



Bureau Veritas Certification Chile S.A.

Certificación de Sistemas de Gestión Informe de Auditoría 2° Vigilancia

ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/>
OHSAS 18001:2007	<input type="checkbox"/>
ISO 45001:2018	<input type="checkbox"/>

FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO

Fecha	01 al 04 de diciembre del 2020
-------	--------------------------------

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

Información de la Compañía

Nombre de la Empresa:	FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO
Dirección:	Paseo Presidente Errázuriz Echaurren N° 2631, Providencia, Santiago
N° de Teléfono:	+569 77591991 / 56-2-228737952
Página web	
N° de Empleados indicados en CR (Contract Review)	858
N° de Empleados que participan en el Alcance de la certificación, ratificados durante auditoría.	858
En caso de no coincidir número de empleados entre CR y ratificados durante auditoría, mencionar acciones tomadas: (Aviso a oficina – Operaciones, fuente de la información, otro comentario.....)	
N° de Turnos	1
N° empleados por turno	858
N° de Contrato	CL 1190787/18

Información de Contacto

Nombre del Contacto:	Julio Gutiérrez Campos
N° de Teléfono:	+569 77591991 / 56-2-228737952
Correo electrónico:	jgutierrez@ciudadelnino.cl // jpizarro@ciudadelnino.cl

Información de Auditoría

Norma(s) y tipo de Auditoría:	ISO 9001:2015	2° Vigilancia	
Código(s) Industrial(es):	PQC =36(88,1)H	PEC=	SC=
Fecha Inicio Auditoría:	01-12-2020		
Fecha Terminó Auditoría:	04-12-2020		
Duración Auditoría:	8 días/auditor		

Información de Auditores

Auditor Líder de Equipo:	Simón Avendaño C.
Auditor(es) de Equipo:	Carolina Ibáñez M.
Auditor Observador / Testificador / Especialista / Witness	No aplica.

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Objetivos de la Auditoría

Los objetivos de esta auditoría son los siguientes:

1. Verificar que el sistema de gestión es mantenido por la organización
2. Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar los objetivos de la organización en relación con la política.
3. Verificar la implementación de acciones de mejora en el sistema de gestión.
4. Confirmar la implementación de cambios o nuevos requisitos

Descripción de las actividades de la empresa

La Fundación Ciudad del Niño ejecuta programas orientados a restituir y proteger los derechos de la niñez en situación de vulnerabilidad, apoyar a jóvenes en conflicto con la ley en el cumplimiento de sus sanciones judiciales y prevenir y erradicar el trabajo infantil.

El objetivo es que se reintegren a sus familias y a la comunidad y puedan lograr un desarrollo integral.

Programas de intervención y protección para niños, niñas y adolescentes que han sufrido vulneraciones de derechos desde mediana complejidad a maltrato grave constitutivo de delito, como:

- Programas de Diagnóstico (DAM)
- Residencias Familiares
- Programas de Prevención Focalizada (PPF)
- Programas de Intervención Integral Especializada (PIE)
- Programas de Reparación en Maltrato (PRM)

Programas ejecutados en el medio libre que atienden a adolescentes de 14 a 18 años inculcados de haber infringido la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, a través de un trabajo de responsabilización, reparación, integración y reinserción social, como:

- Libertad Asistida (PLA) y Libertad Asistida Especial (PLAE)
- Medidas Cautelares (MCA)
- Servicio en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño (SBC)
- Salidas Alternativas (PSA)
- Programa de Intermediación Laboral (PIL)

Programas orientados a resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes, previniendo situaciones de vulneración, a través de intervenciones que incluyen a su entorno cercano, entre ellos la familia y la comunidad, como:

- Habilidades Parentales
- Estrategias de Autocuidado

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Desarrollo de la Auditoría

El equipo auditor ha llevado a cabo un proceso de auditoría basado en una muestra de los procesos de **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO**. Las fuentes de información revisadas incluyeron procedimientos, registros y entrevistas con el personal responsable de los diferentes procesos auditados, debido a lo anterior, se deja constancia que puede haber desviaciones que durante la auditoría no fueron detectadas, lo cual no exime a la empresa de su responsabilidad en la verificación permanente del cumplimiento y una constante atención a las exigencias de la normativa y la legislación aplicable al sistema de gestión.

Alcance del Sistema

Alcance del Sistema (la declaración del alcance debe ser verificada y aparecer en el siguiente espacio)	
Alcance General ISO 9001:2015	<p>ALCANCE CASA MATRIZ: SERVICIO DE APOYO TECNICO, ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO A LOS PROYECTOS PSICOSOCIALES QUE LA FUNDACION CIUDAD DEL NIÑO EJECUTA EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE APOYO SOCIO COMUNITARIOS Y/O FAMILIARES, PARA PROMOVER Y ASEGURAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS Y ADOLESCENTES, CON LA FINALIDAD DE GENERAR MEJORES CONDICIONES PARA SU DESARROLLO INTEGRAL.</p> <p>ALCANCE DE PROGRAMAS (TODOS LOS SITIOS) SERVICIO APOYO A LOS NIÑOS Y NIÑAS Y ADOLESCENTES PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS CON LA FINALIDAD DE GENERAR MEJORES CONDICIONES PARA SU DESARROLLO INTEGRAL, A TRAVES DE LA EJECUCION DE PROYECTOS PSICOSOCIALES, EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE APOYO SOCIO COMUNITARIOS Y/O FAMILIARES</p>
Razón para Emisión de Certificado	
En segunda instancia, este alcance será validado por el Área Técnica de Bureau Veritas Certification, razón por la cual podría sufrir modificaciones post termino del proceso de auditoría.	
Instrucciones adicionales (Instrucción de certificado adicional o información para la oficina) :	
No existe información adicional para la oficina.	
No aplicabilidad de requisitos ISO 9001:2015	
Requisito	Justificación

7.1.5.2	Debido a la naturaleza de la Fundación y de los servicios que otorga, el Sistema de Gestión de la Calidad no aplica el requisito establecido en el punto 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la Norma ISO 9001:2015, ya que, la organización no utiliza equipos de seguimiento y medición (entendiéndose por equipo, dispositivos, aparatos o mecanismos) para proporcionar evidencia de la conformidad de los servicios prestados, según los requisitos determinados por los clientes.
----------------	---

Resultados de Auditorías Previas

Los resultados de la última auditoría realizada a este sistema de gestión han sido revisados, especialmente en lo que se refiere a la implementación de acciones correctivas y preventivas para las No Conformidades declaradas en esa oportunidad, así como su eficacia.

	Sí	No
Las No conformidades de auditorías anteriores han sido corregidas y las acciones son efectivas. Ver planilla anexo.	X	—
El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente las no conformidades identificadas durante las auditorías anteriores y los problemas concretos se han re-planteado en no conformidades incluidas en este informe	N/A	N/A

Revisión del Ciclo Anterior: (Solo Para recertificación)

	Sí	No
Durante el ciclo anterior se han realizado todas las auditorías programadas, se han tratado todas las NC y las acciones correctivas han resultados eficaces. Ver planilla anexo.	N/A	N/A

Resultados de la Auditoría

N° de No Conformidades registradas:		Mayor:	01	Menor:	00
Se requiere una auditoría de Follow-Up?	NO	Fecha Inicial de auditoría Follow-up	(seleccione fecha)		XX día(s)
Fecha(s) real(es) de Follow-Up		Inicio: (seleccionar fecha)		Cierre: (seleccionar fecha)	
Comentarios de auditoría y Follow-Up:					
Recomendación de Líder de Equipo:					
Norma	Tipo de recomendación		Auditor líder	Fecha	

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

ISO 9001	<p>Se recomienda la mantención de la certificación (Vigilancias)</p> <p>No se recomienda la emisión del certificado</p>	SAC	14-01-2021
----------	---	-----	------------

- **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** debe enviar al correo electrónico no.conformidades@bureauveritas.cl , el registro SF02 completo, el cual debe contener el análisis de causa, la acción inmediata o corrección y la acción correctiva, más las evidencias de implementación de las distintas acciones definidas, para el cierre de las no conformidades antes de **80** días corridos a partir del **04 de diciembre de 2020**

NO CONFORMIDADES

Codificación		01/SAC	Área	Proceso Gerencial
Clasificación				Requisito
Mayor	X	Menor		4.2

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Sin hallazgos.

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS

DÍA 1 01.12.2020 CASA MATRIZ: PASEO PRESIDENTE ERRÁZURIZ ECHAUREN Nº 2631, PROVIDENCIA, SANTIAGO,

Área / Proceso: **Recorrido Instalaciones**

Participantes: Edmundo Crespo Pisano; Director Ejecutivo

Información Documentada:

No aplica.

Muestra/ Documento:

- ✓ Acceso 2 Director Ejecutivo
- ✓ Oficina del Director Ejecutivo
- ✓ Secretaria del Director Ejecutivo
- ✓ Sala 1 de reuniones
- ✓ Oficinas del equipo Técnico
- ✓ Sub director de Operaciones Sociales
- ✓ Sub directora de Operaciones Sociales
- ✓ Sub Directora de Finanzas
- ✓ Directora de Operaciones Sociales
- ✓ Baños
- ✓ Sala de reuniones de vidrio
- ✓ Equipo Operaciones Sociales
- ✓ Equipo Administración y Finanzas
- ✓ Servicios (cocina y comedor)
- ✓ Secretaria del área legal
- ✓ Oficinas del área legal
- ✓ Oficina de administración y finanzas, Sistema de Gestión de calidad
- ✓ Director de personas
- ✓ Oficinas de Personas (Operativos)
- ✓ Oficinas de Administración y Finanzas (Equipo de finanzas)
- ✓ Acceso principal de la Fundación
- ✓ Oficina de Partes
- ✓ Analista Contable
- ✓ Contadora General
- ✓ Tesorera

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Sub directora de personas
- ✓ Directora de comunicaciones
- ✓ Equipo de comunicaciones
- ✓ Sala 2 de reuniones
- ✓ 1 cocina
- ✓ 2 baños
- ✓ Asistente de comunicaciones
- ✓ **3er piso**
- ✓ Secretaria de Estudios y TI
- ✓ Sala de reuniones de Estudios
- ✓ Sub Director de Estudios
- ✓ Equipo de estudios
- ✓ Directora de Estudios
- ✓ Sala de reuniones de TI
- ✓ Oficina del equipo de TI
- ✓ Oficina Director TI
- ✓ 2 baños
- ✓ 1 cocina
- ✓ 1 comedor
- ✓ Sala da capacitación
- ✓ Extintores vigentes, 6 de polvo químico seco 1 de CO2 en el quinto piso
- ✓ Extintores vigentes, 3 de polvo químico seco 1 de CO2 en el tercer piso
- ✓ Se evidencia conformidad en el recorrido de las instalaciones

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso Gerencial**

Participantes: Edmundo Crespo Pisano; Director Ejecutivo, Javiera Pizarro Cid; Encargada de control de gestión

Información Documentada:

Análisis de Contexto realizado el 14.06.2019 D-SGC-015 versión 03 del 05.06.2020

Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC D-SGC-016 versión 03 del 12.06.2020

Gestión de los riesgos del sistema de gestión de la calidad D-SGC-17 versión 03 del 09.06.2020

Gestión de oportunidades del SGC D-SGC-018 versión 03 del 09.06.2020

Procedimiento comunicación interna P-SGC-006 versión 04 del 29.04.2020

Procedimiento de Revisión por la Dirección P-SGC-005 versión 04 de 30.10.2019

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



Estructura de FODA

Muestra/ Documento:

Información mínima a considerar

- ✓ Comprensión de la organización y su Contexto: La FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión. (Mencionar Breve descripción y registros aplicables)

Como cuestiones relevantes se identificaron:

- **Contexto interno**
 - **Fortalezas y Debilidades**
 - Cultura/valores
 - Conocimientos
 - Desempeño
 - **Contexto externo**
 - **Oportunidades y Amenazas**
 - Legal/político
 - Tecnológico
 - Competitivo/Mercado
 - Cultural/Social
 - Económico
-
- ✓ Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas y sus comunicaciones que se encuentran detalladas en el Procedimiento comunicación interna P-SGC-006 versión 04 del 29.04.2020 y otro documento denominado Diseño y gestión de la estrategia comunicacional externa.
 - NNA (niñas, niños y adolescentes)
 - Familias
 - SENAME
 - Tribunales de familia y juzgado de familia
 - Ministerio Público o Fiscalía
 - Ministerio de desarrollo social y de justicia
 - Defensoría penal Pública
 - Personal
 - Sociedad
 - Proveedores
 - SII
 - Contraloría
 - PDI y Carabineros
 - Dirección del Trabajo
 - Vecinos de los programas
 - Universidades
 - ACHS
 - Red de Salud

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- Asociaciones gremiales de infancia
 - Casa Certificadora SGC
 - Políticos y Legisladores
 - Consejo directivo
 - Organismos internacionales y OCAS (UNICEF, ACNUR)
 - Educación
 - Medios de comunicación social
- ✓ Revisión por la Dirección: Se pudo evidenciar que las revisiones por la dirección se han desarrollado de acuerdo a lo planificado, efectuándose la última de ellas el 26 de octubre de 2020, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron:
- Se mantienen para el 2020 estas acciones relevantes:
 - Coordinar con las Direcciones de Operaciones Sociales y de Personas la incorporación al SGC de los hallazgos y reparos de las Supervisiones que realizan a los Programas como también, que su tratamiento se realice de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Servicios No conformes.
 - Mejorar la parametrización del módulo Mantenimiento de la Infraestructura y Ambiente de trabajo de ISOTOOLS
- ✓ Política, Objetivos y Programas:
- La política establecida por **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** ha sido dada a conocer a todo el personal por medio de su publicación en las diferentes dependencias. En relación a los Objetivos, estos se encuentran establecidos y dados a conocer en los niveles relevantes de **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO**
- Política de la Calidad versión 4 del 23.08.2016, revisada, actualizada y aprobada en la revisión gerencial
- La política y los objetivos han sido analizados en la revisión por la dirección. Del análisis de cumplimiento de los objetivos y programas de gestión, se puede establecer que **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** presenta una mejora sustancial en la gestión, en cuanto al desempeño se ha mantenido.
- Marco legal aplicable: (Ver Instructivo IT-17-TEC)
- Patente municipal: No se encuentra cancelada debido a que la Municipalidad de Providencia les solicitó otra documentación diferente. Estado actual pendiente de pago y en trámite.
 - Reclamos de usuarios 6 durante el 2019, todos cerrados con fecha de cierre.
 - Reclamos de usuarios 5 durante el 2020, 4 cerrados y 01 abierto con fecha de cierre.
 - Encuestas de usuarios, 96,76% de satisfacción en los NNA (niños, niñas y adolescentes) 98,1 % de satisfacción en las familias
 - Servicios no conformes a la fecha se declaran 32 este año 2020.
 - Cronograma de las reuniones de Control de Gestión

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *01 no conformidad mayor.*

Área / Proceso: **Sistema de Gestión: SGC**

Participantes: Julio Gutiérrez Campos; Director de Administración y Finanzas; Javiera Pizarro Cid; Encargada de control de gestión

Información Documentada:

Elaboración y Control de documentos P-SGC-001 versión 09 del 30.08.2019

Control de registros P-SGC-002 versión 06 del 30.10.2019

Acciones correctivas y reclamos P-SGC-003 versión 06 del 30.10.2019

Auditorías internas P-SGC-004 versión 10 del 04.05.2020

Servicio no conforme P-SGC-009 versión 06 del 25.10.2019

Muestra/ Documento:

- ✓ Información Documentada

La **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** posee el sistema documental en Físico/Digital, encontrándose una copia de los documentos en los principales puntos de trabajo, asegurándose con ello el acceso de todo el personal a los documentos. La documentación posee todas las restricciones necesarias para evitar la utilización de documentos obsoletos.

Documentos externos

La documentación externa es atendida y controlada a través del área legal, además existe un abogado que realiza la actualización de cualquier cambio que se produzca en los documentos externos legales, en la intranet de la Fundación.

Dentro de los requisitos aplicables cabe destacar Ley 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.

- ✓ **Auditorías internas**

Se ha definido un programa de auditorías internas, tomando en consideración la importancia de los procesos, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas.

Programa de auditorías generado en la herramienta ISOTOOLS.

Se han llevado a cabo según lo planificado existiendo los informes respectivos.

Los informes se encuentran alojados en la misma plataforma.

Aseguran la objetividad e imparcialidad, los auditores internos no han auditado su propio trabajo.

El equipo auditor interno cumple con los requisitos de competencias y se mantienen sus registros.

Listado de auditores de la Fundación a diciembre del 2020.

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

Certificado del curso Formación de Auditores Internos para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 de 16 horas realizado en SUR INTEGRAL, para todos los auditores.

Las no conformidades detectadas en las auditorías internas han sido tratadas sin demora injustificada.

✓ **Acciones Correctivas**

La **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** ha tomado las acciones necesarias para solucionar las deficiencias detectadas por medio de Reclamos de clientes, Hallazgos de las auditorías internas y/o No conformidades internas

PPF CURICÓ; Auditor Líder Ximena Quezada Cofré; Hallazgo N°833 del 12.11.2020, se encuentra para la verificación de la acción correctiva. Estado ABIERTA.

PRM LOS ÁNGELES; Auditor Líder, Lissette Peña Pino; Hallazgo N°840 del 13.11.2020, oportunidad de mejora que está para resolución. Estado ABIERTA

ADMINISTRACIÓN CENTRAL; Auditor Líder Claudia Pino Cárdenas; Hallazgo N°867 del 24.11.2020, se encuentra en proceso. Estado ABIERTA

PRM VILLA ALEMANA SUR; Auditor Líder Karen Salgado Vega; Hallazgo N°847 del 12.11.2020, se encuentra en proceso de validación de análisis de causa y acción correctiva propuesta. Estado ABIERTA

PIL PUERTO MONTT; Auditor Líder Marisel Villegas Moreira; Hallazgo N°862 del 13.11.2020, se encuentra en fase de reacción, (que responda el auditado). Estado ABIERTA.

Se pudo evidenciar que **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** ha implementado las acciones necesarias para solucionar las no conformidades detectadas, estas se han cerrado y se ha evidenciado la eficacia de las mismas.

- ✓ Se revisa la mantención de la eficacia de la no conformidad **01/VHR** de Bureau Veritas

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Procesos de Postulación a Licitaciones**

Participantes: Carolina Larraín Jiménez, Directora de Estudios; Emiliano Cerda Zapata; Investigador

Información Documentada:

Procedimiento de Postulación a licitaciones P-SGC-011, revisión 4 de abril de 2019

Muestra/ Documento:

- ✓ Licitaciones públicas
- ✓ Línea de responsabilidad penal adolescente
- ✓ Línea de protección de derechos
- ✓ Formato SENAME pre definido
- ✓ **Postulación a licitación 4to concurso publico agosto de 2019 PRM-PPF-PIE-PAS-PEE-PRJ ANTOFAGASTA, TALTAL, LA SERENA, COQUIMBO, RANCAGUA, CONSTITUCIÓN, CONCEPCIÓN, CHIGUAYANTE, TEMUCO, PUERTO MONTT, ANCUD, CALERTA DE TANGO, MAIPÚ, PROVIDENCIA, METROPOLITANO, PUDAHUEL, SAN MIGUEL SANTIAGO.**

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



- ✓ **NUEVOS PROGRAMAS PPF ILLAPEL, PEE LA SERENA, PIE VALPARAÍSO, PPF SAN FERNANDO, PPF CHIMBARONGO, PRM CHIGUAYANTE, PIE CASTRO, PPF RIO BUENO, PIE LOS RÍOS, PPF CHILLÁN Y PPF LOS LAGOS**
 - Nómina de proyectos a licitar F-SGC-022 con postulación a proyectos (licitación 2019), con firma del Gerente General.
 - Cronograma de postulación a licitación F-SGC-023, con Cronograma de trabajo, con el plan de iniciar el 08.08.2019, con envío de consultas al organismo y terminar con la presentación del proyecto en la institución licitadora el 30.08.2019.
 - Revisión de la formulación técnica de los proyectos se realiza con la Pauta de revisión de SENAME o bien la Pauta de revisión de proyectos (F-SGC-025), en este caso se utiliza la Pauta Revisión del Sename Programas de Protección especializada (RPA), por Emiliano Cerda.
 - Lista de chequeo de la presentación del proyecto F-SGC-26 3181, fecha 28/08/19, elaborado por los equipos de estudio y operaciones del proyecto.
 - La revisión del diseño en las distintas etapas del proceso se realiza en el cronograma de postulación a licitación.
 - La verificación del diseño del proyecto se realiza siguiendo los pasos de la revisión técnica del proyecto en la Pauta de Evaluación SENAME y lista de chequeo presentación de proyectos.
 - Salida del diseño: Proyecto Todos los proyectos mencionados anteriormente.
 - La validación del diseño se realiza con:
 - Acta de evaluación de la propuesta del código con fecha del 28.08.2019
- ✓ **Nombre del Proyecto: PRM CIUDAD DEL NIÑO CHIGUAYANTE**
 - Estructura del personal que participa en el proyecto está designado por la Dirección de Personas
 - Curriculum Vitae de las personas que van a ejecutar el proyecto.
 - Antecedentes personales
 - Estudio de Post grado y Pre-grado y sus capacitaciones
 - Certificado del personal que ejecutará el proyecto
 - Consulta de inhabilidades en cada Curriculum
 - Certificado de que no existen deudas previsionales
 - Pautas de evaluación del personal.
 - Anexo III Plan de autocuidado y Plan anual de Capacitación
- ✓ **Riesgos asociados al área**
 - Número de programas adjudicados nuevos sea menor al de las metas establecidas
 - Meta de 13 proyectos anuales nuevos según Planificación Estratégica 2020
 - Se mantienen 41 proyectos en el año 2020 (Programa de continuidad)
 - Perder programa vigente
 - No hubo nuevas postulaciones
 - **Indicadores del desempeño**

- Actividades de extensión. Meta 3 actividades. Se ha logrado 1 y las otras 2 no se pudieron realizar por el COVID 19
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

Área / Proceso: **Proceso de Apoyo Administrativo, Financiero y Contable**

Participantes: Carla Barrionuevo Price; Sub Directora de Administración y Finanzas; Marlene Frank Marambio; Secretaria de Administración y Finanzas; Judith González Tobar; Supervisora Financiera Contable

Información Documentada:

Apoyo administrativo financiero y contable P-DAF-001 revisión 02 del 14.08.2018.

Muestra/ Documento:

- ✓ Instructivos de:
 - Rendición de cuentas
 - Administración de la caja chica
 - Programa semanal de pago
 - Registros del área Banco
 - Administración de los bienes muebles
 - Movilización urbana e interurbana
 - Administración de Bodega
 - Archivos de los documentos Administrativos y Contables de los Proyectos
 - Retención de impuestos
 - Pago electrónico de remuneraciones
 - Auditorías Administrativas y Contables
 - Administración de fondos a rendir cuenta
- ✓ **Apoyo al Proceso de Postulación a las Licitaciones**
 - Factibilidad económica del proyecto para todos los tipos de programa (PEE, PRM, PIE, DAM, REM, PPF, PAS, PER)
 - Entregar la Orientación de la Infraestructura del Programa para todos los tipos de programa
 - Verificar que no exista nada pendiente con el SENAME.
 - Revisión del convenio para que no tenga clausulas que afecten a los intereses de la Fundación, con relación a los pagos y las obligaciones
- ✓ **Apoyo al proceso de Implantación de los Programas**
 - Colaborar en la inducción de las personas, capacitación y proporcionar los recursos para que compren el equipamiento del inmueble que requiere el Programa.

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- Seguimiento de 3 a 4 meses para que el programa entre en régimen.
- Financiamiento
- ✓ **Apoyo al Proceso de ejecución de los programas**
 - Apoyo en la apertura de la cuenta corriente
 - Asignación de apoderado de cuenta
 - Apoyo contable del programa
 - Orientación del registro contable a la imputación correspondiente
 - Uso y destino de los fondos dados por la ley 20.032
- ✓ **Muestra de la ejecución de programas**
 - Carta para remitir la Escritura Pública
 - Registro único de firmas de los bancos
 - Revocación y poder especial
 - Cierre de mes de los programas
- ✓ **Apoyo para el cierre de Programas**
 - Auditoría de cierre
 - Proyección de gastos hasta el cierre del proyecto
 - Estimación de los costos de indemnizaciones del personal del Programa
 - Devolución de arriendos y servicios
 - Distribución o devolución de bienes inmuebles
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra auditada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso de Apoyo Jurídico y Administrativo**

Participantes: Gloria Quiero Veloso; Asesora Legal

Información Documentada:

Apoyo jurídico y administrativo P-SGC-001, revisión 03 del 17/12/2015.

Elaboración y control de documentos P-SGC-001, revisión 07 de 25/09/2017

Muestra/ Documento:

- ✓ Temas jurídicos de la fundación, apoyo de proyectos en formulación de contratos, convenios.
- ✓ Visación de contratos
- ✓ Apoyo en Aspectos legales (Poderes, Escrituras, Reclamaciones, Apelaciones)
- ✓ Recursos para pedir reconsideración de una calificación del programa.
- ✓ Contratos de arrendamiento de vehículos para los profesionales de los programas
- ✓ Contrato de asesorías
- ✓ Convenio con Universidades

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



- ✓ Deshacer contratos
- ✓ Finiquitos de los contratos de arrendamiento
- ✓ **Apoyo Jurídico y Administrativo al Proceso de Postulación a las Licitaciones**
 - Estudio de las Bases Administrativas de las licitaciones de programas convocadas por el SENAME u otros organismos, con la finalidad de conocer y analizar los requerimientos jurídicos de los servicios públicos u organismos ante los cuales la Fundación concursará.
 - Revisión de la concordancia de las Bases de licitación con las normas legales y administrativas propias de cada Servicio u Organización, y la Ley de Subvenciones y su Reglamento.
 - Gestión de los documentos exigidos en las Bases Administrativas de las licitaciones, para acompañarlos a los Proyectos que se presentarán a los respectivos concursos.
 - Apoyo jurídico y administrativo a los Jefes de Departamento y Directores(as) de Proyecto para la contratación de asesorías y trabajos realizados por empresas consultoras, profesionales, técnicos y trabajadores independientes, que sean requeridos para el Proceso de Postulación a las Licitaciones.
 - Revisión y Vº Bº de los Convenios y Acuerdos Operativos de los Proyectos que sean adjudicados a la Fundación.
- ✓ **Apoyo Jurídico y Administrativo al Proceso de Implantación de los Proyectos**
 - Redacción y gestión del otorgamiento de poderes a los apoderados(as) de las cuentas corrientes de la Fundación y de los poderes especiales que se requieran.
 - Apoyo jurídico y administrativo a los Jefes de Departamento y Directores (as) de Proyecto para la contratación de asesorías y trabajos realizados por empresas consultoras, profesionales, técnicos y trabajadores independientes, que sean requeridos para el Proceso de Implantación de un Proyecto.
 - Instruir a los Directores (as) de Proyecto sobre los documentos y certificaciones requeridas por la Fundación para la elaboración de los contratos de arrendamiento de inmuebles, en los casos en que sea solicitado, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 5.6 de este Procedimiento.
 - Apoyo jurídico y administrativo a los Directores (as) de Proyecto para la elaboración de los Contratos de servicios de transporte privado, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 5.7 de este Procedimiento.
 - Revisión y Vº Bº, desde los puntos de vista jurídico y administrativo, de las modificaciones propuestas a los Convenios y Acuerdos Operativos suscritos por la Fundación para la ejecución de los proyectos adjudicados en las licitaciones.
- ✓ Riesgos y Oportunidades
- ✓ R. Que los programas no se ajusten a aquellos requerimientos de orden administrativos o legales que las bases de una licitación exigen.
- ✓ R.-Que el programa se implemente y ejecute no cumpliendo alguna de las exigencias administrativas o legales
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

DÍA 2 02.12.2020 PRM PUENTE ALTO

SITIO 2: COQUIMBO 1629 , PUENTE ALTO. PRM PUENTE ALTO

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes: Lissette Karina Peña Pino; Directora del Proyecto; Claudia Jara Jara; Secretaria Contable Administrativa

Información Documentada:

Informe de revisión, dirección y acta de reuniones con acuerdos con fecha octubre del 2020

Muestra/ Documento:

- ✓ Se entrevista a la directora con respecto a:
- ✓ **Contexto**
 - **Fortalezas:** Alto compromiso del personal con la misión de la fundación; 85 años de experiencia de trabajo con niñez, importante grupo de profesionales especializados en infancia; consejo directivo informado de la gestión institucional, cultura informática, institución con verificadores de desempeño, procesos estandarizados, gestión de comunicación y marketing, buena imagen en el sector público (Sename, Cámara, tribunales)
 - **Oportunidades:** Participación en la discusión de la política de niñez y su implementación; momento político/legal clave de discusión de nuevas leyes sobre niñez y adolescencia, apertura del SENAME para competir en nuevas regiones, consolidar posicionamiento, nueva cultura de responsabilidad social empresarial, crecimiento de la población inmigrante del país, se está visibilizando la niñez por la sociedad, disponibilidad de otros fondos del sector publico orientados a la niñez
 - **Debilidades:** Percepción entre niveles intermedios, que la comunicación y la coordinación entre distintas direcciones es débil, ambiente laboral de disconformidad en administración central, déficit en la sistematización de la experiencia institucional, debilidad en el proceso de implementación de programas, falta un mayor posicionamiento en la sociedad y empresas privadas, falta evaluación de resultados en la totalidad de las líneas de atención
 - **Amenazas:** Visión crítica de la sociedad sobre OCAS (Organismos Colaboradores), lobby político de otras OCAS frente a Sename para influenciar sus decisiones y salir beneficiadas, interpretaciones restrictivas de Sename a los cuerpos legales que regulan el sistema, alta competencia por captar recursos y falta de conocimiento de la marca de la Fundación. La marca es asociada a Sename, altas exigencias para la selección del personal (Exigencias SENAME), aumento de las exigencias técnicas con los mismos recursos
- ✓ **Partes interesadas:**
- ✓ **Niños, Niñas y adolescentes (NNA):** Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso (reparación vínculo, compañía, escucha, comprensión, esperanza)
- ✓ **Familias:** Superar la situación de vulnerabilidad y recibir un buen trato en el proceso, apoyo y orientación frente al cuidado de sus hijos.

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ **SENAME:** Cumplimiento del convenio y orientaciones técnicas, denuncia oportuna de casos de vulnerabilidad
- ✓ **Tribunales de familias o Juzgados de familia:** Diagnósticos oportunos y certeros, atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas.
- ✓ **Ministerio Público o Fiscalía:** Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas
- ✓ **Ministerios 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
- ✓ **Personal:** Remuneración, capacitaciones, estabilidad laboral, resguardo del clima laboral, proyecciones y desarrollo profesional
- ✓ **Sociedad** En RPA (Responsabilidad protección adolescente), lograr la reinserción social. En PD (Protección derecho), disminuir el reingreso al sistema. Contribuir a la formación de buenos ciudadanos
- ✓ **Proveedores:** Pago oportuno, cumplimiento contractual, especificaciones de compra claras
- ✓ **Contraloría:** Que se utilicen los recursos conforme al marco legal
- ✓ **PDI y Carabineros:** cumplimiento protocolos de denuncia
- ✓ **Dirección del trabajo:** Cumplimiento de normativa legal
- ✓ **Vecinos del programa:** Que no se entorpezca su vida cotidiana y su entorno
- ✓ **ACHS:** Ambiente laboral que prevenga accidentes laborales, enfermedades profesionales y promueva la calidad de vida.
- ✓ **Red de Salud:** Coordinación en el tratamiento médico de lo NNA
- ✓ **Políticos y legisladores:** información del quehacer para la toma de decisiones
- ✓ **Asociaciones gremiales de infancia:** Discurso común frente a la autoridad para que los planteamientos sean acogidos
- ✓ **Consejo directivo:** Cumplir con rol relevante y creciente en la atención de niñez vulnerada y los jóvenes infractores de la ley con un servicio de calidad, influir en las políticas de niñez y adolescencia, bienestar del personal y clima laboral de la Fundación
- ✓ **Organismos internacionales (ej: UNICEF, ACNUR):** Experiencia institucional y vinculante con la sociedad civil

✓ **Objetivos de calidad del proyecto que está conectado con la Fundación**

- Crecimiento orgánico sostenible
 - Nivel de satisfacción institucional medido en %. Meta 96%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 94%. El proyecto PRM PUENTE ALTO obtuvo un 98% cumpliendo el objetivo.
 - Encuesta de satisfacción de los NNA en %. Meta 99%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 98,69%. El proyecto PRM PUENTE ALTO obtuvo un 98% cumpliendo el objetivo.
 - Encuesta de satisfacción de adultos y familia en % Meta 99%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 98,1%
- Desarrollo de prácticas y ámbitos innovadores
- Medición y mejora de los resultados de los programas a nivel de usuarios
 - % de niños que cumplieron con el objetivo. Meta 90%. El resultado para el 2019 fue de 90%.
 - % de niños que declaran que se ha interrumpido la situación de vulneración. Meta 98,50%. El resultado para el 2019 fue de 98,50%.
- Plan desarrollo continuo de los colaboradores y de sus compromisos
 - Índice de clima organizacional. Meta 85%. (A nivel de Fundación)

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- % de rotación anual por cargo. Meta 35%. En el proyecto el resultado es 15,3% cumpliendo con la meta de un equipo de 13 colaboradores.
- Gestión del patrimonio institucional (A nivel de Fundación)
- Reputación corporativa y posicionamiento de la Fundación (A nivel de Fundación)
- Incidencia en políticas públicas de niñez y adolescencia (A nivel de Fundación)
- ✓ **Riesgos y Oportunidades**
 - R. Dificultad en el cumplimiento de los objetivos de los programas de las distintas líneas de intervención.
 - R. No dar término adecuado a todos los compromisos del programa (ejemplo: término de relación laboral con especialistas, traspaso de la información de los NNA y término de servicios relacionados)
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Ejecución de Proyecto**

Participantes: Lissette Karina Peña Pino; Directora del Proyecto; Claudia Jara Jara; Secretaria Contable Administrativa

Información Documentada:

P-SGC-013 Ejecución del programa de protección ambulatorios revisión 07 del 25.10.2019

Muestra/ Documento:

- ✓ I-SGC-02 Instructivo de gestión de la lista de espera revisión 01 del 26.10.2019
- ✓ F-SGC-30 Nómina de niños lista de espera (Formulario)
- ✓ F-SGC-34 Carta de compromiso (Formulario)
- ✓ **Carpeta de NNA Siglas del NNA: CAU y Profesionales: Trabajadora social Victoria Chandía y Psicóloga Yazmin Ríos**
 - Planilla excel NNA-Vigentes-LE-EGRESOS-2019, que contiene: Total Vigentes, Lista de Espera
 - F-SGC-31 Plan de Intervención Individual revisión 02 del 16.06.2011. Código SENAINFO: 1592848. Fecha estimada de egreso 06.05.2020
 - Tipo de PII (plan de Intervención individual: Inicial, Proceso y De seguimiento o Pre-Egreso).
 - F-SGC-047 Ficha de Ingreso versión 1 del 15.06.2011
 - Requisitos del SENAME
 - Resolución del Tribunal de Familia o con competencia común en materias proteccionales o de fiscalía decretando el ingreso del NNA al programa RIT:X-78-2019.
 - Oficio N° 75/2019 del 01.03.2019 Obj: Informar ingreso Lista de Espera
 - Certificado de Nacimiento Folio 500358763706

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- F-SGC-34 Carta Compromiso de junio de 2019, firmado por adulto responsable y los profesionales
 - Registro de Intervención del 26.08.2019, se encuentran todos los registros de acuerdo al avance de los profesionales en sus intervenciones.
 - F-SGC-033 Pauta de verificación de los registros de carpetas individuales
 - F-SGC-035 Pauta de verificación de coherencia de la intervención
 - F-SGC-046 Pauta de chequeo diagnóstico
 - Ordinario N° 146-2019 del 08.10.2019. Informe diagnóstico integral (IDI) con logo de Bureau Veritas
 - Ordinario N° 238-2020 del 08.06.2020. Informe de Proceso (IP)
 - Ordinario N° 491-2020 del 24.11.2020. Informe de Proceso (Solicitud de Egreso) (IP)
 - Certificado de envío de Escrito del Poder Judicial República de Chile de la Oficina Judicial Virtual N° identificador del envío 2-32520261-2019 fecha 08.10.2019 a las 13:27:11 por Karina Peña Pino. Esto se aplica para cada informe que se envía al Poder Judicial.
 - F-SGC-035 Pauta de verificación de coherencia de la intervención Fecha de revisión 18.11.2019
- ✓ **Satisfacción Institucional**
- Planilla Excel de Resultados Aplicación de Encuesta Satisfacción Institucional por Institución u Organización (PRM PUENTE ALTO)
 - F-SGC-021 Resultados Encuesta Satisfacción Institucional revisión 0 del 08.07.2013
- ✓ **Satisfacción de usuarios**
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Gestión de Personas de Proyecto**

Participantes: Lissette Karina Peña Pino; Directora del Proyecto; Claudia Jara Jara; Secretaria Contable Administrativa

I-PER-003 Contratación de personas Rev.12 del 15.11.2019

P-PER-004 Capacitación Rev.8 del 14.12.2018

Información Documentada:

Muestra/ Documento:

- ✓ D-SGC-011 Organigrama de la Fundación del Niño, versión 05 del 25.08.2020
- ✓ **Competencias**
- ✓ Descriptores de cargo:
- ✓ D-PER-013 Director del Programa (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ D-PER-014 Asistente social programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ D-PER-118 Abogado/a revisión 00 del 11.07.2018
- ✓ D-PER-015 Psicóloga/o programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ D-PER-107 Gestora de Redes revisión 00 del 11.07.2016
- ✓ D-PER-011 Secretaria Contable revisión 03 del 12.04.2018
- ✓ D-PER-012 Auxiliar estafeta revisión 01 del 16.01.2014

Carpeta de personal Joselyn Fassi Fuentes (Asistente Social), contrato de trabajo 14.06.2019, Programa PRM PUENTE ALTO; anexo de contrato 06.08.2019, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Trabajador Social con mención en Intervención familiar" Universidad UCINF 27.11.2009
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 22.07.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 31.07.2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 22.07.2020
- ✓ Certificado de nacimiento, del 09.07.2019
- ✓ Certificado de Información según DS40 del 14.06.2019
- ✓ CV
- ✓ D-PER-014 Asistente social programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos
- ✓ Diploma "Taller de Trabajo con Familias en Protección", Departamento Personas de Ciudad del Niño, de 12 horas
- ✓ Certificado de asistencia de el curso "Intervención de la Clínica del Abuso Sexual Infantil hacia la Reparación de 8 horas organizado por Grupo Palermo Chile y la ONG Salud Activa de Buenos Aires
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo "Trabajadora social" con fecha 02.07.2014.

Carpeta de personal Yasmín Ríos Ortega (Psicóloga), contrato de trabajo 14.06.2019, Programa PRM PUENTE ALTO;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Psicólogo" Universidad de Los Andes 17.01.2017
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 22.07.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 31.07.2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 22.07.2020
- ✓ Certificado de nacimiento, del 10.07.2019
- ✓ Certificado de Información según DS40 del 14.06.2019
- ✓ CV
- ✓ D-PER-015 Psicóloga/o programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos 23.01.2018
- ✓ Diploma "Técnicas Resolutivas del Conflicto en la Empresa", Departamento Personas de Ciudad del Niño, de 8 horas del 17.05.2019
- ✓ Diplomado Clínico Infanto Juvenil otorgado por la Universidad de Los Andes el 18.05.2017
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo "Psicóloga" con fecha 21.08.2019.

Carpeta de personal Valeska Rivera León (Asistente social), contrato de trabajo 03.09.2018, Programa PRM PUENTE ALTO;

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Trabajador Social" Instituto Profesional Valle Central 30.10.2009. Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social otorgado por la Universidad San Sebastián el 03.11.2011
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 23.11.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 24.11.2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 30.11.2020
- ✓ Certificado de nacimiento, del 23.11.2018
- ✓ Certificado de Información según DS40 del 03.09.2018
- ✓ CV
- ✓ D-PER-014 Asistente social programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014

- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos con fecha 12.04.2016
- ✓ Certificado de Postítulo en Intervención en Violencia Familiar y Abuso Sexual Infantil: Un abordaje Integral y Multidisciplinario realizado el 05.09.2016 otorgado por la Universidad de Valparaíso.
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo "Trabajadora social" con fecha 03.09.2018.

- ✓ **Capacitación**
- ✓ Correo con fecha 16.10.2019 Referencia: Solicitud de Información de necesidades de Capacitación 2020.
- ✓ Taller Comunicación Consiente y Autocuidado, Nivel 2. Realizado por Lissette Karina Peña Pino; Directora del Proyecto y Joselyn Fassi Fuentes (Asistente Social) realizado con fecha 29.10.2020. Con evaluación de eficacia.
- ✓ Taller Comunicación Consiente y Autocuidado, Nivel 1. Realizado por Lissette Karina Peña Pino; Directora del Proyecto y Joselyn Fassi Fuentes (Asistente Social) realizado con fecha 08.10.2020. Con evaluación de eficacia.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores**

Participantes: Lissette Karina Peña Pino; Directora del Proyecto; Claudia Jara Jara; Secretaria Contable Administrativa

Información Documentada:

P-SGC-008 Compras y evaluación de proveedores revisión 11 del 28.08.2020

P-SGC-26 Procedimiento Compras de Productos en los Programas revisión 11 del 28.08.2020

Muestra/ Documento:

- ✓ Criterios de evaluación, seguimiento del desempeño, reevaluación
- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación del 30.10.2020
- ✓ Software ISO TOOLS

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



Evaluación de proveedores.

Rut Proveedor	Proveedor	Producto o Servicio	Responsabilidad	Calidad	Condiciones de Pago	Resultado Evaluación
61808000-5	AGUAS ANDINAS S.A.	AGUA POTABLE	5	5	1	11
97006000-6	BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES	BANCO	5	5	1	11
14469472-4	CRISTIAN PEREZ VIDAL	FUMIGACION	5	5	2	12
80313300-K	EMPRESA ELECTRICA PUENTE ALTO LTDA.	ELECTRICIDAD	5	5	1	11
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	TELEFONIA MOVIL	5	5	1	11
76962085-0	EXTINTORES METROPOLITANO	MANTENCION DE EXTINTORES	5	5	2	12
76207488-5	ISOTOOLS CHILE SPA	ISOTOOLS	5	5	1	11
76159087-1	RADIO TAXI COSTA AZUL LTDA.	RADIO TAXI	5	5	1	11
10823602-7	RONNIA MAUREIRA OSORIO	ARRIENDO SEDE PRM	5	5	1	11
12429053-8	SERGIO MUÑOZ MUÑOZ	TRABAJO DE CONSTRUCCION	5	5	2	12
76097080-8	SOCIEDAD COMERCIAL INVERSIONES RIOSECO LIMITADA	MATERIALES DE OFICINA	5	5	2	12
76436798-7	STARKNET TECHNOLOGY LTDA.	SERVICIO DE MANTENCION DE RED Y COMPUTACION	5	5	2	12
76058647-1	VERISURE CHILE SPA	ALARMA	5	5	1	11
76114143-0	VTR COMUNICACIONES SPA.	INTERNET Y TELEFONIA	5	5	1	11

✓ **Compras**

✓ **F-DAF-031 Orden de Pedido Interno del 20.11.2020. Por concepto de Insumos para COVID 19**

- Cotización N° 052_20 del 28.11.2020 proveedor DECLEAN CHILE SPA
- Cotización N° 20201117-05 del 17.11.2020 proveedor IOTECH
- Factura N° 34 del 27.11.2020 proveedor DECLEAN CHILE SPA, timbre de recepción conforme
- Comprobante de Egreso N° 220 del 27.11.2020

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



BUREAU
VERITAS

- ✓ **F-DAF-031 Orden de Pedido Interno del 20.11.2020. Por concepto de Cera**
 - Cotización N° 20201117-05 del 17.11.2020 proveedor IOTECH
 - Factura N° 1946 del 25.11.2020 proveedor IOTEC, timbre de recepción conforme
 - Comprobante de Egreso N° 219 del 25.11.2020
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

DÍA 3 03.12.2020 DAM PUENTE ALTO

SITIO 3: COQUIMBO N° 1927 CIUDAD DEL SOL, PUENTE ALTO. DAM PUENTE ALTO

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes: Fernanda Cabrera Henríquez; Directora DAM PUENTE ALTO; Mackarena Acuña Arriagada; Secretaria DAM PUENTE ALTO

Información Documentada:

D-SGC-015 Análisis de Contexto versión 3 del 05.06.2020 (FODA)

D-SGC-016 partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC versión 3 del 12.06.2020

D-SGC-017 Gestión de riesgos versión 03 del 09.06.2020

D-SGC-018 Gestión de Oportunidades del SGC versión 03 del 09.06.2020

Muestra/ Documento:

- ✓ Se entrevista a la Directora del DAM con respecto al contexto y partes interesadas.
- ✓ **Contexto**
 - **Fortalezas:** Alto compromiso del personal con la misión de la fundación; 85 años de experiencia de trabajo con niñez, importante grupo de profesionales especializados en infancia; consejo directivo informado de la gestión institucional, cultura informática, institución con verificadores de desempeño, procesos estandarizados, gestión de comunicación y marketing, buena imagen en el sector público (Sename, Cámara, tribunales)
 - **Oportunidades:** Participación en la discusión de la política de niñez y su implementación; momento político/legal clave de discusión de nuevas leyes sobre niñez y adolescencia, apertura del SENAME para competir en nuevas regiones, consolidar posicionamiento, nueva cultura de responsabilidad social empresarial, crecimiento de la población inmigrante del país, se está visibilizando la niñez por la sociedad, disponibilidad de otros fondos del sector público orientados a la niñez

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- **Debilidades:** Percepción entre niveles intermedios, que la comunicación y la coordinación entre distintas direcciones es débil, ambiente laboral de disconformidad en administración central, déficit en la sistematización de la experiencia institucional, debilidad en el proceso de implementación de programas, falta un mayor posicionamiento en la sociedad y empresas privadas, falta evaluación de resultados en la totalidad de las líneas de atención
- **Amenazas:** Visión crítica de la sociedad sobre OCAS (Organismos Colaboradores), lobby político de otras OCAS frente a Sename para influenciar sus decisiones y salir beneficiadas, interpretaciones restrictivas de Sename a los cuerpos legales que regulan el sistema, alta competencia por captar recursos y falta de conocimiento de la marca de la Fundación. La marca es asociada a Sename, altas exigencias para la selección del personal (Exigencias SENAME), aumento de las exigencias técnicas con los mismos recursos

✓ **Partes interesadas:**

- ✓ **Niños, Niñas y adolescentes (NNA):** Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso (reparación vínculo, compañía, escucha, comprensión, esperanza)
- ✓ **Familias:** Superar la situación de vulnerabilidad 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 vulnerabilidad
- ✓ **Tribunales de familias o Juzgados de familia:** Diagnósticos oportunos y certeros, atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas.
- ✓ **Ministerio Público o Fiscalía:** Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas
- ✓ **Ministerios 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
- ✓ **Personal:** Remuneración, capacitaciones, estabilidad laboral, resguardo del clima laboral, proyecciones y desarrollo profesional
- ✓ **Sociedad** En RPA (Responsabilidad protección adolescente), lograr la reinserción social. En PD (Protección derecho), disminuir el reingreso al sistema. Contribuir a la formación de buenos ciudadanos
- ✓ **Proveedores:** Pago oportuno, cumplimiento contractual, especificaciones de compra claras
- ✓ **Contraloría:** Que se utilicen los recursos conforme al marco legal
- ✓ **PDI y Carabineros:** cumplimiento protocolos de denuncia
- ✓ **Dirección del trabajo:** Cumplimiento de normativa legal
- ✓ **Vecinos del programa:** Que no se entorpezca su vida cotidiana y su entorno
- ✓ **ACHS:** Ambiente laboral que prevenga accidentes laborales, enfermedades profesionales y promueva la calidad de vida.
- ✓ **Red de Salud:** Coordinación en el tratamiento médico de lo NNA
- ✓ **Políticos y legisladores:** información del quehacer para la toma de decisiones
- ✓ **Asociaciones gremiales de infancia:** Discurso común frente a la autoridad para que los planteamientos sean acogidos
- ✓ **Consejo directivo:** Cumplir con rol relevante y creciente en la atención de niñez vulnerada y los jóvenes infractores de la ley con un servicio de calidad, influir en las políticas de niñez y adolescencia, bienestar del personal y clima laboral de la Fundación
- ✓ **Organismos internacionales (ej: UNICEF, ACNUR):** Experiencia institucional y vinculante con la sociedad civil

✓ **Riesgos**

- ✓ Cierre de Programas. No dar término adecuado a todos los compromisos del programa (ejemplo: término de relación laboral con especialistas, traspaso de la información de los NNA y término de servicios relacionados)

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ **Nota del auditor:** En conversaciones con el entrevistado se evidencia que el programa DAM se debe suspender debido a una directriz del SENAME que prohíbe ejecutar Diagnósticos ambulatorios a las entidades que ejecutan programas de intervención según la ley 21.140 se modifica el artículo 3 en el inciso final que indica: "La línea de acción de diagnóstico será de ejecución exclusiva, y los organismos colaboradores acreditados que la desarrollen no podrán ejecutar ninguna otra, con el objeto de resguardar la independencia e imparcialidad de los mismos respecto de las demás líneas de acción."
- ✓ **Oportunidades**
- ✓ Debido a la situación no aplica en estos momentos.
- ✓ **Objetivos de calidad del proyecto que está conectado con la Fundación**
 - Crecimiento orgánico sostenible
 - Nivel de satisfacción institucional medido en %. Meta 96%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 94%.
 - Encuesta de satisfacción de los NNA en %. Meta 99%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 98,69%. El proyecto DAM PUENTE ALTO obtuvo un 99% cumpliendo el objetivo.
 - Encuesta de satisfacción de adultos y familia en % Meta 99%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 99% cumpliendo el objetivo.
 - Desarrollo de prácticas y ámbitos innovadores
 - Medición y mejora de los resultados de los programas a nivel de usuarios
 - Plan desarrollo continuo de los colaboradores y de sus compromisos
 - Índice de clima organizacional. Meta 85%. (A nivel de Fundación)
 - % de rotación anual por cargo. Meta 35%. En el proyecto trabajan un equipo de 12 colaboradores.
 - Gestión del patrimonio institucional (A nivel de Fundación)
 - Reputación corporativa y posicionamiento de la Fundación (A nivel de Fundación)
 - Incidencia en políticas públicas de niñez y adolescencia (A nivel de Fundación)
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Área / Proceso: **Ejecución de Proyecto**

Participantes: Fernanda Cabrera Henríquez; Directora DAM PUENTE ALTO; Mackarena Acuña Arriagada; Secretaria DAM PUENTE ALTO

Información Documentada:

P-SGC-015 Ejecución de proyecto línea DAM revisión 02 del 15.01.2015

Muestra/ Documento:

- ✓ **Carpeta de NNA Siglas del NNA: AGP y Profesionales: Trabajadora social Carolina Sánchez Varas y Psicóloga Luis Gutiérrez Cabezas**
 - RIT N° C-65-2020
 - Acta de Audiencia Preparatoria Cuidado Personal del 10.07.2020 del Poder Judicial. Solicitando la Evaluación del Diagnóstico Ambulatorio
 - Planilla Excel Catastro DAM PUENTE ALTO
 - Planilla Niños Vigentes por mes
 - F-SGC-054 Ficha de Ingreso-Egreso DAM versión 0 del 27.08.2012. Fecha de ingreso: 06.10.2020
 - F-SGC-055 Unificado de Actividades DAM versión 0 del 23.03.2011 (Entrevistas)
 - F-SGC-056 Toma de Conocimiento DAM versión 1 del 27.08.2012
 - Ordinario N° 1093/2020 del 30.10.2020, enviando el Informe de Condiciones de protección y Ejercicio de Parentalidad en contexto sanitario
 - Oficina Judicial Virtual Certificado de Envío de Escrito N° identificador del envío: 2-46496152-2020
- ✓ **Carpeta de NNA Siglas del NNA: GBT y Profesionales: Trabajadora social Amalia Ruiz Fernández y Psicóloga Carla Araneda Quezada**
 - RIT N° P-2078-2019
 - Acta de Audiencia Preparatoria por medida de protección del 02.10.2019 del Poder Judicial. Solicitando la Evaluación del Diagnóstico Ambulatorio
 - Planilla Excel Catastro DAM PUENTE ALTO
 - Planilla Niños Vigentes por mes
 - F-SGC-054 Ficha de Ingreso-Egreso DAM versión 0 del 27.08.2012. Fecha de ingreso: 07.08.2020
 - F-SGC-055 Unificado de Actividades DAM versión 0 del 23.03.2011 (Entrevistas)
 - F-SGC-056 Toma de Conocimiento DAM versión 1 del 27.08.2012
 - Ordinario N° 836/2020 del 28.08.2020, enviando el Informe de Condiciones de protección y Ejercicio de Parentalidad en contexto sanitario
 - Oficina Judicial Virtual Certificado de Envío de Escrito N° identificador del envío: 2-42600043-2020
- ✓ **Carpeta de NNA Siglas del NNA: AFB, LMB Y MEB y Profesionales: Trabajadora social Amalia Ruiz Fernández y Psicóloga Fernanda Micco Hernández**

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- RIT N° P-1698-2019
- Acta de Audiencia Preparatoria por medida de protección del 01.10.2019 del Poder Judicial. Solicitando la Evaluación del Diagnóstico Ambulatorio
- Planilla Excel Catastro DAM PUENTE ALTO
- Planilla Niños Vigentes por mes
- F-SGC-054 Ficha de Ingreso-Egreso DAM versión 0 del 27.08.2012. Fecha de ingreso: 21.08.2020
- F-SGC-055 Unificado de Actividades DAM versión 0 del 23.03.2011 (Entrevistas)
- F-SGC-056 Toma de Conocimiento DAM versión 1 del 27.08.2012
- Ordinario N° 842/2020 del 30.08.2020, enviando el Informe de Condiciones de protección y Ejercicio de Parentalidad en contexto sanitario
- Oficina Judicial Virtual Certificado de Envío de Escrito N° identificador del envío: 2-44166764-2020
- ✓ **Carpeta de NNA Siglas del NNA: RKS, CSR y Profesionales: Trabajadora social Carolina Sánchez Varas y Psicóloga Josefina Suazo Vacareza**
 - RIT N° P-11192-2019
 - Acta de Audiencia Preparatoria por medida de protección del 17.06.2020 del Poder Judicial. Solicitando la Evaluación del Diagnóstico Ambulatorio
 - Planilla Excel Catastro DAM PUENTE ALTO
 - Planilla Niños Vigentes por mes
 - F-SGC-054 Ficha de Ingreso-Egreso DAM versión 0 del 27.08.2012. Fecha de ingreso: 09.07.2020
 - F-SGC-055 Unificado de Actividades DAM versión 0 del 23.03.2011 (Entrevistas)
 - F-SGC-056 Toma de Conocimiento DAM versión 1 del 27.08.2012
 - Ordinario N° 770/2020 del 31.07.2020, enviando el Informe de Condiciones de protección y Ejercicio de Parentalidad en contexto sanitario
 - Oficina Judicial Virtual Certificado de Envío de Escrito N° identificador del envío: 2-44100657-2020
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Gestión de Personas de Proyecto**

Participantes: Fernanda Cabrera Henríquez; Directora DAM PUENTE ALTO; Mackarena Acuña Arriagada; Secretaria DAM PUENTE ALTO

Información Documentada:

I-PER-003 Contratación de personas Rev.12 del 15.11.2019

P-PER-004 Capacitación Rev.8 del 14.12.2018

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



Muestra/ Documento:

- ✓ D-SGC-011 Organigrama de la Fundación del Niño, versión 05 del 25.08.2020

Carpeta de personal Luis Gutiérrez Cabezas (Psicólogo), contrato de trabajo 10.06.2019, Programa DAM PUENTE ALTO;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Psicólogo" Universidad Andrés Bello 16.03.2016
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 17.11.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 17.11.2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 17.11.2020
- ✓ Certificado de nacimiento, del 30.05.2019
- ✓ Certificado de Información según DS40 del 10.06.2019
- ✓ CV
- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos 17.05.2019
- ✓ Magister en Psicología Clínica Mención Psicología Social y Jurídica, otorgado por la Universidad Andrés Bello el 16.03.2016
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo "Psicóloga" con fecha 10.06.2019.

Carpeta de personal Carolina Sánchez Varas (Asistente Social), contrato de trabajo 10.06.2019, Programa DAM PUENTE ALTO; anexo de contrato 01.11.2019, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Trabajadora Social" Universidad UCSH 04.08.2010
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 06.11.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 06.11.2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 17.11.2020
- ✓ Certificado de nacimiento, del 26.02.2019
- ✓ Certificado de Información según DS40 del 10.06.2019
- ✓ CV
- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos
- ✓ Diplomado de Mediación Familiar: Una visión teórica y Práctica otorgado por la Universidad UCSH el 17.05.2011 de 220 horas pedagógicas.
- ✓ Certificado "Intervención y Evaluación en Parentalidad Positiva", otorgado por la Fundación Ideas para la Infancia, de 10 horas
- ✓ Certificado de asistencia de el curso "Diagnóstico Psicosocial de Competencias Parentales de 10 horas organizado por Colegio de Asistentes Sociales
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo "Trabajadora social" con fecha 10.06.2019.

Carpeta de personal Amalia Ruiz Fernández (Asistente Social), contrato de trabajo 08.04.2019, Programa DAM PUENTE ALTO; anexo de contrato 01.09.2019, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Trabajador Social" Universidad Tecnológica de Chile INACAP 31.08.2016
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 08.11.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 08.11.2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 08.04.2019
- ✓ Certificado de nacimiento, del 29.03.2019
- ✓ Certificado de Información según DS40 del 08.04.2019
- ✓ CV

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos del 19.03.2019
- ✓ Certificado “Análisis de la Elaboración del Peritaje Judicial Social”, otorgado por OPERINTEGRA, de 5 horas
- ✓ Certificado de el curso taller “Diagnóstico y Evaluación en el Ejercicio de la Parentalidad de 08 horas organizado por Vice Capacitación Chile y OPERINTEGRA Chile
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo “Trabajadora social” con fecha 08.04.2019.

- ✓ **Capacitación**
- ✓ Correo con fecha 16.10.2019 Referencia: Solicitud de Información de necesidades de Capacitación 2020.
- ✓ Taller de Selección e Inducción de Personas para Programas de Infancia (Formación interna). Realizado por Fernanda Cabrera Henríquez; Directora DAM PUENTE ALTO con fechas 06, 08, 10, 14 y 22.07.2020. Con evaluación de eficacia con fecha 22.07.2020
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores**

Participantes: Fernanda Cabrera Henríquez; Directora DAM PUENTE ALTO; Mackarena Acuña Arriagada; Secretaria DAM PUENTE ALTO

Información Documentada:

P-SGC-008 Compras y evaluación de proveedores revisión 11 del 28.08.2020

P-SGC-26 Procedimiento Compras de Productos en los Programas revisión 11 del 28.08.2020

Muestra/ Documento:

- ✓ Criterios de evaluación, seguimiento del desempeño, reevaluación
- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación del 30.10.2020
- ✓ Software ISO TOOLS
- ✓ Evaluación de proveedores realizada el 07.10.2020, proveedores críticos del servicio.

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



Evaluación de proveedores.

Rut Proveedor	Proveedor	Producto o Servicio	Responsabilidad	Calidad	Condiciones de Pago	Resultado Evaluación	Observaciones	Primer Seguimiento	Segundo Seguimiento
96.719.620-7	ADT	ALARMA/CAMARA	5	5	1	11			
61.808.000-5	AGUAS ANDINAS	SERVICIOS BASICOS	5	5	1	11			
97.006.000-6	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	BANCO	5	5	1	11			
76.411.321-7	CGE	SERVICIOS BASICOS	5	5	1	11			
96.670.840-9	DIMERC S.A	MATERIALES DE OFICINA Y ASEO	5	5	2	12			
6.840.205-0	MARIA CARDENAS	ARRIENDO	5	5	1	11			
76.159.087-1	RADIO TAXI COSTA AZUL LIMITADA	MOVILIZACION	5	5	1	11			
76.141.143-0	VTR	TRIPLE PACK (TELEFONO, INTERNET Y TV CABLE)	5	5	1	11			
96.929.390-0	PREVIRED	PAGO DE IMPOSICIONES	5	5	2	12			

- ✓ **Compras**
- ✓ **F-DAF-031 Orden de Pedido Interno del 20.07.2020. Por concepto de Insumos para oficina, con recepción conforme de la mercadería firmado por Fernanda Cabrera Directora y Mackarena Acuña**
 - Cotización N° 8373781 del 21.07.2020 proveedor DIMERC OFFICE
 - Factura N° 9245839 del 22.07.2020 proveedor DIMERC OFFICE, timbre de recepción conforme
 - Comprobante de Egreso N° 122 del 04.08.2020
- ✓ **F-DAF-031 Orden de Pedido Interno del 01.10.2020. Por concepto de Insumos para oficina y COVID 19, con recepción conforme de la mercadería firmado por Fernanda Cabrera Directora y Mackarena Acuña**
 - Cotización N° 8424380 del 01.10.2020 proveedor DIMERC OFFICE
 - Factura N° 9332547 del 02.10.2020 proveedor DIMERC OFFICE, timbre de recepción conforme
 - Comprobante de Egreso N° 187 del 20.11.2020
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

DÍA 4 04.12.2020 PRM PROVINCIA CORDILLERA

SITIO 6: RÍO CALLE CALLE N°0305, PUENTE ALTO. PRM PROVINCIA CORDILLERA

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes: Sebastián Álvarez Villalobos; Director Sub rogante del PRM PROVINCIA CORDILLERA; María Jesús Morales Castillo; Gestora de Lista de Espera

Información Documentada:

D-SGC-015 Análisis de Contexto versión 3 del 05.06.2020 (FODA)

D-SGC-016 partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC versión 3 del 12.06.2020

D-SGC-017 Gestión de riesgos versión 03 del 09.06.2020

D-SGC-018 Gestión de Oportunidades del SGC versión 03 del 09.06.2020

Muestra/ Documento:

- ✓ Se conversa y entrevista al Director Sub rogante con respecto al contexto
- ✓ **Contexto**
 - **Fortalezas:** Alto compromiso del personal con la misión de la fundación; 85 años de experiencia de trabajo con niñez, importante grupo de profesionales especializados en infancia; consejo directivo informado de la gestión institucional, cultura informática, institución con verificadores de desempeño, procesos estandarizados, gestión de comunicación y marketing, buena imagen en el sector público (Sename, Cámara, tribunales)
 - **Oportunidades:** Participación en la discusión de la política de niñez y su implementación; momento político/legal clave de discusión de nuevas leyes sobre niñez y adolescencia, apertura del SENAME para competir en nuevas regiones, consolidar posicionamiento, nueva cultura de responsabilidad social empresarial, crecimiento de la población inmigrante del país, se está visibilizando la niñez por la sociedad, disponibilidad de otros fondos del sector publico orientados a la niñez
 - **Debilidades:** Percepción entre niveles intermedios, que la comunicación y la coordinación entre distintas direcciones es débil, ambiente laboral de disconformidad en administración central, déficit en la sistematización de le experiencia institucional, debilidad en el proceso de implementación de programas, falta un mayor posicionamiento en la sociedad y empresas privadas, falta evaluación de resultados en la totalidad de las líneas de atención
 - **Amenazas:** Visión crítica de la sociedad sobre OCAS (Organismos Colaboradores), lobby político de otras OCAS frente a Sename para influenciar sus decisiones y salir beneficiadas, interpretaciones restrictivas de Sename a los cuerpos legales que regulan el sistema, alta competencia por captar recursos y falta de conocimiento de la marca de la Fundación. La marca es asociada a Sename, altas exigencias para la selección del personal (Exigencias SENAME), aumento de las exigencias técnicas con los mismos recursos

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ **Partes interesadas:**
 - ✓ **Niños, Niñas y adolescentes (NNA):**
 - Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso (reparación vínculo, compañía, escucha, comprensión, esperanza)
 - ✓ **Familias:**
 - Superar la situación de vulnerabilidad 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 vulnerabilidad
 - ✓ **Tribunales de familias o Juzgados de familia:**
 - Diagnósticos oportunos y certeros, atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas.
 - ✓ **Ministerio Público o Fiscalía:**
 - Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas
 - ✓ **Ministerios 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
 - ✓ **Personal:**
 - Remuneración, capacitaciones, estabilidad laboral, resguardo del clima laboral, proyecciones y desarrollo profesional
 - ✓ **Sociedad:**
 - En RPA (Responsabilidad protección adolescente), lograr la reinserción social. En PD (Protección derecho), disminuir el reingreso al sistema. Contribuir a la formación de buenos ciudadanos
 - ✓ **Proveedores:**
 - Pago oportuno, cumplimiento contractual, especificaciones de compra claras
 - ✓ **Contraloría:**
 - Que se utilicen los recursos conforme al marco legal
 - ✓ **PDI y Carabineros:**
 - Cumplimiento protocolos de denuncia
 - ✓ **Dirección del trabajo:**
 - Cumplimiento de normativa legal
 - ✓ **Vecinos del programa:**
 - Que no se entorpezca su vida cotidiana y su entorno
 - ✓ **Universidades:**
 - Espacio de formación, prácticas profesionales y de investigación. Promover la suscripción de convenios y posterior cumplimiento

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Espacio de formación
- ✓ **ACHS:**
 - Ambiente laboral que prevenga accidentes laborales, enfermedades profesionales y promueva la calidad de vida.
- ✓ **Red de Salud:**
 - Coordinación en el tratamiento médico de lo NNA
- ✓ **Políticos y legisladores:**
 - Información del quehacer para la toma de decisiones
- ✓ **Asociaciones gremiales de infancia:**
 - Discurso común frente a la autoridad para que los planteamientos sean acogidos
- ✓ **Consejo directivo:**
 - Cumplir con rol relevante y creciente en la atención de niñez vulnerada y los jóvenes infractores de la ley con un servicio de calidad, influir en las políticas de niñez y adolescencia, bienestar del personal y clima laboral de la Fundación
- ✓ **Organismos internacionales:**
 - (ej: UNICEF, ACNUR): Experiencia institucional y vinculante con la sociedad civil
- ✓ **Riesgos**
 - R. Dificultad en el cumplimiento de los objetivos de los programas de las distintas líneas de intervención.
 - R. Limitado apoyo a la gestión técnica en los programas.
- ✓ **Objetivos de calidad del proyecto que está conectado con la Fundación**
 - Crecimiento orgánico sostenible
 - Nivel de satisfacción institucional medido en %. Meta 96%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 94%. El proyecto PRM PROVINCIA CORDILLERA obtuvo un 98% cumpliendo el objetivo.
 - Encuesta de satisfacción de los NNA en %. Meta 99%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 98,69%. El proyecto PRM PROVINCIA CORDILLERA obtuvo un 98% cumpliendo el objetivo.
 - Encuesta de satisfacción de adultos y familia en % Meta 99%. Periodicidad anual. Resultado 2019 de un 98,1%
 - Desarrollo de prácticas y ámbitos innovadores
 - Medición y mejora de los resultados de los programas a nivel de usuarios
 - % de niños que cumplieron con el objetivo. Meta 90%. El resultado para el 2019 fue de 90%.
 - % de niños que declaran que se ha interrumpido la situación de vulneración. Meta 98,50%. El resultado para el 2019 fue de 98,50%.
 - Plan desarrollo continuo de los colaboradores y de sus compromisos
 - Índice de clima organizacional. Meta 85%. (A nivel de Fundación)

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- % de rotación anual por cargo. Meta 35%. En el proyecto el resultado es 15,3% cumpliendo con la meta de un equipo de 13 colaboradores.
- Gestión del patrimonio institucional (A nivel de Fundación)
- Reputación corporativa y posicionamiento de la Fundación (A nivel de Fundación)
- Incidencia en políticas públicas de niñez y adolescencia (A nivel de Fundación)
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Ejecución de Proyecto**

Participantes: Sebastián Álvarez Villalobos; Director Sub rogante del PRM PROVINCIA CORDILLERA; María Jesús Morales Castillo; Gestora de Lista de Espera

Información Documentada:

P-SGC-013 Ejecución del programa de protección ambulatorios revisión 07 del 25.10.2019

Muestra/ Documento:

- ✓ I-SGC-02 Instructivo de gestión de la lista de espera revisión 01 del 26.10.2019
- ✓ F-SGC-30 Nómina de niños lista de espera (Formulario)
- ✓ F-SGC-34 Carta de compromiso (Formulario)
- ✓ **Carpeta de NNA Siglas del NNA: AFM y Profesionales: Trabajadora social Paz López Figueroa y Psicólogo Álvaro Zamorano Muñoz**
 - Planilla excel NNA-Vigentes-LE-EGRESOS-2019, que contiene: Total Vigentes, Lista de Espera
 - F-SGC-31 Plan de Intervención Individual revisión 02 del 16.06.2011. Código SENAINFO: 1592848. Fecha estimada de egreso 31.12.2020
 - Tipo de PII (plan de Intervención individual: Inicial, Proceso y De seguimiento o Pre-Egreso).
 - F-SGC-047 Ficha de Ingreso versión 1 del 15.06.2011. Fecha de Ingreso 30.09.2019
 - Requisitos del SENAME
 - Resolución del Tribunal de Familia o con competencia común en materias proteccionales o de fiscalía decretando el ingreso del NNA al programa RIT:X-469-2019.
 - Oficio N° 145/2019 del 04.09.2019 Obj: Informar ingreso Lista de Espera
 - Certificado de Nacimiento Folio 5002598891020
 - F-SGC-34 Carta Compromiso de 30.10.2019 de 2019, firmado por adulto responsable y los profesionales y la niña.
 - Registro de Intervención del 24.11.2020, se encuentran todos los registros de acuerdo al avance de los profesionales en sus intervenciones.
 - F-SGC-033 Pauta de verificación de los registros de carpetas individuales, registro con fecha 30.09.2019

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- F-SGC-035 Pauta de verificación de coherencia de la intervención, registro con fecha 30.09.2019
 - F-SGC-046 Pauta de chequeo diagnóstico, registro con fecha 30.09.2019
 - Oficio Ordinario N° 278-2020 del 29.01.2020. Informe diagnóstico integral (IDI)
 - Oficio Ordinario N° 196-2020 del 08.05.2020. Informe de Proceso (IP) 1er avance
 - Oficio Ordinario N° 374-2020 del 20.08.2020. Informe de Proceso (IP) 2do avance
 - Oficio Ordinario N° 560-2020 del 01.12.2020. Informe de Proceso (IP) 3er avance
 - Certificado de envío de Escrito del Poder Judicial República de Chile de la Oficina Judicial Virtual N° identificador del envío 2-36467900-2020 fecha 29.01.2020 a las 16:55:31 por Pablo Villa Rodríguez. Esto se aplica para cada informe que se envía al Poder Judicial.
- ✓ Satisfacción Institucional
 - ✓ Planilla Excel de Resultados Aplicación de Encuesta Satisfacción Institucional por Institución u Organización (PRM PROVINCIA CORDILLERA)
 - ✓ F-SGC-021 Resultados Encuesta Satisfacción Institucional revisión 0 del 08.07.2013
 - ✓ Satisfacción de usuarios
 - ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Gestión de Personas de Proyecto**

Participantes: Sebastián Álvarez Villalobos; Director Sub rogante del PRM PROVINCIA CORDILLERA; María Jesús Morales Castillo; Gestora de Lista de Espera

Información Documentada:

I-PER-003 Contratación de personas Rev.12 del 15.11.2019

P-PER-004 Capacitación Rev.8 del 14.12.2018

Muestra/ Documento:

- ✓ D-SGC-011 Organigrama de la Fundación del Niño, versión 05 del 25.08.2020
- ✓ **Competencias**
- ✓ Descriptores de cargo:
- ✓ D-PER-013 Director del Programa (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ D-PER-014 Asistente social programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ D-PER-118 Abogado/a revisión 00 del 11.07.2018
- ✓ D-PER-015 Psicóloga/o programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ D-PER-107 Gestora de Redes revisión 00 del 11.07.2016
- ✓ D-PER-011 Secretaria Contable revisión 03 del 12.04.2018
- ✓ D-PER-012 Auxiliar estafeta revisión 01 del 16.01.2014

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

Carpeta de personal Katherine Jofré Rodríguez (Asistente Social), contrato de trabajo 14.06.2019, Programa PRM PROVINCIA CORDILLERA; anexo de contrato 05.10.2020, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Licenciado en Trabajo Social" Universidad UTEM el 07.01.2010
- ✓ Certificado de Post-título de Familia e Infancia de la UTEM el 20.09.2016
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 22.06.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes de diciembre del 2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 03.07.2020
- ✓ Certificado de nacimiento, del 03.07.2020
- ✓ Certificado de Información según DS40
- ✓ CV
- ✓ D-PER-014 Asistente social programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos con fecha 28.08.2018
- ✓ Diplomado de Trabajo Social en Pericia Forense" de 120 horas académicas emitido por la Universidad Academia de Humanismo Cristiano el 24.08.2013
- ✓ Diplomado en Abuso Sexual Infantil de 120 horas emitido por la Universidad Academia de Humanismo Cristiano el 19.04.2014.
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo "Trabajadora social" con fecha 14.06.2019.

Carpeta de personal María Jesús Rojas Jaraquemada (Psicóloga), contrato de trabajo 07.05.2019, Programa PRM PROVINCIA CORDILLERA; Anexo de contrato con fecha 05.10.2020, indefinido.

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Psicólogo" Universidad Andrés Bello 04.04.2017
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 23.11.2020
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes de noviembre del 2020. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 10.11.2020
- ✓ Certificado de nacimiento, del 01.05.2019
- ✓ Certificado de Información según DS40 del 09.05.2019
- ✓ CV
- ✓ D-PER-015 Psicóloga/o programa de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) revisión 02 del 16.01.2014
- ✓ F-PER-001 Entrevista de selección de personal del 18.04.2019
- ✓ FPER 003 Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos 24.04.2019
- ✓ Seminario de Violencia Sexual y Derechos Humanos otorgado por INH y Corporación MILES de 4 horas realizado el 04.05.2017
- ✓ Diploma de Aprobación "Abuso Sexual Infantil Diagnóstico y Estrategias de Intervención de 110 horas académicas otorgado por CICLOS CAPACITACIÓN Y CONSULTORES
- ✓ **Capacitación**
- ✓ Correo con fecha 16.10.2019 Referencia: Solicitud de Información de necesidades de Capacitación 2020.
- ✓ Taller de Selección e Inducción de personas para Programas de Infancia. Realizado por Lissette Andrés López; Director del Proyecto realizado con fecha 23 y 25 de mayo de 2019 con 16 horas. Con evaluación de eficacia.

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



- ✓ Taller de Autocuidado de Equipos. Realizado por Sebastián Álvarez Villalobos; Trabajador Social y David Ramírez Muñoz (Psicólogo) realizado con fecha 12.04.2019 de 8 horas. Con evaluación de eficacia.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores**

Participantes: Sebastián Álvarez Villalobos; Director Sub rogante del PRM PROVINCIA CORDILLERA; María Jesús Morales Castillo; Gestora de Lista de Espera

Información Documentada:

P-SGC-008 Compras y evaluación de proveedores revisión 11 del 28.08.2020

P-SGC-26 Procedimiento Compras de Productos en los Programas revisión 11 del 28.08.2020

Muestra/ Documento:

- ✓ Criterios de evaluación, seguimiento del desempeño, reevaluación
- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación del 30.10.2020
- ✓ Software ISO TOOLS
- ✓ Evaluación de proveedores realizada el 22.10.2020, proveedores críticos del servicio.

Evaluación de proveedores.

Rut Proveedor	Proveedor	Producto o Servicio	Responsabilidad	Calidad	Condiciones de Pago	Resultado Evaluación	Observaciones	Primer Seguimiento	Segundo Seguimiento
96719620-7	ADTSECURITY SERVICES S.A.	SERVICIO ALARMA	5	5	2	12			
61808000-5	AGUAS ANDINAS S.A.	SERVICIO AGUA POTABLE	5	5	2	12			
97006000-6	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	BANCO	5	5	1	11			
76411321-7	CGE S.A	SERVICIO ELECTRICIDAD	5	5	2	12			
76296619-0	COLIMENA GOLDEN CROSS	ISAPRE	5	5	1	11			
76207182-7	CONTROL DE PLAGAS Y SANITIZACION	CONTROL PLAGAS	5	5	1	11			
77146245-6	DECLLEAN CHILE SPA	PRODUCTOS ASECO	5	5	1	11			
77096952-2	FIDCHILE SEGUROS GENERALES S.A	ASEGURADORA	3	5	1	9			
70016130-7	FUNDACION VIVIRINA	VIVIENDAS	5	5	1	11			

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



76207488-5	SPA	INGENIERIA, SOFTW.	5	5	1	11			
13043424-K	JAI ME ANDRES ALVARADO SEPULVEDA	CORREDOR PROPIEDADES	5	5	1	11			
15509050-2	LILIAN ANDRADE STEL	EVALUACIONES PSICOLABORALES	5	5	1	11			
13906394-5	LUCINDA FABIOLA MARTINEZ DONOSO	AGUA EMBOTELLADA PARA DISPENSADOR	5	5	1	11			
13468233-7	LIUS CORTES OLVARES	CAPACITACIONES ABOGADOS	5	5	1	11			
96929390-0	PREVIRED S.A.	IMPOSICIONES	5	5	1	11			
96556940-5	PROVEEDORES INTEGRALES PRISA S.A.	SUMINISTROS DE OFICINA	5	5	2	12			
77149002-6	REDES MARKET SPA	MATERIALES ASEO	5	5	1	11			
13250531-4	SANDRA SAYONARA ESCARATE MEJIAS	SERVICIO TRANSPORTE PASAJEROS	5	5	1	11			
12429053-8	SERGIO ROBERTO MUÑOZ MUÑOZ	SERVICIO TRANSPORTE PASAJEROS	3	5	1	9			
76097080-8	SOCIEDAD COMERCIAL E INVERSIONES RIOSECO LIMITADA	SUMINISTROS DE OFICINA, SERVICIOS TECNICOS E INFORMATICOS	5	5	2	12			
76124890-1	TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.	TELEFONIA CELULAR	3	5	2	10			
10557737-0	VALERIA FUENTES OPFLIGER	CAPACITACIONES EXTERNAS	5	5	1	11			
13070227-9	VIVIANA QUILODRAN	TEXTILES (MASCARILAS)	5	5	1	11			
76114143-0	VTR COMUNICACIONES SPA	SERVICIOS TELEFONIA, CLAVEE INTERNET	5	5	1	11			

✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A2(CIM) SITIO 7: PRM VILLA ALEMANA SUR – DIRECCIÓN : CUMMING 75 VILLA ALEMANA .

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes: Daniela Espinoza Zúñiga (Directora del PRM)

Información Documentada:

- D-SGC-015 Análisis de contexto versión 03 de junio 2020
- D-SGC-016 Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al sistema de gestión de calidad fecha 12.06.2020
- D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 fecha Junio 2020
- D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 fecha Junio 2020

Muestra/ Documento:

Personal Activo: 15 Personas

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



- ✓ Contrato arriendo fecha 01.02.2018 a la fecha Dirección Cumming número 75 Villa Alemana – Valparaíso.
- ✓ Los documentos estratégicos están alojados para el PRM en la Intranet de la Fundación.
- ✓ Se visualiza el contexto con el desarrollo de un FODA que se actualiza de junio a junio del año en curso. (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Última actualización Junio 2020
- ✓ Partes interesadas
 - SENAME
 - Niños
 - Familias
 - Tribunales de familia
 - Fiscalías
 - Carabineros
 - PDI
 - Colegios
 - Programa de la red SENAME del territorio
 - Municipalidades (Independencia, Recoleta, Huechuraba y Conchalí)
 - Casa certificadora
 - Vecinos
 - Dirección del Trabajo
 - ACHS
- ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades, están detallados en el documento D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 del 09.06.2020 y D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 del 09.06.2020
- ✓ Política de Calidad V4 fecha 23.08.2020 – Comunicada
- ✓ Objetivos de calidad D.SGC.005 V6
- ✓ Encuesta de satisfacción institucional :F.SGC.073
- ✓ Informes de Rev. por la Dirección fecha 26.10.2020
- ✓ No se identifican Reclamos para el Programa PRM Villa Alemana Sur.
- ✓ Auditoría interna (Informe de auditoría) realizada el 12.11 .2020 , detectando 01 NC y 02 OM
- ✓ Auditor Angélica Bulnes / Karen Salgado
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Ejecución de Proyecto**

Participantes:

- ✓ Daniela Barría – (Directora PRM)

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Andrés Díaz – (Psicólogo)

Información Documentada:

- P-SGC-013 Procedimiento de Ejecución de Programas de Protección ambulatorios Rev. 07 Octubre 2019

Muestra/ Documento:

- ✓ Programa (PRM)
- ✓ Flujo del programa
- ✓ Activos 125 niños – Lista de espera 10
- ✓ PRM Reparación del Maltrato
- ✓ Edad de los NNA (0 a 18 Años)
- ✓ Registro de Solicitud de Ingreso Mensual (Lista de Espera) - 10 niños Proyección de ingreso Diciembre 2020

Proceso de Intervención NNA y Caso JAG

- ✓ Registro de SENAINFO histórico
- ✓ Pautas de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales, la cual busca que todas las carpetas contengan la información mandatoria. Fecha 29.11.2019
- ✓ Pautas de Verificación de Coherencia de la Intervención, la cual busca revisar si el proceso en sí el proceso es atingente con el caso en sí. Fecha 11.11.2019.
- ✓ Ficha de ingreso 29.08.2020
- ✓ Derivación orden tribunal fecha 26.02.2019
- ✓ Oficio 409/2019 Ingreso efectivo 03.09.2019
- ✓ Víctima de vulneración de derechos
- ✓ Ficha de ingreso 29.08.2019
- ✓ Carta de compromiso fecha 02.09.2019
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Certificado Salud
- ✓ Ficha de Salud
- ✓ Certificado anual de estudio
- ✓ Informe de cumplimiento Oficio 515-2020 fecha 25.08.2020
- ✓ Solicitud de egreso fecha 28.08.2020
- ✓ Resolución egreso fecha 31.08.2020
- ✓ Resultado satisfacción al adulto responsable y al niño: Satisfactorio.

Riesgo de Proceso: Dificultad en el cumplimiento de los Objetivos de los programas.

- ✓ Acción Mitigación: Asesorías y Control Técnico a los programas, capacitación en todas las Líneas , Rigurosidad proceso selección de los Directores representen de manera permanente las dificultades

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: **Gestión de Personas de Proyecto**

Participantes:

- ✓ Daniela Barría- (Directora del PRM)
- ✓ Marleixa Sepúlveda – (Secretaria Contable y administrativa)

Información Documentada:

- I-PER-003 Instructivo de Contratación de Personas, Rev. 12 del 15.11.2019
- Capacitación P-PER-004 v8 fecha 14.12.2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Responsabilidad y Autoridades del personal auditado
- ✓ Personal Activos 17 – Personal interno.
- ✓ Organigrama de la Fundación
- ✓ Descriptores de Cargo

- ✓ Se evidencia carpeta personal de Carla San Cristóbal – Psicóloga
 - Descriptor de Cargo- D-PER-015, Titulo Psicólogo Universidad de las Américas, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 07.10.2019.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Paola Sandoval – Asistente Social
 - Descriptor de Cargo- D-PER-014 Asistente Social, Titulo Asistente Social, Universidad San Sebastián, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 02.05.2018.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Andrés Díaz – Psicólogo
- ✓ Descriptor de Cargo- D-PER-015 Psicólogo, Titulo Psicólogo Universidad Santo Tomas, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 17.02.2020
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Sofía González – Técnico Social
- ✓ Descriptor de Cargo- D-PER-017 Técnico Social, Titulo Trabajadora Social Universidad Católica de Valparaíso , Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 19.11.2020

- ✓ Capacitación interna realizada por el PRM – Villa Alemana Sur.
 - ✓ Correo fecha 20.11.2020 necesidades de capacitación del personal 2021.

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- ✓ Informe evaluación de la capacitación F-PER-006 – Taller de mesa Jurídica (participante Daniela Barría)
- ✓ Fecha 25 y 26 Septiembre 2019, horas 16 , fecha evaluación de eficacia 18.11.2020 .
- ✓ Informe evaluación de Capacitación F-PER-006 – Género e intervención social en Infancia fecha 04 y 05 Septiembre 2019, horas 16, (Participantes Claudio López, Lissette Gutiérrez) , fecha evaluación 18.11.2020.
- ✓ Evaluación del desempeño se realiza todos los diciembres de cada año.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: **Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores**

Participantes:

- ✓ Daniela Barría- (Directora del PRM)
- ✓ Marleixa Sepúlveda – (Secretaria Contable y administrativa)

Información Documentada:

- Procedimiento P-SGC-26 Compras productos en los Programas Rev. 11 Agosto 2020

Muestra/ Documento

- ✓ Responsabilidades y Autoridades del personal entrevistado
- ✓ Acceso a documentación SGC
- ✓ Formularios O. Pedido F.DAF.031
- ✓ Orden de pedidos internos

Registro evaluación de Proveedores Octubre 2020 fecha 09.10.2020

Proveedor PRISA: fecha evaluación 09.10.2020 Orden de Pedido fecha 25.11.2020 Factura numero 11534669

- ✓ Resultado evaluación: 12 puntos

Proveedor AARON NAROBO. Servicio Transporte factura número 82 – Bitácora de vehículos F-DAF-023, Contrato prestación de servicios

- ✓ Resultado evaluación fecha 09.10.2020. 12 puntos

Proveedor Aconcagua Seguros – plan de pago póliza número 10.200.20002662

- ✓ Resultado evaluación: 4 puntos fecha 09.10.2020

Resultados: Conforme, sin hallazgos

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A2(CIM) SITIO 1 PRM PUDAHUEL LO PRADO – DIRECCIÓN : AV RAMÓN FREIRE 7019 – PUDAHUEL

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes:

- ✓ Karla Zúñiga – (Directora del PRM)
- ✓ Loreto Tobar – (Secretaria PRM)

Información Documentada:

- D-SGC-015 Análisis de contexto versión 03 de junio 2020
- D-SGC-016 Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al sistema de gestión de calidad fecha 12.06.2020
- D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 fecha Junio 2020
- D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 fecha Junio 2020

Muestra/ Documento:

Personal Activo: 17 Personas

- ✓ Contrato arriendo fecha 07.01.2016 AV Ramón Freire 7019 - Pudahuel
- ✓ Los documentos estratégicos están alojados para el PRM en la Intranet de la Fundación.
- ✓ Se visualiza el contexto con el desarrollo de un FODA que se actualiza de junio a junio del año en curso. (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Última actualización Junio 2020
- ✓ Partes interesadas
 - SENAME
 - Niños
 - Familias
 - Tribunales de familia
 - Fiscalías
 - Carabineros
 - PDI
 - Colegios
 - Programa de la red SENAME del territorio
 - Municipalidades (Independencia, Recoleta, Huechuraba y Conchalí)
 - Casa certificadora
 - Vecinos
 - Dirección del Trabajo
 - ACHS

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



- ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades, están detallados en el documento D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 del 09.06.2020 y D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 del 09.06.2020
- ✓ Política de Calidad V4 fecha 23.08.2020 – Comunicada en PRM, intranet.
- ✓ Objetivos de calidad D.SGC.005 V6
- ✓ Encuesta de satisfacción institucional: F.SGC.073
- ✓ Informes de Rev. por la Dirección fecha 26.10.2020
- ✓ No se identifican Reclamos para el Programa PRM Pudahuel Lo Prado
- ✓ Auditoría interna (Informe de auditoría) realizada el 06.08.2020 , fecha informe 14.08.2020 Resultado 02 NC – NC Cerradas - Eficaz
- ✓ Maribel Vega / Araceli Ñanculef
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: Ejecución de Proyecto

Participantes:

- ✓ Karla Zúñiga – (Directora)
- ✓ Loreto Tobar – (Secretaria PRM)

Información Documentada:

- P-SGC-013 Procedimiento de Ejecución de Programas de Protección ambulatorios Rev. 07 Octubre 2019

Muestra/ Documento:

- ✓ Responsabilidades y Autoridades personal entrevistado
- ✓ Acceso a la documentación del SGC
- ✓ Programa (PRM)
- ✓ Flujo del programa
- ✓ Activos 150 familias – Lista de espera 230
- ✓ PRM Reparación del Maltrato
- ✓ Edad de los NNA (3 a 17 años 11 meses)- Derivaciones a través del Tribunal de familia y o Familia
- ✓ Registro de Solicitud de Ingreso Mensual (Lista de Espera) - 05 niños Proyección de ingreso Diciembre 2020

Proceso de Intervención NNA y Caso SGO

- ✓ Registro de SENAINFO histórico del Caso
- ✓ Ficha de ingreso 31.03.2020 Causal Víctima- Testigo VIF
- ✓ Derivación orden tribunal fecha 12.10.2018

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Oficio 246/2020 Ingreso efectivo 16.04.2020
- ✓ Víctima de vulneración de derechos
- ✓ Lectura Carta de compromiso fecha
- ✓ Dupla de Trabajo : Sergio Montorfano (Psicóloga), Raissa Aliste (Trabajadora Social)
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Certificado anual de estudio
- ✓ Informe de cumplimiento Oficio 806/2020 fecha 23.10.2020
- ✓ Solicitud de egreso fecha 23.10.2020
- ✓ Resolución egreso fecha 09.11.2020
- ✓ Resultado satisfacción al adulto responsable y al niño: fecha 17.11.2020 - Satisfactorio.

Riesgo de Proceso: Dificultad en el cumplimiento de los Objetivos de los programas.

- ✓ Acción Mitigación: Asesorías y Control Técnico a los programas, capacitación en todas las Líneas, Rigurosidad proceso selección de los Directores representen de manera permanente las dificultades.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: **Gestión de Personas de Proyecto**

Participantes:

- Karla Zúñiga – (Directora del PRM)
- Loreto Tobar – (Secretaria PRM)

Información Documentada:

- I-PER-003 Instructivo de Contratación de Personas, Rev. 12 del 15.11.2019
- Capacitación P-PER-004 v8 fecha 14.12.2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Responsabilidad y Autoridades del personal auditado
- ✓ Personal Activos 16 – Personal interno.
- ✓ Organigrama de la Fundación
- ✓ Descriptores de Cargo

- ✓ Se evidencia carpeta personal de Sergio Montorfano - Psicólogo

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- Descriptor de Cargo- D-PER-015, Título Psicólogo Universidad Silva Henríquez, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 22.07.2019.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Raissa Aliske – Asistente Social
 - Descriptor de Cargo- D-PER-014 Asistente Social, Título Trabajadora Social con mención en intervención Socio jurídica , Contrato de trabajo al día , Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 25.04.2017.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Astrid Greence - Abogada
 - Abogada , Título ABOGADA, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 01.02.2017
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Inés Concha – Auxiliar Estafeta
 - Descriptor de Cargo- D-PER-012 Auxiliar Estafeta, Certificado Enseñanza media, Contrato de trabajo al día, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 14.05.2018
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Felipe Toledo - Psicólogo
 - Descriptor de Cargo- D-PER-015, Título Psicólogo Universidad Santo Tomas, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 03.02.2020.
- ✓ Capacitación interna realizada por el PRM.
- ✓ Curso: El problema y el Conflicto fecha 18 diciembre 2019
- ✓ Curso : Taller Mesa Jurídica PRM 2019 fecha 25 y 26 septiembre 2019
- ✓ Informe de evaluación de la capacitación F-PER-006 fecha 14.08.2020
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores

Participantes:

- Karla Zúñiga – (Directora del PRM)
- Loreto Tobar – (Secretaria PRM)

Información Documentada:

- Procedimiento P-SGC-26 Compras productos en los Programas Rev. 11 Agosto 2020

Muestra/ Documento

- ✓ Responsabilidades y Autoridades del personal entrevistado
- ✓ Acceso a documentación SGC
- ✓ Formularios O. Pedido F.DAF.031
- ✓ Orden de pedidos internos

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

Registro evaluación de Proveedores Octubre 2020 fecha 09.10.2020

Criterios evaluación: Responsabilidad, Calidad, condición de pago.

- ✓ Proveedor Oscar Godoy Mantenión Computadores Resultado: 12 Puntos clasificación A
- ✓ Proveedor PRISA: Resultado Evaluación 11 puntos tipo A
- ✓ Proveedor Transporte Juan Cortés: Resultado 12 puntos Tipo A
- ✓ Proveedores Extintores Juan G. Resultado 12 puntos Tipo A.

Compras realizadas:

- ✓ Egreso 288 Oscar Godoy , mes Septiembre 2020 , detalle de pago, boleta número 30 fecha 02.10.2020
- ✓ Egreso 279 Traslado de personas, fecha 06.10.2020, Detalle de pago, factura número 57, Bitácora de vehículos mes Septiembre.
- ✓ Egreso 215 Materiales de oficina Proveedor PRISA fecha 07.08.2020, Factura número 11357564 Cotización fecha 03.07.2020, detalle de pago.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme, sin hallazgos

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A2(CIM) SITIO 4 PRM QUILICURA DIRECCIÓN : AV LAS TORRES SUR 187 – VILLA PARQUE REAL- QUILICURA .

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes:

- ✓ Ana Carolina Pérez - (Directora del PRM)
- ✓ María José Franco – (Trabajadora Social – Subrogante)

Información Documentada:

- D-SGC-015 Análisis de contexto versión 03 de junio 2020
- D-SGC-016 Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al sistema de gestión de calidad fecha 12.06.2020
- D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 fecha Junio 2020
- D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 fecha Junio 2020

Muestra/ Documento:

Personal Activo: 16 Personas

- ✓ Contrato arriendo fecha 06.05.2019. AA Las Torres Sur 187 – Villa Parque Real – Quilicura
- ✓ Los documentos estratégicos están alojados para el PRM en la Intranet de la Fundación.
- ✓ Se visualiza el contexto con el desarrollo de un FODA que se actualiza de junio a junio del año en curso. (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Última actualización Junio 2020
- ✓ Partes interesadas
 - SENAME

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- Niños
 - Familias
 - Tribunales de familia
 - Fiscalías
 - Carabineros
 - PDI
 - Colegios
 - Programa de la red SENAME del territorio
 - Municipalidades (Independencia, Recoleta, Huechuraba y Conchalí)
 - Casa certificadora
 - Vecinos
 - Dirección del Trabajo
 - ACHS
- ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades, están detallados en el documento D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 del 09.06.2020 y D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 del 09.06.2020
 - ✓ Política de Calidad V4 fecha 23.08.2020 – Comunicada en PRM, intranet.
 - ✓ Objetivos de calidad D.SGC.005 V6
 - ✓ Encuesta de satisfacción institucional: F.SGC.073
 - ✓ Informes de Rev. por la Dirección fecha 26.10.2020
 - ✓ No se identifican Reclamos para el Programa PRM Quilicura
 - ✓ Auditoría interna (Informe de auditoría) realizada el 01.07.2019, fecha informe 17.07.2019 – Resultados Sin hallazgos
 - ✓ Marianela Velasco / Marisela Calderón
 - ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: Ejecución de Proyecto

Participantes:

- ✓ Ana Calderón Pérez - (Directora)
- ✓ María José Franco – (Trabajadora Social – Subrogante)

Información Documentada:

- P-SGC-013 Procedimiento de Ejecución de Programas de Protección ambulatorios Rev. 07 Octubre 2019

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



Muestra/ Documento:

- ✓ Responsabilidades y Autoridades personal entrevistado
- ✓ Acceso a la documentación del SGC
- ✓ Programa (PRM)
- ✓ Flujo del programa
- ✓ Activos 112 familias – Lista de espera 105 Aprox
- ✓ PRM Reparación del Maltrato
- ✓ Edad de los NNA (4 a 17 años 11 meses)- Derivaciones a través del Tribunal de familia y o Familia
- ✓ Registro de Solicitud de Ingreso Mensual (Lista de Espera) - 05 niños Proyección de ingreso Dicimembre 2020

Proceso de Intervención NNA y Caso SCI

- ✓ Registro de SENAINFO histórico del Caso
- ✓ Ficha de ingreso 28.03.2019 Causal Víctima de vulneración en la esfera de la sexualidad
- ✓ Derivación orden tribunal fecha 10.08.2018
- ✓ Oficio 278/2019 Ingreso efectivo 08.08.2019
- ✓ Víctima de vulneración de derechos
- ✓ Carta de compromiso firmada fecha 03.06.2019
- ✓ Dupla de Trabajo : Mauricio Mayorga (Psicólogo), María José Franco Neira (Trabajadora Social)
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Informe de avance número 417 fecha 17-06-2020

Proceso de Intervención NNA y Caso APA

- ✓ Registro de SENAINFO histórico del Caso
- ✓ Ficha de ingreso 28.03.2019 Causal Negligencia – abuso sexual infantil
- ✓ Derivación orden tribunal fecha 09.04.2019
- ✓ Oficio 122/2019 Ingreso efectivo 28.03.2019
- ✓ Víctima de vulneración de derechos
- ✓ Carta de compromiso firmada fecha 28.03.2019 – JCP
- ✓ Dupla de Trabajo : Nathaly Tello (Trabajadora Social), Paloma Medina (Psicóloga)
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Informe de cumplimiento Oficio 576/2020 fecha 25.09.2020
- ✓ Solicitud de egreso fecha 25.09.2020
- ✓ Resolución egreso fecha 09.10.2020
- ✓ Resultado satisfacción al adulto responsable y al niño: fecha 17.11.2020 - Satisfactorio.

Riesgo de Proceso: Dificultad en el cumplimiento de los Objetivos de los programas.

- ✓ Acción Mitigación: Asesorías y Control Técnico a los programas, capacitación en todas las Líneas, Rigurosidad proceso selección de los Directores representen de manera permanente las dificultades.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: **Gestión de Personas de Proyecto**

Participantes:

- ✓ Ana Calderón Pérez - (Directora)
- ✓ María José Franco – (Trabajadora Social – Subrogante)

Información Documentada:

- I-PER-003 Instructivo de Contratación de Personas, Rev. 12 del 15.11.2019
- Capacitación P-PER-004 v8 fecha 14.12.2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Responsabilidad y Autoridades del personal auditado
- ✓ Personal Activos 16 – Personal interno.
- ✓ Organigrama de la Fundación
- ✓ Descriptores de Cargo

- ✓ Se evidencia carpeta personal de Mauricio Mayorga o - Psicólogo
 - Descriptor de Cargo- D-PER-015, Título Psicólogo Diego Portales, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 17.05.2020
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Maria José Franco – Asistente Social
 - Descriptor de Cargo- D-PER-014 Asistente Social, Título Licenciado en trabajo Social. Asistente Social Silva Henríquez, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 01.12.2015
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Paloma Medina - Psicólogo
 - Descriptor de Cargo- D-PER-015, Título Psicólogo Universidad de Chile, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo fecha 01 Junio 2017.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Nathaly Tello – Asistente Social
 - Descriptor de Cargo- D-PER-014 Asistente Social, Título Licenciado en trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 01.abril 2015
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Inés Concha – Ana María Aguilera Jaramillo - Auxiliar Estafeta
 - Descriptor de Cargo- D-PER-012 Auxiliar Estafeta, Contrato de trabajo al día, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Nayareth Busch – Gestora de Redes

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- Descriptor de Cargo- D-PER-107 Gestora de Redes PRM, Título Técnico Nivel Superior en trabajo Social Instituto AIEP , Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 01.12.2019.

Capacitación interna realizada por el PRM

Curso:

- ✓ Técnica de Auditoria interna al SGC fecha 03 al 12 Agosto 2020, Programa del Curso (16 horas)
- ✓ Curso: Taller Terapia de Juego Ciudad del Niño – fecha 11 y 13 Agosto 2020 (16 horas)
- ✓ Curso Taller Comunicación Consiente y Autocuidado Nivel 2 fecha 26,28 y 30 Octubre 2020 . Registro evaluación capacitación fecha 30.10.2020.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme sin hallazgos

Área / Proceso: **Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores**

Participantes:

- ✓ Ana Calderón Pérez - (Directora)
- ✓ María José Franco – (Trabajadora Social – Subrogante)

Información Documentada:

- Procedimiento P-SGC-26 Compras productos en los Programas Rev. 11 Agosto 2020

Muestra/ Documento

- ✓ Responsabilidades y Autoridades del personal entrevistado
- ✓ Acceso a documentación SGC
- ✓ Formularios O. Pedido F.DAF.031
- ✓ Orden de pedidos internos

Registro evaluación de Proveedores Octubre 2020 fecha 09.10.2020

Criterios evaluación: Responsabilidad, Calidad, condición de pago.

- ✓ Proveedor :
- ✓ Declean Chile : Resultados 11 puntos – Tipo A
- ✓ Patricio Neira : Resultados 11 puntos – Tipo A
- ✓ Starknet : Resultados 11 puntos tipo A.
- ✓
- ✓ Compras realizadas:
- ✓ Egreso 263 fecha 30.11.2020, compra artículos de aseo, detalle de pago, factura numero 36 (Declean Chile) cotización 051-20, o. Compra numero 10
- ✓ Egreso 200, fecha 24.09.2020, detalle de pago, factura 664,o.compra numero 10 (Proveedor Patricio Neira)
- ✓ Egreso 133 fecha 29.05.2020, factura número 12 y 11, detalle de pago, o. Compra.
- ✓ Egreso 122 fecha 18.05.2020, detalle de pago, factura 9967, o. Compra, cotización fecha 12.05.2020 (SOCODISER)

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme, sin hallazgos

**DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A2(CIM) SITIO 5 PRM PADRE
HURTADO DIRECCIÓN : ADOLFO SILVA 541 – MALLOCO**

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes:

- ✓ Francisca Wijnands Viveros – (Directora)
- ✓ Fresia Soto – (Técnico Social)
- ✓ Carla Olivares –(Psicóloga)
- ✓ Jeannette Colina – (Asistente Social)

Información Documentada:

- D-SGC-015 Análisis de contexto versión 03 de junio 2020
- D-SGC-016 Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al sistema de gestión de calidad fecha 12.06.2020
- D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 fecha Junio 2020
- D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 fecha Junio 2020

Muestra/ Documento:

Personal Activo: 12 Personas

- ✓ Contrato arriendo fecha 14.06. 2019 – Adolfo Silva 541 Peñaflo – Villa Valle de Peñaflo
- ✓ Los documentos estratégicos están alojados para el PRM en la Intranet de la Fundación.
- ✓ Se visualiza el contexto con el desarrollo de un FODA que se actualiza de junio a junio del año en curso. (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Última actualización Junio 2020
- ✓ Partes interesadas
 - SENAME
 - Niños
 - Familias
 - Tribunales de familia
 - Fiscalías
 - Carabineros
 - PDI
 - Colegios
 - Programa de la red SENAME del territorio
 - Municipalidades (Independencia, Recoleta, Huechuraba y Conchalí)

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

- Casa certificadora
- Vecinos
- Dirección del Trabajo
- ACHS
- ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades, están detallados en el documento D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 03 del 09.06.2020 y D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 03 del 09.06.2020
- ✓ Política de Calidad V4 fecha 23.08.2020 – Comunicada en PRM, intranet.
- ✓ Objetivos de calidad D.SGC.005 V6
- ✓ Encuesta de satisfacción institucional: F.SGC.073
- ✓ Informes de Rev. por la Dirección fecha 26.10.2020
- ✓ Se identifica 01 Reclamo para el Programa PRM – vía telefónica Usuaría (Nicole Silva)
- ✓ Tratamiento Reclamo – SAC número 022020. Cerrado
- ✓ Auditoría interna (Informe de auditoría) realizada el 11.10.2019, fecha informe 17.07.2019 – Resultados Sin hallazgos.
- ✓ Susana Solís / Nathalie Moya
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: Ejecución de Proyecto

Participantes:

- ✓ Francisca Wijnands Viveros – (Directora)
- ✓ Fresia Soto – (Técnico Social)
- ✓ Carla Olivares –(Psicóloga)
- ✓ Jeannette Colina – (Asistente Social)

Información Documentada:

- ✓ P-SGC-013 Procedimiento de Ejecución de Programas de Protección ambulatorios Rev. 07 Octubre 2019

Muestra/ Documento:

- ✓ Responsabilidades y Autoridades personal entrevistado
- ✓ Acceso a la documentación del SGC
- ✓ Programa (PRM)
- ✓ Flujo del programa
- ✓ Activos 100 niños – Lista de espera 80
- ✓ PRM Reparación del Maltrato
- ✓ Edad de los NNA (5 a 18)- Derivaciones a través del Tribunal de familia de Peñaflores y Fiscalía Local de Talagante

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Registro de Solicitud de Ingreso Mensual (Lista de Espera) - 05 niños Proyección de ingreso Diciembre 2020

Proceso de Intervención AJP

- Registro de SENAINFO histórico del Caso
- ✓ Ficha de ingreso 30.07.2019. Causal Víctima de Maltrato por parte del padre.
- ✓ Derivación orden tribunal fecha 04.07.2019
- ✓ Oficio 258/2019 Ingreso efectivo 11.10.2019
- ✓ Víctima de vulneración de derechos Maltrato grave
- ✓ Carta de compromiso firmada fecha 20.08.2019
- ✓ Dupla de Trabajo : Katherine Muñoz (Trabajadora social) , Karla Olivares (Psicóloga)
- ✓ Certificado de nacimiento AJP
- ✓ Informe de cumplimiento Oficio 413/2020 fecha 15.10.2020
- ✓ Solicitud de egreso fecha 15.10.2020
- ✓ Resolución egreso fecha 16.10.2020
- ✓ Resultado satisfacción al adulto responsable y al niño: fecha 28.10.2020 - Satisfactorio.

- ✓ Riesgo de Proceso: Dificultad en el cumplimiento de los Objetivos de los programas.
- ✓ Acción Mitigación: Asesorías y Control Técnico a los programas, capacitación en todas las Líneas, Rigurosidad proceso selección de los Directores representen de manera permanente las dificultades.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme, sin hallazgos

Área / Proceso: Gestión de Personas de Proyecto

Participantes:

- ✓ Francisca Wijnands Viveros – (Directora)
- ✓ Fresia Soto – (Técnico Social)
- ✓ Carla Olivares –(Psicóloga)
- ✓ Jeannette Colina – (Asistente Social)

Información Documentada:

- ✓ I-PER-003 Instructivo de Contratación de Personas, Rev. 12 del 15.11.2019
- ✓ Capacitación P-PER-004 v8 fecha 14.12.2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Responsabilidad y Autoridades del personal auditado

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ Personal Activos 14 – Personal interno.
- ✓ Organigrama de la Fundación
- ✓ Descriptores de Cargo

- ✓ Se evidencia carpeta personal de Karla Olivares - Psicólogo
 - Descriptor de Cargo- D-PER-015, Título Psicólogo Universidad de Santiago, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 24.09.2019
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Jeanette Colina - Trabajadora Social
- ✓ Descriptor de Cargo- D-PER-014 Asistente Social, Título Trabajadora Social Santo Tomas Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 05.01.2017
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Karen Lavado - Psicólogo
 - Descriptor de Cargo- D-PER-015, Título Psicólogo Universidad Diego Portales, Contrato de trabajo al día, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo fecha 09 Julio 2019.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Katherine Muñoz – Trabajadora Social
 - Descriptor de Cargo- D-PER-014 Trabajadora Social, Título Trabajadora Social Universidad Santo Thomas, Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 18.12.2015
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Gael Sáez - Auxiliar Estafeta
 - Descriptor de Cargo- D-PER-012 Auxiliar Estafeta, Contrato de trabajo al día, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo 15.07.2019.
- ✓ Se evidencia carpeta personal de Fresia Soto – Gestora de Redes
 - Descriptor de Cargo- D-PER-107 Gestora de Redes PRM, Título Técnico Nivel Superior en trabajo Social Instituto AIEP , Curriculum Vitae, F-PER-004 Lista de Chequeo para la inducción al puesto de trabajo. Fecha 25.09.2019.

Capacitación interna realizada por el PRM

Curso:

Género e intervención Social en infancia fecha 02 y 03 Septiembre 2019 (16 horas)

- ✓ Informe de evaluación capacitación F-PER-006 fecha Agosto 2020

Mesa Jurídica fecha 25 y 26 Septiembre 2019 (16 horas)

- ✓ Informe de evaluación de capacitación Agosto 2020
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme sin hallazgos

**AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022**

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Área / Proceso: **Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores**

Participantes:

- ✓ Francisca Wijnands Viveros – (Directora)
- ✓ Fresia Soto – (Técnico Social)
- ✓ Carla Olivares –(Psicóloga)
- ✓ Jeannette Colina – (Asistente Social)

Información Documentada:

- ✓ Procedimiento P-SGC-26 Compras productos en los Programas Rev. 11 Agosto 2020

Muestra/ Documento

- ✓ Responsabilidades y Autoridades del personal entrevistado
- ✓ Acceso a documentación SGC
- ✓ Formularios O. Pedido F.DAF.031
- ✓ Orden de pedidos internos

Registro evaluación de Proveedores Noviembre fecha 30.11.2020

Criterios evaluación: Responsabilidad, Calidad, condición de pago.

- ✓ Proveedor Prisa: Resultado 10 puntos (Aceptable)
- ✓ Proveedor Starknet Technology : Resultado Evaluación 12 puntos (aceptable)
- ✓ Proveedor Fumigación Cristian B.CV.: Resultado 12 puntos (aceptable)
- ✓ Proveedores Programa autocuidado : Resultados 12 puntos (aceptable)

Compras realizadas:

- ✓ Egreso 226 fecha 27.10.2020, factura 11436008, Cotización, o. Pedido interno 14.09.2020 – Proveedor PRISA.
- ✓ Egreso Mantenión de computadores, fecha 27.11.2020, informe de gestión y actividades folio 00271 fecha 23.11.2020 factura 282.
- ✓ Egreso Fumigación y Sanitización, factura 2197 fecha 14.11.2020 detalle de pago.
- ✓ Egreso 169 fecha 15.09.2020, Taller Autocuidado, factura 175, instrucción de pago.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: Conforme, sin hallazgos



Uso de la marca Bureau Veritas Certification (Logo)

La utilización de la Marca de Certificación en soportes promocionales (catálogos, publicidad, revistas, periódicos, Internet, marketing, facturas, correspondencia, vehículos, etc.) es correcta	Cumple
La Marca de Certificación no se emplea sobre soportes no autorizados (producto, embalaje primario, documentos, resultado de la actividad certificada (informes, planos, certificados, etc.), productos objeto del servicio certificado, etc.)	Cumple
La Marca de Certificación se emplea correctamente asociada a la Organización, Alcance y Sitios, incluidos en el certificado	Cumple
Si la organización no ha tenido continuidad del ciclo la marca de certificación no ha sido utilizada	No aplica

Confirmación Objetivos de Auditoría

Durante el desarrollo de la auditoría se cumplieron los objetivos planteados en ítem “Objetivos de la Auditoría”	Cumple
--	--------

Opiniones Divergentes

No se presentaron opiniones divergentes	Cumple
---	--------

Plazo Apelaciones

FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO tiene 30 días calendario para hacer uso de su derecho de apelación, ingresando en la sección sugerencias y reclamos de la página web https://www.bvchile.cl/link.cqi/esp/contact_bv/ , transcurrido este plazo Bureau Veritas Certification Chile se reserva el derecho de rechazar sin ningún análisis dicha apelación.

Modificaciones al Sistema de Gestión

Si en forma posterior a la ejecución de esta auditoria la organización implementa cambios a su sistema de gestión, tales como: nombre o razón social, dirección, alcance (incluye aumento o disminución de sitios), contacto u otro, debe comunicar estos cambios en forma inmediata su ejecutivo comercial o al área de coordinación de Bureau Veritas Certification.
--

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Recertificación (proceso de renovación de la certificación)

Una vez que se ha realizado la última visita de seguimiento, el cliente deberá contactar nuevamente a Bureau Veritas Certification Chile S.A para establecer las condiciones de la renovación del contrato. El cliente deberá realizar este contacto con una antelación mínima de 90 días previos al vencimiento del certificado para certificación bajo acreditación INN, siendo el cliente el único responsable de la pérdida de la continuidad del certificado por no realizar el proceso de renovación de la certificación en los plazos señalados.

NOTA: Si la empresa cuenta con certificación bajo acreditación internacional el plazo de contacto mínimo es de 180 días antes del vencimiento del certificado.

Envío de Evidencia de No conformidades por parte de los clientes

Se deben enviar los reportes de no conformidad al correo no.conformidades@bureauveritas.cl en el plazo indicado en el presente informe de auditoría e indicado en la reunión de cierre, cumpliendo los siguientes requisitos:

1. Se deben completar los Reportes de No Conformidades (SF02) indicando la corrección, el análisis de causa de la No Conformidad y las acciones correctivas implementadas para el cierre de la No Conformidad y las fechas comprometidas en los campos correspondientes.
2. Se debe incorporar en la carpeta donde se encuentra contenido el Reporte de No Conformidad (SF02) correspondiente, todas las evidencias que sustentan el cierre de la no conformidad y que puedan ser verificadas por el auditor para el cierre de las mismas.
3. La carpeta debe ser comprimida en formato de archivo Winzip o Winrar.

Nota: No se aceptarán reportes de no conformidades, en formatos distintos a lo señalado precedentemente, tales como formatos de la propia organización, archivos en formato PDF o sin evidencia que sustente el cierre.

Nota: Las no conformidades serán revisadas sólo cuando se reciban la totalidad de las informadas en el correspondiente informe de auditoría.

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Plan Auditoría Recertificación (TENTATIVO)

Referencia BV	CL XXXXXXXX/XX			
Empresa	FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO.			
Fecha Auditoría Inicio	Por definir			
Fecha Auditoría Término	Por definir			
Normas Referencia de	ISO 9001:2015			
Auditor:	Auditor Lider: Por definir (A1)			
Alcance:	<p style="text-align: center;">ALCANCE CASA MATRIZ:</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO DE APOYO TECNICO, ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO A LOS PROYECTOS PSICOSOCIALES QUE LA FUNDACION CIUDAD DEL NIÑO EJECUTA EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE APOYO SOCIO COMUNITARIOS Y/O FAMILIARES, PARA PROMOVER Y ASEGURAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS Y ADOLESCENTES, CON LA FINALIDAD DE GENERAR MEJORES CONDICIONES PARA SU DESARROLLO INTEGRAL.</p> <p style="text-align: center;">ALCANCE DE PROGRAMAS (TODOS LOS SITIOS)</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO APOYO A LOS NIÑOS Y NIÑAS Y ADOLESCENTES PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS CON LA FINALIDAD DE GENERAR MEJORES CONDICIONES PARA SU DESARROLLO INTEGRAL, A TRAVES DE LA EJECUCION DE PROYECTOS PSICOSOCIALES, EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE APOYO SOCIO COMUNITARIOS Y/O FAMILIARES</p>			
Código PQC/PEC/SC	36(88,1)H			
No Aplicabilidad:	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.			
Acreditaciones	INN	X	UKAS	---
Objetivos Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> a) Verificar que el sistema de gestión es mantenido por la organización b) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar los objetivos de la organización en relación con la política. c) Verificar la implementación de acciones de mejora en el sistema de gestión d) Confirmar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. 			
Contacto:	Julio Gutiérrez Campos			
e-mail:	jgutierrez@ciudadelnino.cl jpizarro@ciudadelnino.cl			
Teléfono:	+569 77591991 / 56-2-228737952			
Dirección(es):	Casa Matriz: Paseo Presidente Errázuriz Echaurren N° 2631, Providencia, Santiago Sitio 1: A definir Sitio 2: A definir Sitio 3: A definir			

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



Sitio 4: A definir
Sitio 5: A definir
Sitio 6: A definir

Este Plan de Auditoría de Certificación ha sido elaborado por el área técnica responsable tomando como base la información disponible del cliente o en su defecto las exigencias definidas en las normas de acreditación para el alcance y los objetivos de esta auditoría.

El plan de auditoría tiene por objetivo asegurar que el personal apropiado esté disponible y se encuentre para la reunión de inicio y ejecución de la Auditoría. Este plan puede ser modificado por el Auditor Líder durante la reunión de inicio de acuerdo a las necesidades del equipo auditor o de su organización. (SAC)

Fecha confección plan de auditoría: 04 de diciembre de 2020

Horario	Proceso/Departamento/Función	Horario	Proceso/Departamento/Función
	Día 3 – (A1) Casa Matriz		Día 4 – (A1) Casa Matriz
09:00	Reunión de Inicio		Procesos de Postulación a Licitaciones / Diseño y desarrollo <ul style="list-style-type: none"> • Estudio Propuesta • Formulación Proyecto • Evaluación Formulación • Presentación Proyecto • Firma del Convenio
09:30	Recorrido Instalaciones		
10:00	Proceso Gerencial / Alta Dirección <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Liderazgo • Necesidades y expectativas de las partes interesadas • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades • Alcance y no aplicabilidad • Revisión Gerencial • Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos • Satisfacción del Cliente • Evaluación de desempeño 	09:00	
		11:00	Proceso de Apoyo Técnico a proyectos
13:00	Almuerzo	13:00	Almuerzo
14:00	Sistema de Gestión: SGC <ul style="list-style-type: none"> • Información documentada • Evaluación de Desempeño / Mejora • Liberación de los Productos y Servicios • Control de las Salidas no Conformes • Control de los Cambios Identificación y Trazabilidad • Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos • Preservación • Recursos Seguimiento y Medición • Requisitos legales 	14:00	Proceso de Apoyo Administrativo, Financiero y Contable
		15:30	Proceso de Apoyo Jurídico y Administrativo
		16:30	Proceso de Mantenimiento de la Infraestructura y Ambiente de Trabajo
17:30	Trabajo Auditor	17:30	Trabajo Auditor
18:00	Reunión de Cierre Parcial	18:00	Reunión de Cierre Final

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification. Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK

Horario	Proceso/Departamento/Función	Horario	Proceso/Departamento/Función
	Día 1 – (A2)		Día 1 – (A4)
09:00	Reunión de Inicio	09:00	Reunión de Inicio
09:30	Director de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Liderazgo • Necesidades y expectativas de las partes interesadas • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades • Alcance y no aplicabilidad • Revisión Gerencial • Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos • Satisfacción del Cliente • Evaluación de desempeño 	09:30	Director de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Liderazgo • Necesidades y expectativas de las partes interesadas • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades • Alcance y no aplicabilidad • Revisión Gerencial • Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos • Satisfacción del Cliente • Evaluación de desempeño
11:30	Ejecución de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • Operación 	10:30	Ejecución de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • Operación
13:00	Almuerzo	13:00	Almuerzo
14:00	Gestión de Personas de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Liderazgo • Necesidades y expectativas de las partes interesadas • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades • Competencias • Toma de Conciencia • Conocimientos 	14:00	Gestión de Personas de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Liderazgo • Necesidades y expectativas de las partes interesadas • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades • Competencias • Toma de Conciencia • Conocimientos
15:30	Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • Evaluación de Proveedores 	15:30	Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • Evaluación de Proveedores
17:30	Trabajo Auditor	17:30	Trabajo Auditor

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



**BUREAU
VERITAS**

18:00	Reunión de Cierre Sitio	18:00	Reunión de Cierre Sitio
--------------	--------------------------------	--------------	--------------------------------

Horario	Proceso/Departamento/Función	Horario	Proceso/Departamento/Función
	Día 1 – (A3)		Día 2 – (A3)
09:00	Reunión de Inicio	09:00	Reunión de Inicio
09:30	Director de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> Contexto de la Organización Liderazgo Necesidades y expectativas de las partes interesadas Acciones para abordar los riesgos y oportunidades Alcance y no aplicabilidad Revisión Gerencial Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos Satisfacción del Cliente Evaluación de desempeño 	09:30	Director de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> Contexto de la Organización Liderazgo Necesidades y expectativas de las partes interesadas Acciones para abordar los riesgos y oportunidades Alcance y no aplicabilidad Revisión Gerencial Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos Satisfacción del Cliente Evaluación de desempeño
11:30	Ejecución de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> Contexto de la Organización Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Operación 	10:30	Ejecución de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> Contexto de la Organización Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Operación
13:00	Almuerzo	13:00	Almuerzo
14:00	Gestión de Personas de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> Contexto de la Organización Liderazgo Necesidades y expectativas de las partes interesadas Acciones para abordar los riesgos y oportunidades Competencias Toma de Conciencia Conocimientos 	14:00	Gestión de Personas de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> Contexto de la Organización Liderazgo Necesidades y expectativas de las partes interesadas Acciones para abordar los riesgos y oportunidades Competencias Toma de Conciencia Conocimientos
15:30	Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores <ul style="list-style-type: none"> Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Evaluación de Proveedores 	15:30	Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores <ul style="list-style-type: none"> Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Evaluación de Proveedores
17:30	Trabajo Auditor	17:30	Trabajo Auditor

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK



18:00	Reunión de Cierre Sitio	18:00	Reunión de Cierre Sitio
-------	-------------------------	-------	-------------------------

Horario	Proceso/Departamento/Función	Horario	Proceso/Departamento/Función
	Día 3 – (A2)		Día 4 – (A2)
09:00	Reunión de Inicio	09:00	Reunión de Inicio
10:00	Director de Proyecto / Recorrido de las instalaciones <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Liderazgo • Necesidades y expectativas de las partes interesadas • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades • Alcance y no aplicabilidad • Revisión Gerencial • Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos • Satisfacción del Cliente • Evaluación de desempeño 	10:00	Gestión de Personas de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Liderazgo • Necesidades y expectativas de las partes interesadas • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades • Competencias • Toma de Conciencia • Conocimientos
13:00	Almuerzo	13:00	Almuerzo
14:00	Ejecución de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la Organización • Necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • Operación 	14:00	Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • Evaluación de Proveedores
17:30	Trabajo Auditor	17:30	Trabajo Auditor
18:00	Reunión de Cierre Sitio	18:00	Reunión de Cierre Sitio

AVENIDA MARATHON 2595, MACUL, SANTIAGO, CHILE
56-2-2485 9022

Este informe es confidencial, su distribución se limita a FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO, al equipo auditor y a Bureau Veritas Certification
Los servicios con acreditación UKAS, son ejecutados bajo el control de gestión de Bureau Veritas Certification Holding SAS – Oficina UK