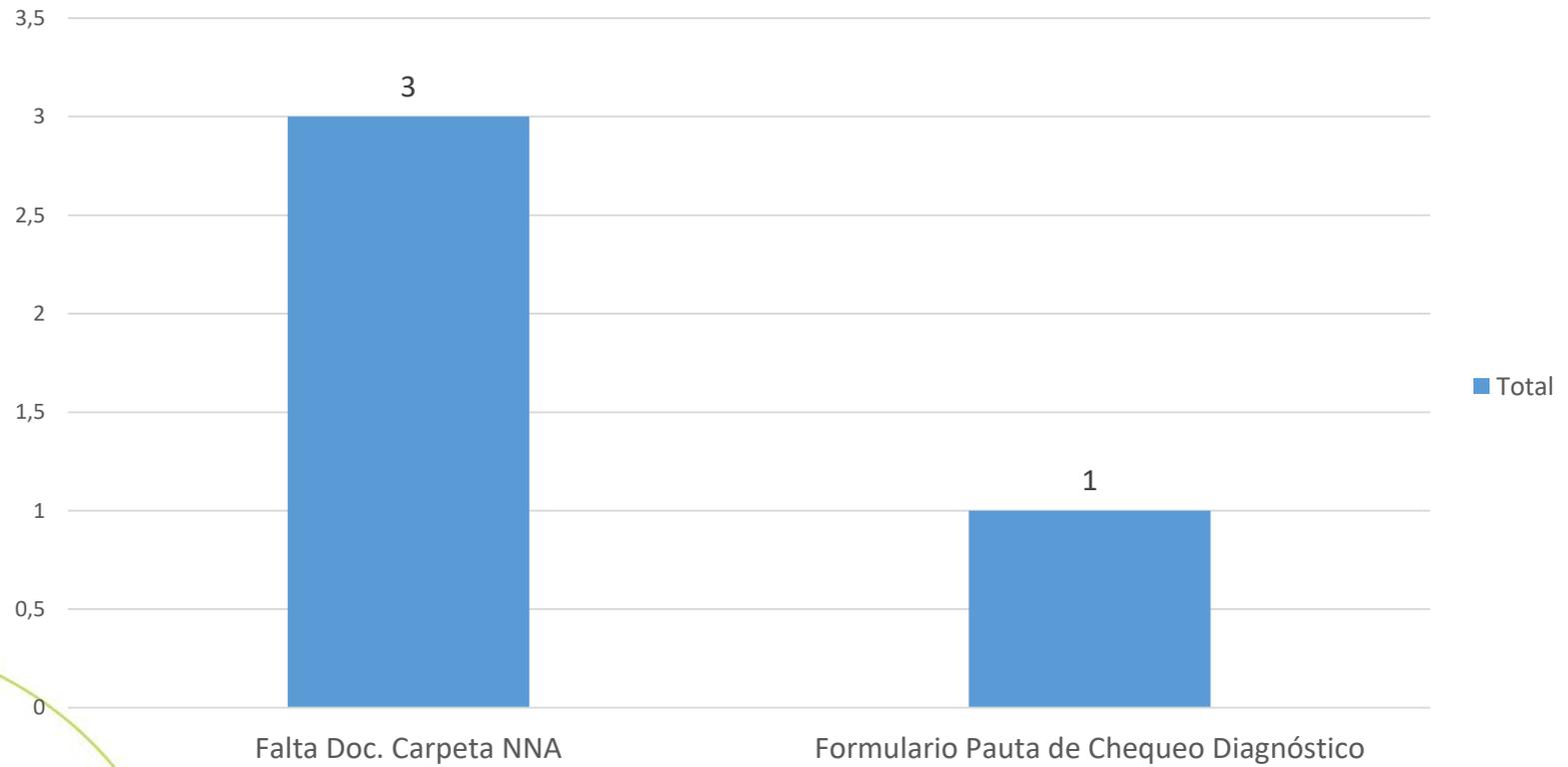
NC por Proceso



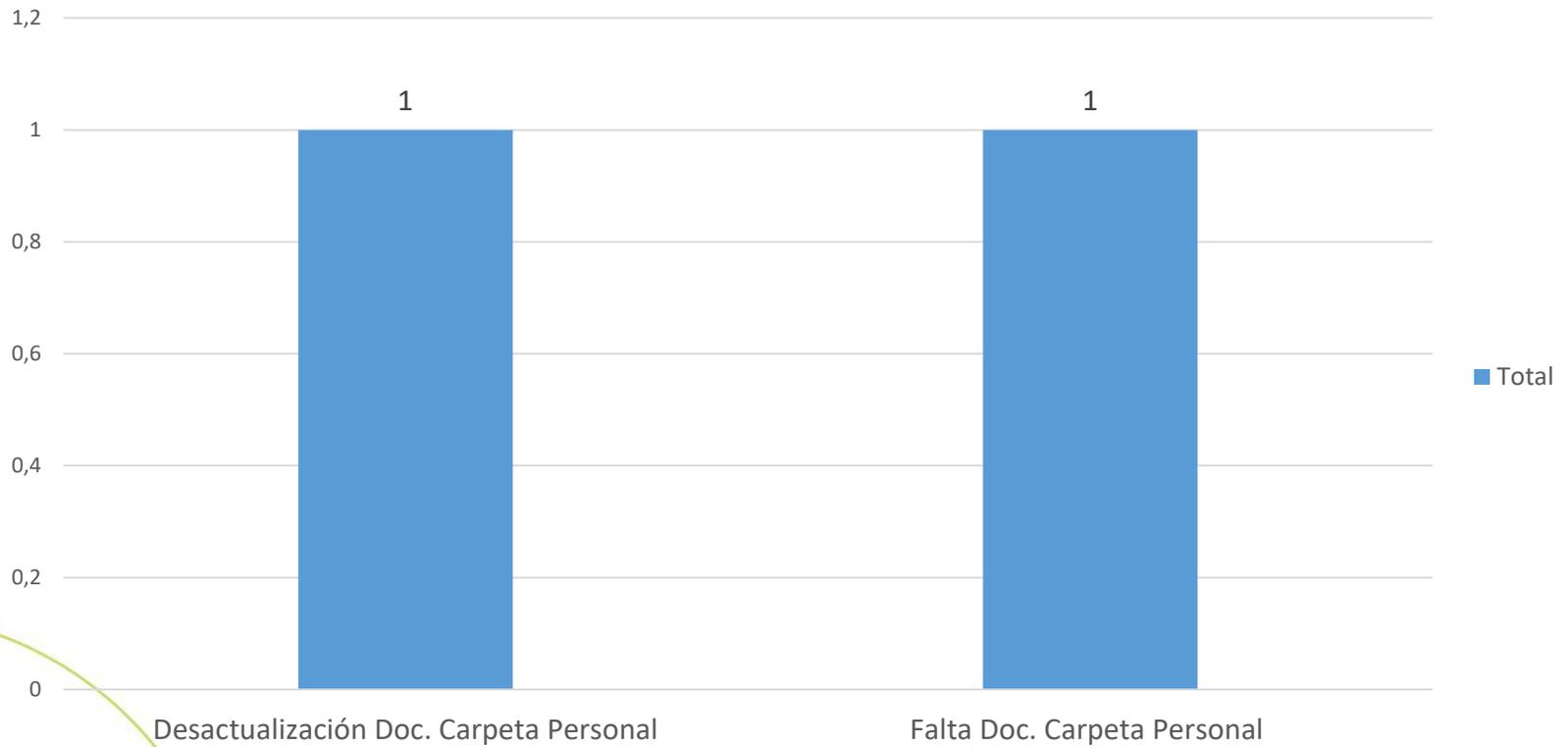
Rendición de Cuentas



Ejecución Programas PD



Contratación Personal

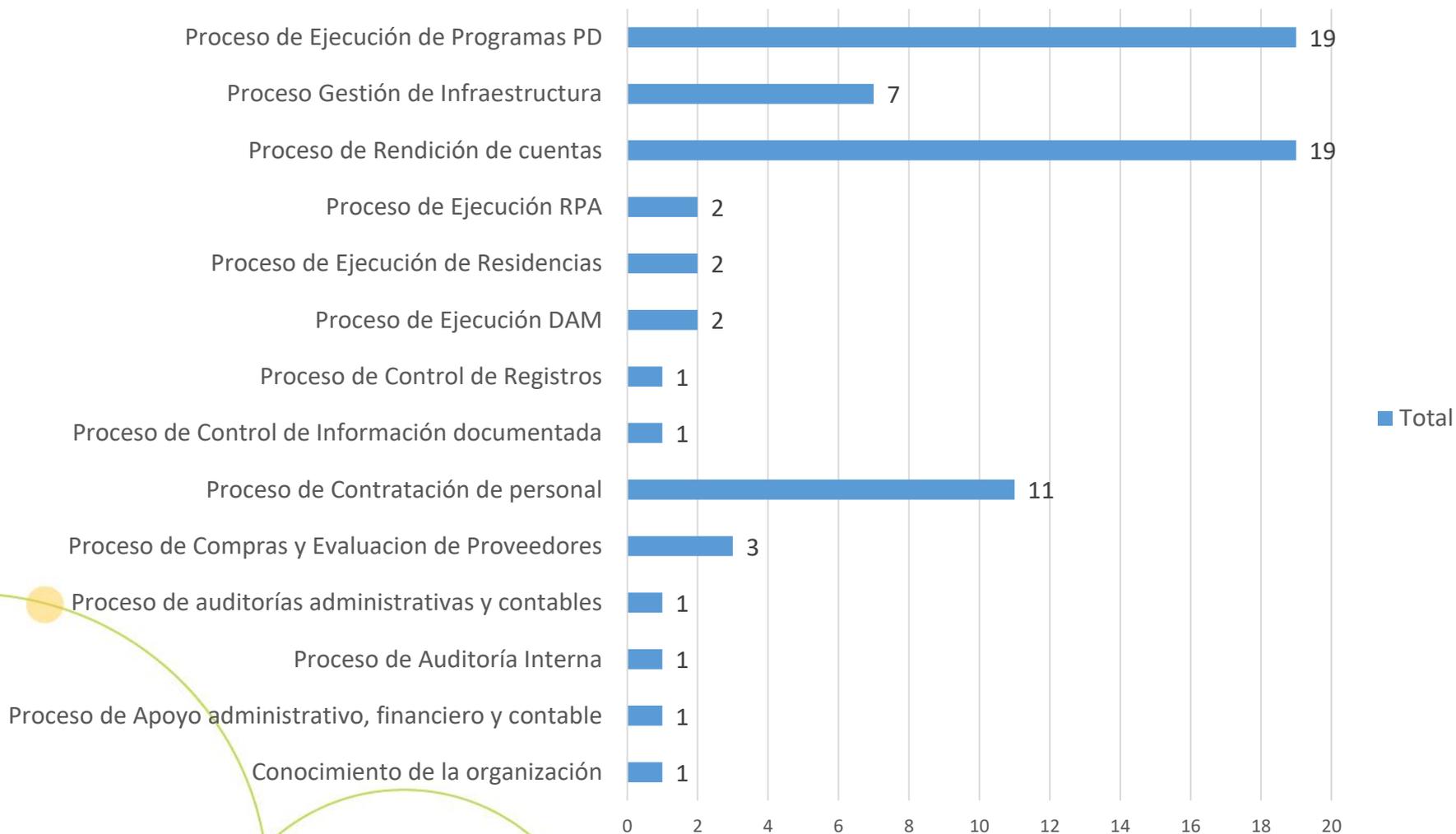


Auditorías Internas SGC

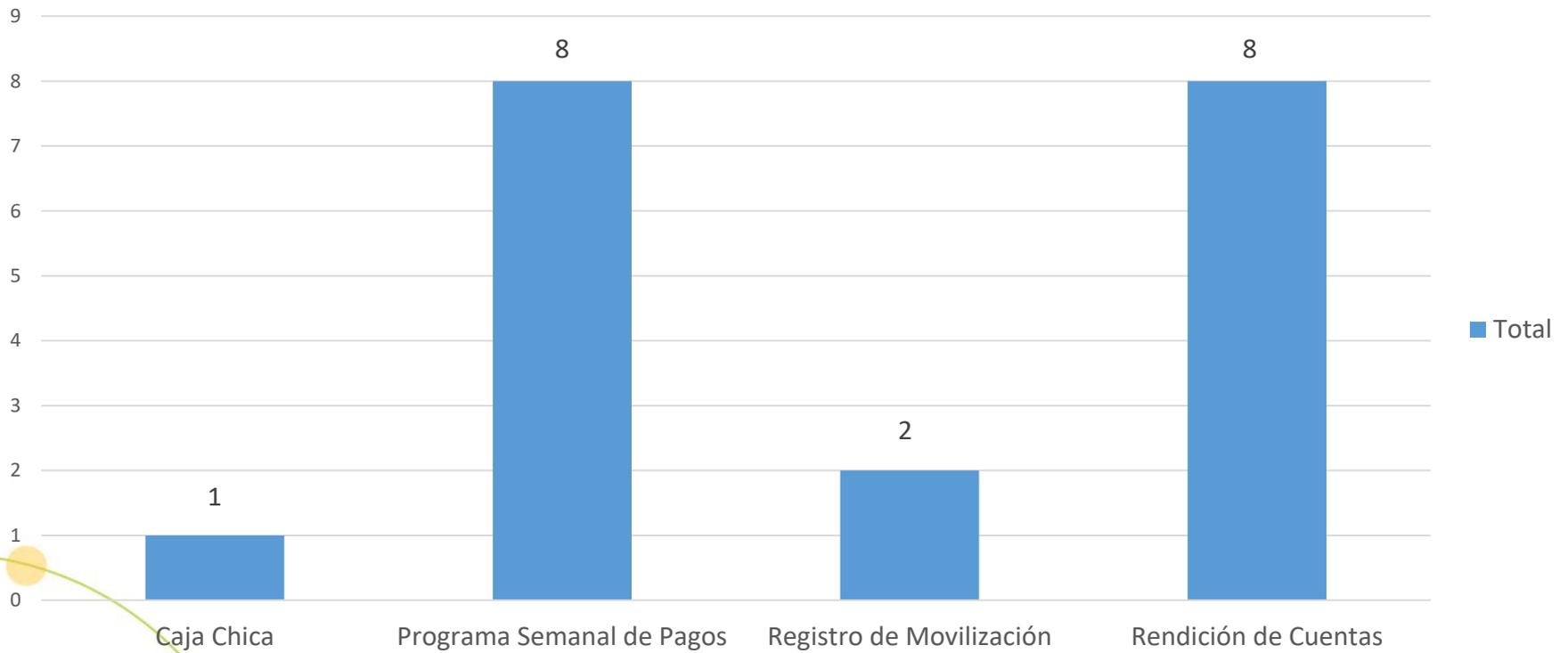
Durante el año 2019 se realizaron 50 auditorias internas a los Programas de la fundación, además de 7 auditorias a las Direcciones de la Adm. Central

- ✓ Se ejecutaron **57** Auditorias.
- ✓ Se elaboraron **57** Informes de Auditoría.
- ✓ Se detectaron **71** No Conformidades
- ✓ Se detectaron **91** Oportunidades de Mejora

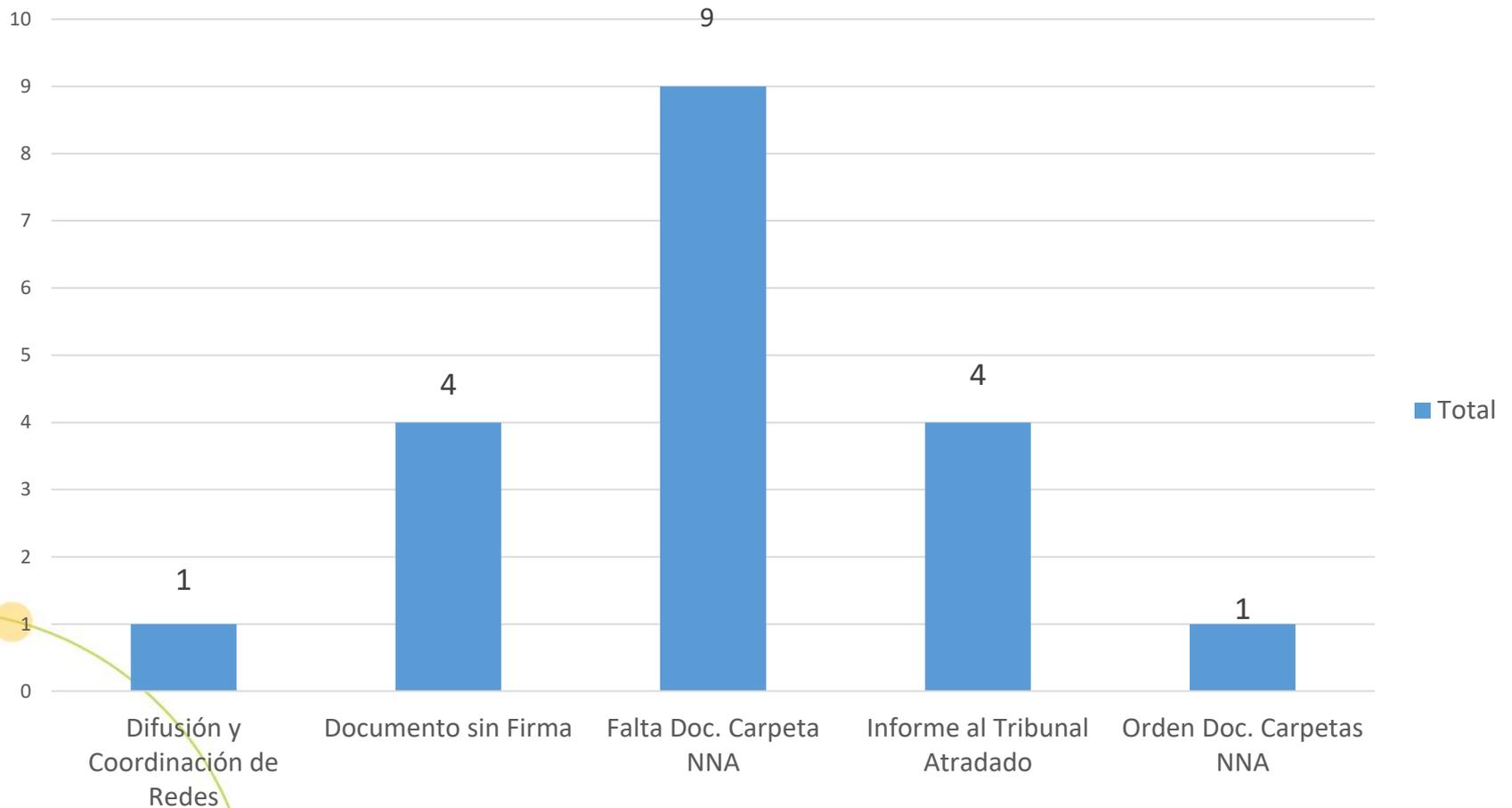
NC por Proceso



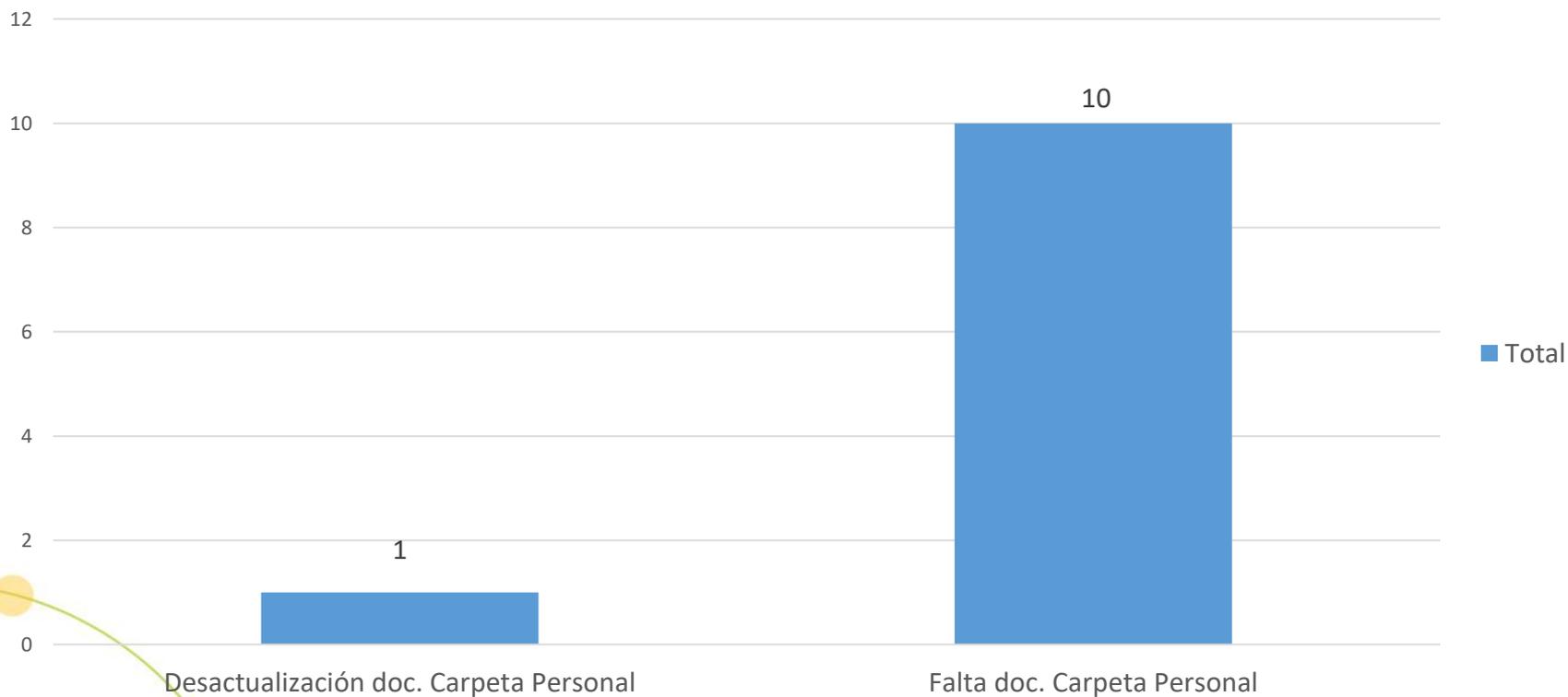
Rendición de Cuentas



Ejecución Programas PD



Contratación Personal



Oportunidades de mejora

- ✓ **Simplificación** del flujo del **Módulo de Auditorias Internas SGC** en Isotools, para así facilitar y hacer más amistosa la interacción de los Programas con la herramienta.



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