



Bureau Veritas Certification Chile S.A.

**Certificación de Sistemas de Gestión
Informe de Auditoría**

ISO 9001:2015

FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO.

Fecha

03 al 07 de diciembre de 2018

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 incluidos en el Alcance de la certificación | 858 |
| N° de Turnos | 1 |
| N° empleados por turno | 858 |
| N° de Contrato | CL1190787/18 |

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 | Re-Certificación | |
| Código(s) Industrial(es): | PQC =36(88,1)H | PEC= | SC= |
| Fecha Inicio Auditoría: | 03-12-2018 | | |
| Fecha Terminó Auditoría: | 07-12-2018 | | |
| Duración Auditoría: | 9 días/auditor | | |

Información de Auditores

| | |
|--|---|
| Auditor Líder de Equipo: | Simón Avendaño C. |
| Auditor(es) de Equipo: | Boris Araya (A2) Jaime Ramirez (A3) Jorge Cariola (A4) Jaime Valdes (A5) |
| Auditor Observador / Testificador / Especialista | No aplica. |

Objetivos de la Auditoría

Los objetivos de esta auditoría son los siguientes:

- a) Verificar que el sistema de gestión de la organización cumple con todos los requisitos de las normas auditadas
- b) Confirmar que la organización ha implementado efectivamente las disposiciones planificadas;
- c) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar los objetivos de la organización en relación con la política.

Alcance del Sistema

| Alcance del Sistema (la declaración del alcance debe ser verificada y aparecer en el siguiente espacio) | |
|---|---|
| Alcance ISO 9001:2015 | <p>ALCANCE CASA MATRIZ:</p> <p>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)</p> <p>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 | Renovación certificación |
| Instrucciones adicionales (Instrucción de certificado adicional o información para la oficina) : | |
| Se informó a la oficina que el cliente firmaría una carta de restauración debido al poco tiempo en que se presenta la empresa para esta auditoría de re-certificación. | |
| 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, nuestra 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. | No aplica. | No aplica. |
| 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 | No aplica. | No aplica. |

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 resultado eficaces. | X | |

Resultados de la Auditoría

| | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------|
| N° de No Conformidades registradas: | | Mayor: | 02 | Menor: | 04 |
| 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 | |
| ISO 9001 | No se recomienda para certificación, hasta el cierre de sus No Conformidades | | SAC | 07-12-2018 | |

- **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 **15** días corridos antes del vencimiento del certificado que es el **18 de enero de 2019**

NO CONFORMIDADES

| | | | |
|---------------|--------|-------|--|
| Codificación | 01/BAR | Área | Director de Proyecto |
| Clasificación | | | Requisito |
| Mayor | X | Menor | 9.2 |
| Codificación | 01/JVL | Área | Director de Proyecto |
| Clasificación | | | Requisito |
| Mayor | X | Menor | 9.2 |
| Codificación | 01/JCQ | Área | Director de Proyecto |
| Clasificación | | | Requisito |
| Mayor | | Menor | X |
| Codificación | 02/JCQ | Área | Director de proyecto |
| Clasificación | | | Requisito |
| Mayor | | Menor | X |
| Codificación | 03/JCQ | Área | Gestión de Personas de Proyecto |
| Clasificación | | | |
| Mayor | | Menor | X |
| Codificación | 04/JCQ | Área | Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores |
| Clasificación | | | Requisito |
| Mayor | | Menor | X |
| | | | 8.4 |

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Sin hallazgos.

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A1(SAC)

CASA MATRIZ (ADMINISTRACIÓN CENTRAL) DÍA 1 fecha 06.12.2018

Área / Proceso: **Recorrido de instalaciones**

Participantes: Javiera Pizarro Cid; Encargada de control de gestión

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
- ✓ Baños
- ✓ Sal de reuniones de vidrio
- ✓ Equipo de la Dirección de Personas
- ✓ Servicios (cocina y comedor)
- ✓ Secretaria del área legal
- ✓ Oficinas del área legal
- ✓ Oficina de administración y finanzas, TI, 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
- ✓ Tesorera
- ✓ Contadora General
- ✓ Equipo TI
- ✓ Directora de comunicaciones
- ✓ Equipo de estudios e innovación
- ✓ Director de Estudios
- ✓ Equipo de comunicaciones
- ✓ Sala 2 de reuniones



**BUREAU
VERITAS**

- ✓ 1 cocina
- ✓ 2 baños
- ✓ Secretaria de comunicaciones y estudio

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso Gerencial / Alta Dirección**

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

Información Documentada:

Análisis de Contexto realizado el 14.06.2018 D-SGC-015 versión 01

Gestión de los riesgos del sistema de gestión de la calidad D-SGC-17 del 14.06.2018

Gestión de oportunidades del SGC D-SGC-018

Estructura de FODA

Muestra/ Documento:

- ✓ **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

ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO

| | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--------------------------|---|--|
| Cultura / Valores | Alto compromiso del personal con la misión de la Fundación | Existe la percepción entre los niveles intermedios de las Direcciones de que la comunicación y la coordinación entre las distintas Direcciones es débil. |
| | Existencia de un marco de valores y sello institucional establecidos y difundidos permanentemente que se aplica en el quehacer institucional. | Existe una percepción de una cultura conservadora que dificulta los procesos de cambio e innovación. |
| Conocimientos | Existen 84 años de experiencia de trabajo con infancia. El conocimiento se genera, sistematiza y difunde a la institución. | Ambiente laboral de disconformidad en Administración Central |
| | Existe un importante grupo de profesionales especializados en infancia | Falta de una base de datos propia de la intervenciones con los NNA para realizar estudios |
| Desempeño | Consejo Directivo informado de lo que pasa en la Fundación | En relación al conocimiento, existe un insuficiente almacenamiento y sistematización de la experiencia institucional. |
| | Se cuenta con protocolos que permiten afrontar situaciones de crisis | Rotación de personal en determinados programas y cargos (Programas: PPF y Residencias. Cargos: psicólogos y trabajadores sociales) |
| | Autocuidado y capacitación constantes | Debilidades en el proceso de Implementación de los programas |
| | Institución que tiene verificadores de desempeño | Falta un mayor posicionamiento en la sociedad y empresas privadas |
| | Apoyo y acompañamiento a los programas de parte de las Direcciones. | Los procesos, estructura y forma de trabajo de la Administración Central están en proceso de cambio para adecuarse al crecimiento de la Fundación |
| | Existen procesos estandarizados (SGC) | Falta de indicadores que midan el impacto y/o resultado de las intervenciones |
| | Cumplimiento de condiciones contractuales y de normas | Cultura informática de la Fundación incipiente y con falta de profesionales en el área lo que dificulta la implementación de nuevas tecnologías |
| | Gestión de Comunicaciones y Marketing | Falta de profesionales suficientemente calificados en algunas zonas geográficas del país |
| | Presencia en el territorio nacional (9 regiones) | Débil perfil profesional en el área de gestión administrativa de algunos programas |
| | Altas exigencias para la selección del personal | Limitada capacidad de generar competencias para la captación de recursos del sector público y privado |
| | Buena evaluación de nuestros Programas por mandantes y usuarios | |
| | Buena imagen en el sector público (SENAME, Cámara, Tribunales). Somos reconocidos como una Institución seria | |

ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO

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

✓ **Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas y comunicación:**

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

- ✓ NNA (niñas, niños y adolescentes)
- ✓ FAMILIAS
- ✓ SENAME
- ✓ TRIBUNALES DE FAMILIA O 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
- ✓ ASOCIACIONES GREMIALES DE INFANCIA
- ✓ CASA CERTIFICADORA
- ✓ POLÍTICOS Y LEGISLADORES
- ✓ CONSEJO DIRECTIVO
- ✓ ORGANISMOS INTERNACIONALES (UNICEF, ACNUR)



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

| PARTES INTERESADAS | REQUISITOS |
|---|--|
| Casa Certificadora | Mantener la certificación. |
| Políticos y legisladores | Información de nuestro quehacer para la toma de decisiones. |
| Consejo Directivo | Cumplir un rol relevante y creciente en la atención de la niñez vulnerada y los jóvenes infractores de ley con un servicio de calidad, influir en las políticas de infancia y adolescencia, bienestar de personal y clima laboral de la Fundación, administrar eficientemente el patrimonio de la Fundación y evaluar el impacto/resultados de las intervenciones, diversificación de nuestros servicios y financiamiento. |
| Organismos internacionales (ejemplo: UNICEF, ACNUR) | Experiencia institucional y vincularse con la sociedad civil. |

- ✓ 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 29 de Octubre de 2018, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron:
 - Actualización de Procedimientos del SGC
 - Revisar las metas de los indicadores del Plan Estratégico con el Director Ejecutivo
 - Revisar y actualizar el Procedimiento de servicio no conforme
 - 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
 - Realizar las auditorías internas durante el período marzo/noviembre (15 a 25 auditorías por trimestre)
- ✓ 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. (Mencionar Breve descripción y registros aplicables)

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 su desempeño. (Mencionar Breve descripción y registros aplicables)

Eficacia de las Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Table with 7 columns: PROCESO, DUEÑO DEL PROCESO, RIESGO, NIVEL DE RIESGO, ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS, NIVEL DE RIESGO RESIDUAL, Observaciones. It contains two main rows of data detailing risk management actions for 'Postulación a Licitaciones' and 'Implementación de Programas'.



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

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



| Cod | Nombre Plan de Acción | Actividad | Entregable | Responsable | Fecha término | Seguimiento |
|-----|--|--|--|----------------|---------------|---|
| P11 | Evaluación de programas | Ejecutar evaluación de resultados de corto plazo de 5 líneas de programas de la Fundación (PRM/PPF/PIE/PLE/PLA) (Universidad Católica) | Informe de avance; informe final de evaluación | Dir. Estudios | Ago.18 | <input type="checkbox"/> Implementado <input type="checkbox"/> Informe final fue entregado el día 26 de Octubre |
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Mapeo Stakeholders Clave FCN (Descripción, Insights y territorios) | Propuesta de formación | Dir. Com y Mkt | Ago.18 | <input type="checkbox"/> Estudio de Imagen de consultora In Situ en fase final de entrega, se desarrollará un acompañamiento de estrategia a FCN <input type="checkbox"/> Sin fecha determinada. |
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Creación de Brandbook para FCN | Documento Brandbook Institucional | Dir. Com y Mkt | Ago.18 | <input type="checkbox"/> Estudio de Imagen de consultora In Situ en fase final de entrega, se desarrollará un acompañamiento de estrategia a FCN <input type="checkbox"/> Sin fecha determinada. |

| Cod | Nombre Plan de Acción | Actividad | Entregable | Responsable | Fecha término | Seguimiento |
|-----|--|---|---------------------------------------|----------------|---------------|---|
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Definición del Relato Corporativo de FCN | Documento Relato Corporativo FCN | Dir. Com y Mkt | Ago.18 | <input type="checkbox"/> Estudio de Imagen de consultora In Situ en fase final de entrega, se desarrollará un acompañamiento de estrategia a FCN <input type="checkbox"/> Sin fecha determinada. |
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Desarrollo de contenidos (Mensajes clave para diferentes grupos de interés alineados con estrategia definida) | Manual de contenidos FCN | Dir. Com y Mkt | Ago.18 | <input type="checkbox"/> Estudio de Imagen de consultora In Situ en fase final de entrega, se desarrollará un acompañamiento de estrategia a FCN <input type="checkbox"/> Sin fecha determinada. |
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Diseñar, producir e implementar celebración "Día del Niño". | Evento realizado. Reporte de difusión | Dir. Com y Mkt | Ago.18 | <input type="checkbox"/> Implementado <input type="checkbox"/> Evento a realizado el día 11 de octubre |



| Cod | Nombre Plan de Acción | Actividad | Entregable | Responsable | Fecha término | Seguimiento |
|------|--|--|--|----------------|---------------|---|
| P21c | Sistematización experiencias de programas | Sistematización del Modelo Vincular Relacional | Informe de sistematización | Dir. Estudios | Ago.18 | <input type="checkbox"/> Implementado |
| P21c | Sistematización experiencias de programas | Sistematización del modelo MMIDA (evaluación de infractores) | Informe de sistematización | Dir. Com y Mkt | Ago.18 | <input type="checkbox"/> En Proceso <input type="checkbox"/> Se replanifica para Dic'18, debido a que fecha inicial fue errónea. |
| P5b | Mejora de retención de colaboradores | Revisar los niveles de remuneraciones de los colaboradores | Estudio de remuneraciones, Estudio de costos de los Programas. | Dir. Personas | Sept.18 | <input type="checkbox"/> El Estudio de remuneraciones será realizado entre los meses de Noviembre y Diciembre del presente año. <input type="checkbox"/> Este estudio dado la cantidad de datos con que se trabaja, para su realización requiere de un tiempo mínimo de 60 días. |
| P7 | Gestión de la cultura interna y buen clima | Realizar 6 Talleres de gestión de liderazgo vincular que promuevan el sello FCN y las políticas institucionales (Directores y Jefes de Departamentos). | Programa de Capacitación Anual | Dir. Personas | Sept.18 | <input type="checkbox"/> Implementado |

| Cod | Nombre Plan de Acción | Actividad | Entregable | Responsable | Fecha término | Seguimiento |
|------|---|---|--|---------------|---------------|---|
| P13e | Mejoras a la Plataforma Isotools para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad | 1. Revisión y mejoras de los procesos y de su parametrización en la Plataforma 2. Actualización y mejora de los manuales de Usuario 3. Capacitación e implementación de los módulos Aud. Internas; Acc. Correctivas; Comun. Interna; Ev. Proveedores; Mant. Infraestructura; Encuestas; y Objetivos | 1. Plataforma de T.I. Isotools en uso por los Programas 2. Manuales de Usuario 3. Reporte capacitación | Dir. Finanzas | Sept.18 | <input type="checkbox"/> Los manuales se encuentran disponibles en Teams, falta compartirlo para todos. <input type="checkbox"/> Se definirá fecha final |



| Cod | Nombre Plan de Acción | Actividad | Entregable | Responsable | Fecha término | Seguimiento |
|------|---|---|--|---------------|---------------|---|
| P13f | Mejoras a la Plataforma del Sistema de Apoyo a la Gestión (SAG) | 1. Mejora del módulo para el registro mensual de las intervenciones y el control de las Interv. 80 bis 2. Mejora del Módulo para las Auditorías Financieras a los Programas 3. Mejora del Módulo Indicadores de Gestión de los Programas 4. Mejora de los Reportes de los Módulos Presupuesto y EE.RR. (Exportación por Línea y Tipo de Programas y por Regiones) 5. Mejora de la aplicación para la búsqueda de datos de los diferentes Módulos 6. Desarrollo de un módulo de Evaluación por Competencias de los Integrantes del área de Adm. y Fzas. y las Directoras y Secretarías de los Programas 7. Capacitación en el uso de la Plataforma SAG a las Directoras y Secretarías de los Programas | 1. Módulos de Contr. Int., Aud. Fin.; Ind.; Rep.; y Ev. Comp. Mejorados y en uso 2. Manual de Usuarios actualizados 3. Reporte de capacitación | Dir. Finanzas | Sept.18 | <input type="checkbox"/> 1. Esta Ok la elaboración del mantenedor de zonas para el calculo de las intervenciones y 80 bis. Falta una revisión y se libera a producción. <input type="checkbox"/> 2. Ok. Implementado en Gestión de auditorías <input type="checkbox"/> 3. Ok, indicadores parametrizados en SAG. <input type="checkbox"/> 4. Pendiente. Cerrando intervención se revisara. Pendiente <input type="checkbox"/> 5. Pendiente. <input type="checkbox"/> 6. Se lanzará un nuevo modulo el 2019 <input type="checkbox"/> 7. Se realiza permanentemente |

| Cod | Nombre Plan de Acción | Actividad | Entregable | Responsable | Fecha término | Seguimiento |
|-----|--|---|--|----------------|---------------|--|
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Diseño Campaña Multicanal Corporativa | Informe Estrategia Comunicacional para FCN | Dir. Com y Mkt | Sept.18 | <input type="checkbox"/> Detenido hasta llegada de nuevo Director. |
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Diseño estrategia de relacionamiento (Contenidos, selección y entrenamiento de voceros) incorporando a los medios de comunicación locales | Plan de Relacionamiento | Dir. Com y Mkt | Sept.18 | <input type="checkbox"/> Detenido hasta llegada de nuevo Director. |
| P14 | Diseño y gestión estrategia comunicacional externa | Diseño piezas gráficas y audiovisuales | Impresos y productos audiovisuales | Dir. Com y Mkt | Sept.18 | <input type="checkbox"/> Implementado <input type="checkbox"/> Se ha realizado según requerimientos |

Protocolización N°1740 del 18.05.1995 concede la personalidad jurídica de Fundación
 Aprueba reforma de estatutos N° 1012 del 31.10.1995 fecha de tramitación y el 16.10.1995 se decreta concesión de personalidad jurídica publicado en el Diario Oficial de 20 de Marzo de 1979, denominado FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO.

Patente Comerciales Folio N° 0982616 vigente pago al 2do semestre de 2018, concepto Aseo en Patentes Municipales de la Municipalidad de Providencia



**BUREAU
VERITAS**

Reclamos de usuarios 5 durante el 2018 4 cerrados y 1 abierto con fecha de cierre.

Encuestas institucionales y de usuarios, 98% de satisfacción

Servicios no conformes a la fecha no se declaran.

Cronograma de las reuniones de Control de Gestión

Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Nota del auditor: Se realizó una reunión de directores el 26, 27 y 28 de noviembre de 2018 en Frutillar, para la revisión estratégica de la Fundación más el Sistema de gestión de calidad (Contexto, partes interesadas, riesgos y oportunidades, desempeño de los procesos, indicadores y planes de acción). Esta reunión la sostienen todos los directores de Programas desde la cuarta región hasta la Isla de Chiloé).

En los programas se focaliza grandemente la operación del servicio.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

Participantes: Julio Gutiérrez Campos; Director de Administración y Finanzas; Javiera Pizarro Cid; Encargada de control de gestión, Santiago Villablanca De la Melena; Secretario General.

Información Documentada:

Elaboración y Control de documentos P-SGC-001 versión 7 del 25.09.2017

Control de registros P-SGC-002 versión 4 del 25.09.2017

Acciones correctivas y reclamos P-SGC-003 versión 4 del 30.10.2017

Auditorías internas P-SGC-004 versión 7 del 30.07.2018

Servicio no conforme P-SGC-009 versión 4 del 18.10.2016

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 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 mayo de 2018.

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. (Mencionar Breve descripción y registros aplicables)

✓ Acciones Correctivas / (Preventivas solo OHSAS)

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

PRM YUMBEL; Auditor Líder Raúl Vidal Vera; Hallazgo N°164 del 18.10.2018, se encuentra trabajada con su análisis de causa y con sus planes de acción definidos y ejecutados, faltaría medir la eficacia de esta acción.

ADMINISTRACIÓN CENTRAL; Auditor Líder Marlene Franck Marambio; Hallazgo N°177 del 09.10.2018, se encuentra trabajada, faltaría medir la eficacia de esta acción.

PIE CAUQUENES; Auditor Líder José Antonio Sánchez Salgado; Hallazgo N°83 del 28.09.2018, se encuentra trabajada con su análisis de causa y con sus planes de acción definidos y ejecutados, faltaría medir la eficacia de esta acción.

PLE COMUNAS VALDIVIA; Auditor Líder Karin Vera Triviños; Hallazgo N°115 del 17.10.2018, se encuentra trabajada con su análisis de causa y con sus planes de acción definidos y ejecutados, faltaría medir la eficacia de esta acción.

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.

| | Auditorías Internas | | | Auditoría Externa | | | Reclamos | Servicios No Conformes |
|----------|---------------------|------|------|-------------------|------|------|----------|------------------------|
| Año | 2016 | 2017 | 2018 | 2016 | 2017 | 2018 | 2018 | 2018 |
| Cantidad | 63 | 38 | 56 | 4 | 0 | S/I | 5 | 0 |
| Abiertas | 0 | 0 | 56 | 0 | N/A | S/I | 1 | N/A |
| Cerradas | 63 | 38 | 0 | 4 | N/A | S/I | 4 | N/A |



**BUREAU
VERITAS**

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

CASA MATRIZ (administración central) DÍA 2 fecha 07.12.2018

Área / Proceso: **Procesos de Postulación a Licitaciones / Diseño y desarrollo**

Participantes: Claudio Andrade Gyllen; Director del Departamento de Estudios e Innovación

Información Documentada:

Procedimiento de Postulación a licitaciones P-SGC-011, revisión 4 de octubre de 2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Licitaciones públicas
- ✓ Línea de responsabilidad penal adolescente
- ✓ Línea de protección de derechos
- ✓ Formato SENAME pre definido
- ✓ **Postulación a licitación 1er concurso publico marzo de 2018 RPA ANTOFAGASTA PUERTO MONTT**
 - Nómina de proyectos a licitar F-SGC-022 con postulación a proyectos (licitación 2018), con ticket de proyectos adjudicados código 1 ANTOFAGASTA y código 7 PUERTO MONTT, con firma del Gerente General.
 - Cronograma de postulación a licitación F-SGC-023, con Cronograma de trabajo, con el plan de iniciar el 26 de Febrero 2018, con envío de consultas al organismo y terminar con la presentación del proyecto en la institución licitadora el 03 de abril 2018.
 - 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 20/09/15, elaborado por Rene Lubini director diseñador 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 PLA ANTOFAGASTA.
 - La validación del diseño se realiza con:
 - Acta de evaluación de la propuesta del código 1 con fecha del 04.04.2018 al 17.04.2018
- ✓ Formulario F-SGC-022 Nóminas de Proyectos a Licitar
- ✓ **Nombre del Proyecto: PEE CIUDAD DEL NIÑO SANTIAGO**
- ✓ Acta F-SGC-011 comunicando los proyectos a licitar con fecha 29.10.2018
- ✓ Estructura del personal que participa en el proyecto está designado por la Dirección de Personas



- ✓ Correo electrónico con fecha 16.11.2018 enviado por Alejandro Riquelme Director de Personas enviando el cuadro de personas que participarán en el proyecto.
- ✓ Correo electrónico con fecha 18.11.2018 enviado por Julio Gutiérrez Director de Administración y Finanzas enviando el cuadro financiero del proyecto.
- ✓ Correo electrónico con fecha 22.11.2018 enviado por Sigfrido Silva Supervisor Técnico del Departamento de Operaciones Sociales enviando la matriz lógica y la metodología del proyecto.
- ✓ Entrega de poderes del proyecto por Secretaría General a través del cuaderno Despacho Correspondencia GAF Enero 2018, recepcionado por Secretaria Departamento de Estudio el 26.11.2018.
- ✓ Se están redactando las propuestas
- ✓ Actualmente el estado del proyecto se encuentra en redacción e incorporando los insumos recibidos.
- ✓ **Riesgos asociados al área**
- ✓ Número de programas adjudicados nuevos sea menor al de las metas establecidas
- ✓ Meta 15 proyectos anuales nuevos según Planificación Estratégica.
- ✓ Se mantienen 5 proyectos en el año 2018 (Programa de continuidad)

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso de Apoyo Técnico a proyectos**

Participantes: María Teresa Sepúlveda Carreño, Directora de Operaciones Sociales

Información Documentada:

Apoyo técnico P-CID-001 revisión 2 del 23.03.2017

Implementación de Programas P-SGC-012, revisión 2 del 06/06/13.

Ejecución de proyectos P-SGC-13, revisión 6 del 18/01/17.

Cierre de programas P-SGC-014, revisión 4 del 27/01/15.

Muestra/ Documento:

- ✓ Instructivo sistema de evaluación de proyectos I-CID-001, rev5 del 14/10/13.
- ✓ Implementación del proyecto (3 a 4 meses para que el proyecto entre en régimen)
 - Selección del Director (Entrevista Técnica)
 - Se apoya en el inicio del proyecto acompañando al Director en la partida del proyecto, registrado en las comunicaciones internas.
 - Inducción al Director
 - Acompañar al Director en Supervisiones técnicas durante estos tres a cuatro meses.
 - Coordinar las actividades con las otras direcciones de la Administración Central.
- ✓ Ejecución de los Proyectos
 - Elaboración de la Metodología de la Intervención (Líneas de programas)
 - Verificar en terreno que la metodología se esté implementando, registrado en las comunicaciones internas de las visitas a terreno.

- Realizar auditoría de registros a una muestra de carpetas de niños
- Evaluación de los usuarios. Encuesta de satisfacción a usuarios. Nivel de satisfacción de los niños y niñas y adolescentes fue de un 98,1% de la familia de 98,8% y de las instituciones un 95,3%
- Los Directores hacen una evaluación anual que SENAME solicita (Autoevaluación), esta autoevaluación es revisada por el coordinador técnico.
- Esta área debe apoyar el Programa en las situaciones de crisis.
- ✓ Cierre de Programa (cuando aplica).
- ✓ Elaborar con el Director, un Plan de Cierre
- ✓ Supervisar en terreno antes del cierre para verificar que se haya cumplido la totalidad de los establecido en el plan de cierre.
- ✓ Riesgos asociados al área
- ✓ Retraso en la puesta en marcha del 100% del Programa. Plan de acción redefinir la forma de trabajo de la Fundación. Conformar equipos con representantes de todas las direcciones.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

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

Participantes: Julio Gutiérrez Campos; Director de administración y Finanzas

Información Documentada:

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

Muestra/ Documento:

- ✓ Instructivo Auditorías administrativas y contables I-DAF-012, rev3 del 30/03/11.
- ✓ 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)

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

- Entregar la Orientación del 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 cláusulas 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.
 - Seguimiento de 3 a 4 meses para que el programa entre en régimen.
 - Financiamiento
 - Inducción a Alejandra Velásquez Directora del Programa PRM ALHUE, lista de chequeo de la inducción
- ✓ **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 con fecha 15.01.2016 Programa SBC MCA de región de los ríos
 - Registro único de firmas del BCI
 - 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
 - ✓ Programa DAM CODENI la UNION
 - ✓ Oficio N°155 del 23.11.2017 artículo 70 decreto supremo 841 del 2005, Distribución de excedentes e inventario.
 - ✓ Certificado de cierre administrativo y financiero N°14 del 2018 enviado el 30.11.2018

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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



**BUREAU
VERITAS**

Participantes: Santiago Villablanca De la melena; Secretario General; Gloria Quiero Veloso; Abogado

Información Documentada:

Apoyo jurídico y administrativo P-SGC-001, revisión 3 del 17/12/2015.

Elaboración y control de documentos P-SGC-001, rev7 de 25/09/17

Muestra/ Documento:

- ✓ Temas jurídicos de la fundación, apoyo de proyectos en formulación de contratos, convenios.
- ✓ Memorándum de pagos
- ✓ Resoluciones de pago
- ✓ 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
- ✓ Contratos de los servicios de alarmas
- ✓ Contratos con líneas telefónicas
- ✓ Contrato de asesorías
- ✓ Convenio con Universidades
- ✓ 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 de 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.
 - Solicitud de extensión de las pólizas de garantías, en los casos en que las Bases Administrativas de las licitaciones lo exijan.
 - 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.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: **Proceso de Mantenimiento de la Infraestructura y Ambiente de Trabajo**

Participantes: Javiera Pizarro Cid; Encargada de control de gestión

Información Documentada:

Procedimiento Mantenimiento de la infraestructura y Ambiente de Trabajo P-SGC-007 revisión 03 del 27.09.2012

Muestra/ Documento:

- ✓ Programa anual de mantenimiento de Infraestructura y Ambiente de trabajo F-SGC-013 revisión 0 del 30.09.2008
- ✓ Accesos
 - Inspección de acceso y áreas de tránsito
 - Inspecciones de señaléticas
 - Revisión del funcionamiento de la Chapa de Seguridad
 - Revisión teléfonos y citófonos
 - Inspección exposición a ruidos
- ✓ Iluminación Adecuada
 - Inspección técnica con apoyo (ACHS) de iluminación puestos de trabajo
 - Inspección focos de luz interiores (limpieza, existencia)
- ✓ Condiciones Sanitarias
 - Inspección del estado de aseo y conservación de los baños
 - Inspección de Sanitización, Desratización y Control de plagas
 - Inspección de estado de pintura de murallas y cielos
 - Inspección de equipos aire acondicionado
 - Inspección de equipos purificador de agua
 - Inspección de ventanas y persianas

- Inspección de aseo de las dependencias, Auxiliares de Aseo, aspiradoras y otros
- ✓ **Mobiliario Adecuado**
 - Verificación del estado de uso de muebles de oficinas y puestos de trabajo
 - Verificación de mobiliario de las salas reuniones
 - Verificación de mobiliario de los archivos
- ✓ **Servicios de Apoyo**
 - Red agua potable (cocina y baños)
 - Alcantarillado (evacuación de aguas)
 - Red seca del edificio y extintores
 - Inspección sistema de energía eléctrica
 - Inspección de red informática
 - Inspección de la central telefónica y anexos
 - Inspección de la fotocopidora
- ✓ **Matriz de Infraestructura y Ambiente de Trabajo (F-SGC-012)**
- ✓ **Programa Anual de Mantenimiento de la Infraestructura y Ambiente de Trabajo (F-SGC-013)**
- ✓ **Informe de Inspección de Infraestructura y Ambiente de Trabajo (F-SGC-015)**

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A2(BAR)

DIA 1 SITIO 6 EL 03.12.2018; ERNESTO RIQUELME N° 1050 – LA UNIÓN

Área / Proceso: Director de Proyecto

Participantes: Viviana Grandjean – Directora de Programa “Proyecto de Reparación Maltrato Grave”

Información Documentada:

Muestra/ Documento:

- ✓ Revisión Gerencial sesionada el 29 de octubre del 2018
- ✓ Presentación Revisión Gerencial
 - No se registran reclamos asociados a Sede La Unión.
 - No se registran servicios no conformes
 - No se han realizado auditorías en el último periodo.
 - Como acciones relevantes se destacan:
 - Revisar y actualizar procedimiento de Servicio No Conforme
 - Mejorar parametrización del Módulo Mantenimiento de la Infraestructura y Ambiente de Trabajo.
 - Reforzar el tratamiento de las No Conformidades



- ✓ Reunión de Directores de Proyecto en Frutillar el 27 y 28 de noviembre del 2018, en donde se dio a conocer el Plan Estratégico de la Fundación.
- ✓ Análisis de Riesgos y Oportunidades actualizados al 2018.
 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades, como acciones relevantes se mencionan las siguientes:
 - Capacitación permanente a los Directores de Programas.
 - Redefinición en la forma de trabajo de la fundación.
 - Fortalecimiento de alianzas
- ✓ Estado de las Actividades de los Planes de Acción
 - Evaluación de programas
 - Mejora en la retención de colaboradores
 - Mejoras en Plataforma ISO Tools
- ✓ Identificación de partes interesadas en sede La Unión
 - SENAME
 - Tribunales de Familia
 - Fiscalía o Ministerios Públicos
 - Familias y Niños
 - Comunidad (Juntas de Vecinos, Carabineros, Colegios, etc.)

Resultados: 01 NC Mayor

Área / Proceso: Ejecución de Proyecto

Participantes: Viviana Grandjean – Directora de Programa “Proyecto de Reparación Maltrato Grave”

Información Documentada: Procedimiento de Ejecución de Proyectos, versión 06 del 18 de enero del 2017.

Muestra/ Documento:

- ✓ Proceso de Intervención NNA Carolina Denise, desde Julio del 2017 a Agosto del 2018.
 - Acta de audiencia de ingreso a PRM de junio del 2017.
 - Ficha de Ingreso de Carolina Denise del 19 de julio del 2017.
 - Certificado de nacimiento de Carolina Denise
 - Oficio N° 093 del 19 de julio del 2017, el cual establece el ingreso de Carolina Denise al proceso de reparación.
 - Pauta de Chequeo de Diagnóstico del 19 de agosto del 2017.
 - Carta de Compromiso firmada por la Madre de Carolina Denise, Sra. Denise Sánchez del 09 de agosto del 2018.
 - Carta de Compromiso firmada por Carolina Denise del 09 de agosto del 2018
 - Plan de Intervención Individual de Julio 2017 a Octubre 2017 (Carta Gantt del Proyecto)
 - Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 19 de julio del 2017 hasta el 25 de julio del 2018, en donde fue la cesión de cierre.

- Informe de diagnóstico del 05 de diciembre del 2017, enviado a Tribunal de Familia de La Unión.
- Informes de Procesos enviados cada 3 meses al tribunal de familia.
- Informe de egreso enviado el 18 de julio del 2018 enviado a tribunal de familia.
- Encuestas de Satisfacción de Cliente del 25 de julio del 2018, aplicadas a la madre y niña.
- Ficha de Egreso del 13 de agosto del 2018.
- ✓ Proceso de Intervención NNA Catalina Margot, desde 26 de mayo del 2017 a Julio del 2018.
 - Acta de audiencia de ingreso a PRM de 15 de mayo del 2017, derivación por parte del Ministerio Público de Río Bueno.
 - Ficha de Ingreso de Catalina Margot del 26 de Mayo del 2017.
 - Certificado de nacimiento de Catalina Margot
 - Pauta de Chequeo de Diagnóstico del 26 de junio del 2017.
 - Carta de Compromiso firmada por la Madre de Catalina Margot, Sra. Ingrid Rodríguez del 30 de junio del 2017
 - Carta de Compromiso firmada por Catalina Margot del 30 de junio del 2017
 - Plan de Intervención Individual de 28 de mayo 2017 a al 28 de agosto del 2017 (Carta Gantt del Proyecto)
 - Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 26 de mayo del 2017 hasta el 12 de agosto del 2018, en donde fue la cesión de cierre.
 - Informe de diagnóstico del 10 de octubre del 2017, enviado a Tribunal de Familia de Río Bueno.
 - Informes de Procesos enviados cada 3 meses al tribunal de familia.
 - Informe de egreso enviado el 17 de julio del 2018 enviado a tribunal de familia.
 - Encuestas de Satisfacción de Cliente del 26 de junio del 2018, aplicadas a la madre y niña.
 - Ficha de Egreso de julio del 2018.
- ✓ Registro de Solicitud de Ingreso Mensual (Lista de Espera)
- ✓ Pautas de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales, la cual busca que todas las carpetas contengan la información mandatoria.
- ✓ 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.
- ✓ Registros de Actividad o Comunicación Interna.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos,*

Área / Proceso: Gestión de Personas de Proyecto

Participantes: Viviana Grandjean – Directora de Programa “Proyecto de Reparación Maltrato Grave”

Información Documentada: Instructivo de Contratación de Personas, Rev. 10 del 20 de septiembre del 2017 / Descriptor de Cargo Asistente Social Programa de Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM), rev. 02 del 16 de enero del 2014.

Muestra/ Documento:

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

- ✓ Se evidencia carpeta personal de Romina Jara Martínez – Asistente Social
 - Se evidencia título profesional como Asistente Social del 15 de abril del 2014 emitido por el Instituto Santo Tomás.
 - Currículum Vitae, cumple con los tres años de experiencia requeridos por el descriptor.
 - Certificado del curso “Fortalecimiento Parental” de julio del 2017.
 - Certificado del curso “Formación de Monitores en Género y Violencia” del 20 de octubre del 2008, emitido por el SERNAM
 - Certificado del curso “Monitores de Prevención del Consumo de Drogas en el Ámbito de Jóvenes” de junio del 2010, emitido por la Ilustre Municipalidad de Río Bueno.
 - Certificado de Aprobación Diplomado Gerontología Social del 28 de diciembre del 2012.
- ✓ Registros de Capacitación 2018 del personal
 - Diplomado de Salud Mental realizado por Mónica Bontes del 03 de agosto del 2018 por la Universidad Católica de Concepción.
 - Curso de Especialización “La Evaluación del Apego Desorganizado y el Trauma Complejo en la Infancia y Adolescencia: Herramientas para la Intervención Infantil” del 28 de julio del 2018, realizado por Ma Angélica Ojeda y Francisca Marcos, e impartido por Instituto Santo Tomás.
 - Curso Taller: Estrategias de Intervención para el Fortalecimiento de Competencias Parentales, realizado por Macarena Padilla, realizado desde 13 de marzo al 29 de mayo, impartido por Consultora Aprender a Crecer Ltda. Y SENAME.
- ✓ Se evidencia Informe de Evaluación de Eficacia al curso “Evaluación del Apego Desorganizado y Trauma Complejo en la Infancia y Adolescencia: Herramientas para la Intervención Infantil aplicada el 27 y 28 de julio del 2018
- ✓ Se evidencia Informe de Evaluación de Eficacia del curso Taller de Liderazgo Relacional aplicada el 27 de abril del 2017
- ✓ Se evidencia Informe de Evaluación de Eficacia de Taller de Conversaciones Colaborativas y Co-Inspirativas aplicada el 04 y 05 de abril del 2018

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

Área / Proceso: Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores

Participantes: Viviana Grandjean – Directora de Programa “Proyecto de Reparación Maltrato Grave”

Información Documentada:

Muestra/ Documento:

- ✓ Se chequea contrato de honorarios del Abogado Samuel Silva, celebrado el 18 de junio del 2018.
- ✓ Evaluación de proveedores del 2018
- ✓ Evaluación de Proveedores 2018
 - Prisa (Librería)
 - Supermercado Mayorista 10
 - Supermercado Unimarc
 - Falabella

- ✓ Se revisan los siguientes procesos de compras:
 - Compras de Resmas, Toallas de Papel, Pegamentos, Desodorante Ambiental, Galletas, Carpetas Colgantes, Scotch, Pilas, Separadores al proveedor Prisa por un monto de \$34.255, según factura N° 10414225 del 23 de noviembre del 2018, \$51.453, según factura N° 10421063 del 26 de noviembre del 2018.
 - Compras de Alimentos para Colaciones e Insumos para Aseo de Dependencias al proveedor Mayorista 10 por un monto de \$47.478 según factura N° 25105546 del 21 de noviembre del 2018, \$56.084 según factura N° 25135647 del 21 de noviembre del 2018.
 - Órdenes de Pedidos asociadas a las compras anteriormente descritas.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos,*

DIA 2 SITIO 5 EL 06.12.2018; SARGENTO ALDEA N° 372 – CASTRO

Área / Proceso: Director de Proyecto / Recorrido de las Instalaciones

Participantes: Marta Andrade – Directora

Información Documentada:

Muestra/ Documento:

- ✓ Se chequea Sala Multiuso
- ✓ Oficinas
- ✓ Leñera
- ✓ Bodega de insumos
- ✓ Revisión Gerencial sesionada el 29 de octubre del 2018
- ✓ Análisis de Riesgos y Oportunidades actualizados al 2018.
- ✓ Se declaran como principales amenazas el cuestionamiento del SENAME y las ONG que trabajan en conjunto con este servicio, asimismo la incertidumbre de las licitaciones.
- ✓ Se declara como oportunidad la trayectoria de la institución, Consejo Directivos que participa en los proyectos ley, así como también han sido referentes de opinión, la Institución ha sido bien evaluada y validada en su qué hacer.
 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades, como acciones relevantes se mencionan las siguientes:
 - Capacitación permanente a los Directores de Programas.
 - Redefinición en la forma de trabajo de la fundación.
 - Fortalecimiento de alianzas
- ✓ Estado de las Actividades de los Planes de Acción
 - Evaluación de programas
 - Mejora en la retención de colaboradores
 - Mejoras en Plataforma ISO Tools
- ✓ Presentación Revisión Gerencial

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

- No se registran reclamos asociados a Sede Castro.
- No se registran servicios no conformes en Sede Castro
- No se han realizado auditorías en el último periodo. Última actividad hecha en octubre del 2015.
- Como acciones relevantes se destacan:
 - Revisar y actualizar procedimiento de Servicio No Conforme
 - Mejorar parametrización del Módulo Mantenimiento de la Infraestructura y Ambiente de Trabajo.
 - Reforzar el tratamiento de las No Conformidades
- ✓ Informe de Auditoria en función de ISO 9001:2008 del 06 de octubre del 2015
 - Se revisan reportes de NC N°s 90, 91, 92, 93 y 94 del 06 de octubre del 2015. Todos con sus análisis de causa y acciones correctivas.
- ✓ Reunión de Directores de Proyecto en Frutillar el 27 y 28 de noviembre del 2018, en donde se dio a conocer el Plan Estratégico de la Fundación.
- ✓ Identificación de partes interesadas en sede Castro
 - SENAME
 - Tribunales de Familia
 - Fiscalía o Ministerios Públicos
 - Familias y Niños
 - Comunidad (Juntas de Vecinos, Carabineros, Colegios, etc.)
 - Unidad de Salud Mental.

Resultados: 01 NC Mayor (Auditoria Interna)

Área / Proceso: Ejecución de Proyectos

Participantes: Marta Andrade – Directora / Vanesa Muñoz – Psicóloga / Cecilia Nahuelanca – Asistente Social / Patricia Araya – Trabajadora Social

Información Documentada: Procedimiento de Ejecución de Proyectos, versión 06 del 18 de enero del 2017

Muestra/ Documento:

- ✓ Proceso de Intervención NNA de Konstanza Fernanda (10 años), ingresó en septiembre del 2016 hasta noviembre del 2018, ingresó a los 8 años por Abuso Sexual por parte de un tercero conocido.
 - Acta de audiencia de ingreso a PRM del 05 de septiembre del 2016.
 - Oficio N° 310 / Juzgado de Familia de Castro del 21 de octubre de 2016, el cual establece el ingreso de Konstanza Fernanda al proceso de reparación
 - Ficha de Ingreso de Konstanza Fernanda del 28 de septiembre del 2016.
 - Certificado de nacimiento de Konstanza Fernanda 16 de noviembre 2008.
 - Pauta de Chequeo de Diagnóstico del 28 de diciembre del 2016.
 - Carta de Compromiso firmada por la Madre de Konstanza Fernanda, Sra. Patricia Barrientos de noviembre del 2016.

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

- Carta de Compromiso firmada por Konstanza Fernanda noviembre del 2016
- Planes de Intervención Individual (Carta Gantt del Proyecto), correspondiente a los siguientes periodos:
 - Plan de Intervención desde el 28 de septiembre al 28 de diciembre del 2016.
 - Plan de Intervención desde el 28 de diciembre al 28 de marzo del 2017.
 - Plan de Intervención desde el 28 de marzo al 28 de septiembre del 2017.
 - Plan de Intervención desde el 28 de septiembre al 28 marzo de 2018.
 - Plan de Intervención desde el 28 de marzo al 28 de septiembre del 2018.
 - Plan de Intervención desde el 28 de septiembre al 28 de noviembre del 2018.
- Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 30 de septiembre del 2016 hasta el 08 de noviembre del 2018, en donde fue la cesión de cierre.
- Informe de diagnóstico del 28 de mayo del 2017, enviado a Tribunal de Familia de Castro.
- Informes de Procesos enviados cada 3 meses al tribunal de familia.
 - Se chequean los informes enviados el 28 de febrero del 2018, 28 de abril del 2018 y 28 de junio del 2018.
- Ficha de egreso de noviembre del 2018.
- Informe de egreso enviado el 08 de noviembre del 2018 enviado a tribunal de familia.
- Encuestas de Satisfacción de Cliente del 28 de octubre del 2018, aplicadas a la madre y niña.
- ✓ Proceso de Intervención NNA de Nicolás Alberto (09 años), ingresó en agosto del 2016 hasta noviembre del 2018, ingresó a los 7 años por Abuso Sexual y Negligencia Grave por parte de un tercero conocido.
 - Acta de audiencia de ingreso a PRM, RIT N° P-299-2016 Del 08 de julio del 2016.
 - Oficio N° 248 / Juzgado de Familia de Limache del 24 de agosto de 2016, el cual establece el ingreso de Konstanza Fernanda al proceso de reparación
 - Ficha de Ingreso de Nicolás Alberto del 23 de agosto del 2016.
 - Certificado de nacimiento de Nicolás Alberto 21 de julio del 2009.
 - Pauta de Chequeo de Diagnóstico de noviembre del 2016.
 - Carta de Compromiso firmada por los abuelos de Nicolás Alberto, Srs. Alicia Briceño y Bernardo Leiva de agosto del 2016.
 - Carta de Compromiso firmada por Nicolás Alberto agosto del 2016
 - Planes de Intervención Individual (Carta Gantt del Proyecto), correspondiente a los siguientes periodos:
 - Plan de Intervención preliminar desde el 23 de agosto al 23 de noviembre del 2016.
 - Plan de Intervención desde el 24 de noviembre al 24 de mayo del 2017.
 - Plan de Intervención desde el 24 de mayo al 24 de diciembre del 2017.

- Plan de Intervención desde Diciembre a mayo del 2018.
 - Plan de Intervención desde Junio a Septiembre del 2018.
 - Plan de Intervención desde Octubre a noviembre del 2018.
-
- Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 23 de agosto del 2016 hasta el 20 de noviembre del 2018, en donde fue la cesión de cierre.
 - Informe de diagnóstico enero del 2017, enviado a Tribunal de Familia de Castro.
 - Informes de Procesos enviados cada 3 meses al tribunal de familia.
 - Se chequean los informes enviados el enero del 2018, mayo del 2018 y del 30 de agosto del 2018
 - Ficha de egreso del 23 de octubre del 2018.
 - Informe de egreso enviado octubre del 2018 enviado a tribunal de familia.
 - Encuestas de Satisfacción de Cliente el 20 de noviembre del 2018, aplicadas a abuelos y niño.
-
- ✓ Proceso de Intervención NNA de Oriana Patricia (16 años), ingresó en 19 de julio del 2017 hasta noviembre del 2018, ingresó a los 15 años por Abuso Sexual por parte del padre.
 - Acta de audiencia de ingreso a PRM, RIT N° P-143-2017 del 08 de julio del 2016.
 - Oficio N° 196 / Juzgado de Familia de Castro del 24 de julio de 2017, el cual establece el ingreso de Oriana Patricia al proceso de reparación
 - Ficha de Ingreso de Oriana Patricia del 19 de julio del 2017.
 - Certificado de nacimiento de Oriana Patricia 10 de octubre del 2002.
 - Pauta de Chequeo de Diagnóstico de noviembre del 2017.
 - Carta de Compromiso firmada por madre de Oriana Patricia, Sra. Patricia Teca de agosto del 2017.
 - Carta de Compromiso firmada por Oriana Patricia agosto del 2017
 - Planes de Intervención Individual (Carta Gantt del Proyecto), correspondiente a los siguientes periodos:
 - Plan de Intervención preliminar desde el 19 de julio al 19 de octubre del 2017.
 - Plan de Intervención desde el 19 de octubre al 19 de abril del 2018.
 - Plan de Intervención desde el 19 de abril al 19 de julio del 2018.
 - Plan de Intervención desde 19 de julio al 19 de octubre del 2018.
 - Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 19 de julio del 2017 hasta el 28 de noviembre del 2018, en donde fue el egreso administrativo.
 - Informe de diagnóstico del 02 de noviembre del 2017, enviado a Tribunal de Familia de Castro.
 - Informes de Procesos enviados cada 3 meses al tribunal de familia.
 - Se chequean los informes enviados en febrero, abril, julio y octubre del 2018
 - Ficha de egreso del 22 de octubre del 2018.

- Informe de egreso enviado el 22 octubre del 2018 enviado a tribunal de familia.
- Encuestas de Satisfacción de Cliente el 23 de octubre del 2018, aplicadas a Madre y Niña.

Nota del auditor: Falta Informe enviado al tribunal con anterioridad al 23 de agosto del 2018, el cual no se encuentra, según resolución del 10 de julio del 2018

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

DIA 3 SITIO 5 EL 07.12.2018; SARGENTO ALDEA N° 372 – CASTRO

Área / Proceso: Gestión de Personas de Proyecto

Participantes: Marta Andrade – Directora

Información Documentada: Procedimiento de Selección de Personas para los Proyectos de la Fundación, Rev. 06 del 14 de septiembre del 2017.

Muestra/ Documento:

- ✓ Se chequea el proceso de selección de Gabriela Calfui – Psicóloga
 - Registro de Llamado a concurso para el cargo de Psicólogo (a) – Jornada Completa del 15 de junio del 2018.
 - Currículum Vitae de Gabriela Calfui, experiencia más de 4 años, lo cual supera lo exigido por el proceso de llamado (3 años)
 - Se chequea Formulario Entrevista de Selección de Personas aplicado el 17 de julio del 2018
 - Se chequea aplicación de Entrevista Psicológica aplicado el 25 de julio del 2018
 - Contrato de Trabajo de Gabriela Calfui, celebrado el 01 de agosto del 2018.
- ✓ Se chequea la carpeta personal de Erika Vanesa Muñoz Pérez – Psicóloga
 - Descriptor de cargo de Psicólogo Programa de Maltrato y Abuso Infantil
 - Se chequea CV de Erika Vanessa Muñoz en donde se refleja la experiencia de más de 10 años, lo cual supera los 2 años solicitados por el descriptor
 - Se chequea copia del certificado de título como Psicólogo emitido por la Universidad de la Frontera del 25 de enero del 2007.
- ✓ Se chequea la carpeta personal de Patricia Araya – Trabajadora Social
 - Descriptor de cargo Asistente Social Programa de Maltrato y Abuso Sexual Infantil.
 - Se chequea CV de Patricia Araya, en donde se refleja la experiencia de 6 años, lo cual supera lo solicitado por el descriptor correspondiente a 3 años.
 - Se chequea copia del certificado de título como Trabajadora Social emitido por la Universidad Católica de Temuco el 13 de octubre del 2011.
- ✓ Se evidencian registros de ejecución del curso “El abuso Sexual Infanto-Juvenil: Conceptos Básicos, Valorización del Testimonio, Credibilidad, Técnicas y Tipologías” efectuado el 10 de enero del 2017 por la ONG Paicabi Corporación de Promoción y Apoyo a la Infancia.
- ✓ Se evidencian registros de ejecución del taller “Trabajo con Familias de Protección” efectuado en 3 módulos que comenzaron en mayo y finalizaron en agosto del 2017.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos,*

Área / Proceso: Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores

Participantes: Marta Andrade – Directora

Información Documentada: Procedimiento Compras y Evaluación de Proveedores, Ver. 08 del 21 de septiembre del 2015.

Muestra/ Documento:

- ✓ Se chequea contrato de honorarios del Maria Eugenia Barriga, celebrado el 27 de noviembre del 2015.
- ✓ Evaluación de proveedores del 2018
- ✓ Evaluación de Proveedores 2018
 - Francisco Ulloa Vidal (Apoyo Informático)
 - Helmuth Santana (Servicio de Mantenición y Gasfitería)
 - Nazarena Yáñez (Distribuidor de Gas)
 - Carlos Mansilla (Servicio de Radio Taxi)
- ✓ Se revisan los siguientes procesos de compras:
 - Compras de Gas el 30 de octubre del 2018 a proveedor Nazarena Yáñez por un monto de \$55.000.-, de acuerdo a factura n° 5877 / Guía de Despacho N° 85329 y 85583 del 04 y 18 de octubre del 2018 respectivamente / Órdenes de Compra N° 16 y 17 del 01 y 18 de octubre del 2018 respectivamente.
 - Compras de Servicios de Transporte de Personal (Taxi) al proveedor Carlos Mansilla por un monto total de \$20.000.- según Factura N° 32 del 05 de noviembre del 2018.
 - Compras de servicios asociados a Mantenición de Equipos Computacionales del proveedor Francisco Ulloa, por un Monto de 58.500.- según boleta de honorarios N° 238 del 18 de octubre del 2018.
 - Compras de servicios de gasfitería al proveedor Helmuth Santana por un monto de \$225.000.-, de acuerdo a boleta de honorarios N° 184 del 20 de abril del 2018.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A3(JRS)

DIA 1 SITIO 3 EL 03.12.2018; COCHRANNE N° 1377 – CONCEPCIÓN

Área / Proceso: DIRECTOR DE PROYECTO

Participantes: Claudio Contreras N. Alejandro San Martín F. Norma Bravo Q.



BUREAU
VERITAS

Información Documentada: D-SGC-015 Análisis de contexto V.01 de 14.06.2018, D-SGC-016 Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC V.01 de 14.06.2018, D-SGC-017 Gestión de los riesgos del SGC Rev.01 de 14.06.2018.P-SGC-005 Revisión por la gerencia V.02 de 22.09.2017

Muestra/ Documento:

- ✓ **Comprensión de la organización y su Contexto:** 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.
Como cuestiones relevantes se identificaron:
 - Compromiso del personal
 - 84 años de experiencia
 - Personal especializado
 - Protocolos para situaciones de crisis
 - Procesos estandarizados (SGC)
 - Presencia en 9 regiones del país
 - Buena imagen en el sector público
 - Cambios en el marco legal
 - Responsabilidad social
 - Población migrante en crecimiento
- ✓ **Liderazgo:**
- ✓ D-SGC-011 Organigrama de la Fundación Ciudad del Niño
- ✓ Establecimiento de la Política de calidad, Revisión programada del sistema de gestión de calidad, Objetivos de calidad, comunicación del SGC, Aseguramiento de recursos y promoción para la mejora.
- ✓ **Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Familias/superar situación de vulneración, Sename /Cumplimiento de convenio, Tribunales o juzgados de familia/ cumplimiento oportuno de informes, Personal/Remuneraciones, Capacitación, Estabilidad y clima laboral, Desarrollo profesional, Sociedad/Reinserción y buenos ciudadanos, Proveedores/pago oportuno, PDI y Carabineros de Chile/ Cumplimiento de protocolos de denuncia
- ✓ **Acciones para abordar los riesgos y oportunidades**
Identificación y criterios de evaluación de riesgos y oportunidades, consecuencia, acciones responsables y plazos:
Propuestas técnicas y económicas incompletas/ sin adjudicación o ejecución incoherente, Acciones: Revisión exhaustiva de las bases técnicas y administrativas. Baja relación precio calidad, dificultad para lograr el objetivo de la intervención licitada adjudicada. Alta rotación de personal y falta de profesionales especializados: Prestación del servicio de baja calidad. Acciones: Selección y capacitación.
Oportunidades, Alianzas estratégicas con el sector privado: TURBUS/ pasajes gratuitos para niños y/o profesionales de proyectos, UBB/capacitaciones y seminarios de formación a profesionales del área.

Alcance y no aplicabilidad:

SERVICIO DE APOYO A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS CON LA FINALIDAD DE GENERAR MEJORES CONDICIONES PARA SU DESARROLLO INTEGRAL, TRAVES DE LA EJECUCION DE PROYECTOS PSICOSOCIALES, EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE APOYO SOCIO COMUNITARIOS Y/O FAMILIARES.

No Aplica el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

- ✓ La Revisión por la Dirección se realiza en oficina central en Santiago. PIE Concepción no participa en dicha reunión.

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



- ✓ D-SGC-002 Política de Calidad (V.04 de 23.08.2016)
- ✓ Objetivos y Programas:
- ✓ D-SGC-005 Objetivos del SGC V.04 de 13.07.2017, metas, indicadores, responsable frecuencia de medición y fuente de información

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.**

- ✓ Satisfacción del cliente/ evaluación de desempeño
- ✓ F-SGC-036 Encuesta satisfacción usuario(a) 2018
- ✓ F-SGC-073 Encuestas de satisfacción institucional (Clientes) 2018
- ✓ Consolidado satisfacción institucional PIE Ciudad del Niño Concepción de 11/2018, de 23 encuestas= 100% satisfechos.
- ✓ Fundación exenta de pago de patente comercial

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: EJECUCIÓN DE PROYECTO

Participantes: Claudio Contreras N.

Información Documentada: P-CID-001 Apoyo técnico Rev.02 de 23.03.2017, P-SGC-013 Ejecución de proyectos V.06 de 18.01.2017

Muestra/ Documento:

- ✓ D-SGC-003 Mapa de procesos V.05 de 12.06.2018
- ✓ Flujograma de ejecución proyectos
- ✓ F-SGC-027 Catastro de instituciones
- ✓ PIE Código 3517 SENAME 2016, Dimensión técnica, Objetivos, Presentación del proyecto.
- ✓ F-SGC-028 Actividades de difusión y coordinación del proyecto 3517
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual proyecto SENAME 3517 (Incluye Niño, Familia y Comunidad)
- ✓ F-SGC-032 Registro unificado seguimiento diario de actividades proyecto 3517 en proceso actualizado al 29.11.2018
- ✓ F-CID-001 Estado de avance del proyecto período desde 01.05 a 31.10.2018: Cobertura, Metas y % de cumplimiento (Indicadores), Actividades, Aspectos cualitativos del período evaluado, 0 reclamos, Supervisiones técnicas del período por el SENAME, Supervisiones Dpto. CID, # de egresos del período.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS DE PROYECTO

Participantes: Claudio Contreras N. Norma Bravo Q.

Información Documentada: P-PER-002 Selección de Personas para Proyectos de la Fundación Rev.06 de 14.09.2017, P-PER-004 Capacitación Rev.06 de 03.11.2016

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**

Muestra/ Documento:

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo Psicólogo
- ✓ F-PER-001 Entrevista de selección de personas de 07.08.2018 Sr. Ernesto Silva T. Psicólogo
- ✓ F-PER-003 Entrevista Psicológica Sr. Ernesto Silva T. 02.08.2018
- ✓ D-PER-90 Análisis evaluación Psicológica Sr. Ernesto Silva T.
- ✓ Contrato de trabajo Sr. Ernesto Silva T.
- ✓ F-PER-004 Inducción al puesto de trabajo Sr. Ernesto Silva T.
- ✓ Descripciones de cargo: Psicólogo, Asistente social, Asistente, Tutora, Director PIE
- ✓ CV y Certificado de título U. San Sebastián Sr. Ernesto Silva T.

Carpetas del personal por certificados de Educación, formación y experiencia de: Asistente social Srta. Claudia Urrutia B. U San Sebastián, Asistente Sra. Norma Bravo Q. IP Diego Portales, Tutora Srta. Carol Ortiz V. Asistente Social INACAP, Director PIE Sr. Claudio Contreras N. Asistente social U. de Chile

F-PER-005 Programa de capacitación anual 2018 Proyectos: Taller de trabajo con familia en Programas de protección, Taller riesgos Psicosociales, Auto Cuidado y clima laboral, Taller Instrumento y aplicación Escala NCFAS.

Certificado curso taller instrumento y aplicación Escala NCFAS. De fecha 12.09.2018 Sr. Alejandro San Martín F. Certificado participación Taller de trabajo con familia en Programas de protección de 24 y 25.05.2018, participante, Cristina Medina M

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: PROCESO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Participantes: Norma Bravo Q.

Información Documentada: P-SGC-008 Compras y evaluación de proveedores V.08 de 21.09.2015

Muestra/ Documento:

- ✓ F-DAF-031 Orden de pedido interno de 12.10.2018
- ✓ Factura electrónica librería e imprenta Nürnberg N° 4940 de 12.10.2018
- ✓ Comprobante de egreso/ factura 4940 de 12.10.2018
- ✓ Entrega de material adquirido (Recepción) de fecha 12.10.2018
- ✓ F-SGC-018 Ficha y criterios de evaluación de proveedores PIE Concepción al 03.10.2018

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

DIA 2 SITIO 4 EL 05.12.2018 FREIRE N° 127 – TEMUCO

Área / Proceso: DIRECTOR DE PROYECTO

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



Participantes: Alejandrina Castillo P.

Información Documentada: D-SGC-015 Análisis de contexto V.01 de 14.06.2018, D-SGC-016 Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC V.01 de 14.06.2018, D-SGC-017 Gestión de los riesgos del SGC Rev.01 de 14.06.2018.

Muestra/ Documento:

- ✓ Análisis FODA: Cultura/valores, Conocimientos, Desempeño, Legal político, Tecnológico, Competencia/mercado, Económico (Oportunidades y amenazas)
- ✓ Comprensión de la organización y su Contexto: 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.
Como cuestiones relevantes se identificaron:
 - Participación de la fundación en la discusión política
 - Nuevas Leyes sobre infancia y adolescencia
 - Incorporación de nuevas tecnologías
 - Captación de recursos del sector privado
 - Compromiso del personal
 - 84 años de experiencia
 - Personal especializado
 - Protocolos para situaciones de crisis
 - Procesos estandarizados (SGC)
 - Presencia en el territorio nacional (9 regiones)
 - Buena imagen en el sector público
 - Cambios en el marco legal
 - Responsabilidad social
 - Población migrante en aumento
- ✓ Liderazgo:
D-SGC-011 Organigrama de la Fundación Ciudad del Niño
- ✓ Establecimiento y difusión de la Política de calidad, Revisión del sistema de gestión de calidad, Objetivos de calidad, Comunicación interna efectiva del SGC, Aseguramiento de recursos, y el Compromiso para la mejora del desempeño y del SGC.
- ✓ Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas: Familias/superar situación de vulneración, Sename /Cumplimiento de convenio y orientaciones técnicas, Tribunales o juzgados de familia/Diagnósticos certeros y cumplimiento oportuno de informes, Personal/Remuneraciones, Capacitación, Estabilidad y clima laboral, Desarrollo profesional, Sociedad/Reinserción y buenos ciudadanos, Proveedores/pago oportuno, PDI y Carabineros de Chile/ Cumplimiento de protocolos de denuncia, Dirección del Trabajo/cumplimiento de la normativa laboral, Universidades/Espacios de formación, prácticas profesionales y de investigación, Casa certificadora/ mantener la certificación, ACHS/ Prevención de accidentes y/o enfermedades profesionales
- ✓ Acciones para abordar los riesgos y oportunidades:
- ✓ Identificación y criterios de evaluación de riesgos y oportunidades por Procesos de la organización (Licitación, Implantación, Ejecución, Apoyo jurídico, Apoyo Técnico) Fuente del riesgo, Consecuencia, Evaluación del riesgo (PxC), Riesgo y acciones para abordarlos, responsables y plazos para su gestión.
Riesgos: Propuestas técnicas y económicas incompletas/ sin adjudicación o ejecución incoherente, Acciones, Revisión exhaustiva de las bases técnicas y administrativas. Alta rotación de personal y falta de profesionales especializados, Prestación del servicio de baja calidad. Acciones: Selección y capacitación.
- ✓ Gestión de Oportunidades del SGC: Desarrollar Programa Piloto de prevención, Desarrollar herramientas en el ámbito de la interculturalidad (Inmigrantes), Convenios de asociatividad.



- ✓ Acciones: Diseño de proyecto de prevención de la violencia, Publicación de libro con experiencia en niños migrantes y refugiados y, la gestión de relacionamiento con el sector privado
- ✓ Alcance y no aplicabilidad:
- ✓ D-SGC-004:
SERVICIO DE APOYO A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHO CON LA FINALIDAD DE GENERAR MEJORES CONDICIONES PARA SU DESARROLLO INTEGRAL, ATRAVES DE LA EJECUCION DE PROYECTOS PSICOSOCIALES, EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE APOYO SOCIO COMUNITARIOS Y/O FAMILIARES.
No Aplica el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
- ✓ La Revisión formal por la Dirección se realiza en oficina central en Santiago. PRM Araucanía no participa en dicha reunión.
- ✓ D-SGC-005 Objetivos del SGC V.04, metas, indicadores, responsable, frecuencia de medición y fuente de información, los 1ºs 05 de 09 objetivos es partícipe PRM Araucanía.
- ✓ 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.**
- ✓ F-SGC-036 Encuestas satisfacción usuaria 1er semestre 2018 PRM Araucanía
- ✓ F-SGC-073 Encuestas de satisfacción institucional de partes interesadas 1er y 2º semestre 2018 PRM Araucanía,
- ✓ Consolidada satisfacción institucional a PRM Araucanía/ 1er y 2º semestre 2018, resultado: De 17 instituciones encuestadas 14 califican satisfechos y 03 medianamente satisfechos.
- ✓ F-CID-001 Informe semestral estado de avance de proyecto enero a junio 2018. /desempeño gestión PRM Araucanía
- ✓ Fundación exenta de pago de patente comercial

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: EJECUCIÓN DE PROYECTO

Participantes: Alejandrina Castillo P.

Información Documentada: P-SGC-013 Ejecución de proyectos V.06 de 18.01.2017

Muestra/ Documento:

- ✓ F-SGC-047 Fichas de ingreso Programa PRM Ciudad del niño Araucanía, individualización del participante, antecedentes de ingreso, antecedentes de escolaridad y familiares.
- ✓ Registro de Juzgado de familia/ ingreso de protección del niño(a).
- ✓ F-SGC-034 con el adulto responsable/acompañamiento Psicológico y social del niño(a) sujeto al PRM
- ✓ F-SGC-046 Check List de diagnóstico del participante
- ✓ Evaluación preliminar de ingreso
- ✓ Ficha preliminar de evaluación de antecedentes judiciales
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual
- ✓ F-SGC-032 Registro fechado unificado de actividades de la intervención.
- ✓ Pauta de evaluación social de factores protectores y de riesgo para PRM Ciudad del Niño
- ✓ Check List Tipología del trastorno del apego (Área Psicológica).

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**

- ✓ Solicitudes a Sename de ampliación Plazos de intervención
- ✓ Informes de egreso PRM Ciudad del niño Araucanía
- ✓ F-SGC-048 Fichas de egreso de Niños y niñas del PRM Ciudad del niño Araucanía

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS DE PROYECTO

Participantes: Alejandrina Castillo P.

Información Documentada: P-PER-002 Selección de Personas para Proyectos de la Fundación Rev.06 de 14.09.2017, P-PER-004 Capacitación Rev.06 de 03.11.2016

Muestra/ Documento:

- ✓ F-PER-008 Solicitudes de contratos de trabajo de personas
- ✓ Contratos de trabajo: Auxiliar estafeta, secretaria, Gestor(a) de redes, directora, Psicólogo, Asistente Social
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción en el puesto de trabajo: Auxiliar estafeta, secretaria, Gestor(a) de redes, directora, Psicólogo, Asistente Social
- ✓ Registros de recepción y toma de conocimiento del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad: Auxiliar estafeta, secretaria, Gestor(a) de redes, directora, Psicólogo, Asistente Social
- ✓ Certificados del Registro Civil/no registro de inhabilidades para trabajar con menores de edad: Auxiliar estafeta, secretaria, Gestor(a) de redes, directora, Psicólogo, Asistente Social
- ✓ D-PER-012 Descripción de cargo: Auxiliar estafeta,
- ✓ D-PER-011 Descripción de cargo: secretaria
- ✓ D-PER-107 Descripción de cargo: Gestor(a) de redes.
- ✓ D-PER-13 Descripción de cargo: directora
- ✓ D-PER-15 Descripción de cargo: Psicólogo
- ✓ D-PER-14 Descripción de cargo: Asistente social
- ✓ Carpetas del personal/ certificados de educación, formación y experiencia conformes de: Auxiliar estafeta, secretaria, Gestor(a) de redes, directora, Psicólogo, Asistente Social
- ✓ F-PER-005 Programa de capacitación anual año 2018: Taller de trabajo con familia en protección, Taller de riesgo Psicosocial, Intervención en abuso sexual
- ✓ Registro Inscripción de curso Taller de riesgo Psicosocial de fecha 21 y 22.06.2018, participantes Delia Henríquez y Maribel Hernández R.

Registro de asistencia Taller de trabajo con familia en protección de 06.08.2018, participante Alejandrina Castillo P.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: PROCESO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Participantes: Alejandrina Castillo P.

Información Documentada: P-SGC-008 Compras y evaluación de proveedores V.08 de 21.09.2015

Muestra/ Documento:

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/ materiales de oficina de fecha 06.06.2018.
- ✓ Comprobante de egreso 155 de 08.06.2018 OP de 06.06.2018.
- ✓ Factura electrónica Librería olivares N° 17064 de 08.06.2018
- ✓ F-DAF-031 Orden de pedido interno/Colaciones de 06.11.2018
- ✓ Comprobante de egreso 308 OP de 06.11.2018
- ✓ Factura electrónica proveedor Santa Isabel N° 10120498 de 06.11.2018.
- ✓ LAARAU 2.0 evaluación de proveedores N° 71 PRM Araucanía de 30.10.2018

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A4(JCQ)

DÍA1 SITIO 1 EL 03.12.2018; ECHAUREN N° 040, LLOLLEO, SAN ANTONIO

Área / Proceso: Director de Proyecto

Participantes: Sr. Cesar Gutiérrez – director, Coordinador de San Antonio, Psicólogo

Srta. Nancy Valenzuela – Secretaria Contable

Información Documentada: Procedimiento Revisión por la Dirección P-SGC-005 Ver. 02 del 22-09-2017

Procedimiento de acciones correctivas y reclamos P-SGC-003 ver. 04 del 30-10-2017

Procedimiento Elaboración y Control de documentos P-P-SGC-001 Ver. 7 del 25-09-2017

Procedimiento Control de registros P-SGC-002 Ver.04 del 25-09-2017

Procedimiento Servicio No Conforme P-SGC-009 Ver.04 del 18-10-2016

Documento Gestión de Riesgos Sistema de Gestión de calidad D-SGC-017 Ver. 1 del 14-06-2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Intranet Sistema de Gestión Ciudad del Niño
- ✓ 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. Documento de Análisis de contexto D-SGC-015 ver. 1 del 14-06-2018 (FODA para contexto interno y externo)
Como cuestiones relevantes se identificaron:
 - Fortalezas: Alto compromiso de personal con la misión de la fundación, Grupo de profesionales altamente especializados, Estandarización de procesos.
 - Debilidades: Insuficiente almacenamiento y sistematización de experiencia institucional. Falta de indicadores que midan el impacto y/o resultado de las intervenciones.
 - Oportunidades: Discusión de nuevas leyes sobre infancia y adolescencia. Crecimiento de la población inmigrante infantil.
 - Amenazas: Desprestigio y falta de confianza en SENAME. Financiamiento insuficiente
- ✓ Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas: (Niños, Niñas y Adolescentes “NNA”: Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso. Ministerio Público o Fiscalía: Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas, acompañamiento y apoyo en los procesos penales. Personal: Remuneraciones, capacitación, estabilidad laboral, proyección y desarrollo profesional.)



Comunicación con partes interesadas y clientes Documento Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC D-SGC-016 Ver. 01 del 14-06-2018.

- ✓ 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 29 de Octubre de 2018, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron: Presentación Reunión Control de Gestión del 29-10-2018 (Revisiones parciales Bimensual, Contiene Cronograma de actividades (se aborda en la reunión Estado de planes de acción, Reclamos de clientes, Servicios no conformes, no conformidades y acciones correctivas, Eficacia de los controles operacionales, Oportunidades de mejora, Estado de presupuesto.
 - Reclamos de Clientes Lollole (Sin Reclamos)
 - Servicios No Conformes (Sin servicios no conformes)
 - Estatus de No conformidades y acciones correctivas (No se evidencia)
 - Resultado de encuesta de satisfacción usuario (Cliente)
- ✓ Listado control de registros
- ✓ Resultados de Encuesta de satisfacción usuaria del 03-08-2018 (Primer Semestre) Total 100% Satisfechos (27 niños y 35 adultos)
- ✓ Matriz de Gestión de los Riesgos del SGC
- ✓ 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 calidad D-SGC-002 ver. 04 del 23-08-2016, Registros de difusión, Política enmarcada en sitio.

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 su desempeño.

Resultados: *02 No Conformidades Menores.*

Área / Proceso: Ejecución de Proyecto

Participantes: Sr. Cesar Gutiérrez – director, Coordinador de San Antonio, Psicólogo

Srta. Nancy Valenzuela – Secretaria Contable

Información Documentada: Procedimiento Ejecución de Proyecto P-SGC-013 ver.06 del 18-01-2017

Control de registros P-SGC-002, rev4 del 25/09/17.

Servicio no conforme "P-SGC-009, rev4 del 18/10/16.

Ejecución de proyectos P-SGC-13, rev6 del 18/01/17

Muestra/ Documento:

- ✓ Matriz Lógica
- ✓ Contexto: Diagnostico territorial para determinar alcance y necesidades, determinar instituciones Y en base a eso se genera la postulación de proyecto. La organización se ve enfrentada de manera habitual a que la opinión pública confunda los servicios que ésta presta (atención sicoeducativa o socioeducativa dependiendo de las necesidades familiares), confundiendo con la Residencia que ofrecen los programas del SENAME, dicha situación genera resistencia de la población debido a la mala reputación que ésta última institución tiene.



- ✓ Realización de talleres a los padres para dar a conocer el enfoque y su modalidad de trabajo, Coordinación permanente con colegios con el fin de mantener una adecuada comunicación entre las organizaciones con el fin de concientizar sobre los derechos del niño.
- ✓ Matriz de gestión de Riesgo (Acciones para abordar los riesgos y oportunidades / Operación)
- ✓ Ficha de Ingreso del 06-12-2017 Rut 23168790-4 Programa PPF Ciudad del Niño San Antonio
- ✓ Acta de audiencia RIT P-5972017 del 16-11-2017 (Inicio Medida de Protección) RIT X-4842017 del 22-11-2017 (Inicio Medida de cumplimiento medida de protección)
- ✓ Oficio a tribunal Informa Ingreso efectivo RIT X-4842017 del 27-12-2017
- ✓ Carpeta Antecedentes afectado (Certificado de nacimiento, Histórico Cenainfo)
- ✓ Carta de compromiso Asistencia al proyecto del 08-01-2018
- ✓ Instrumentos de aplicación (Pauta Biopsicosocial del 23-02-2018, Encuesta conociendo tus intereses, Escala NCFAS G+R del 10-03-2018, Pauta chequeo Estadio motivacional del 06-12-2017 y 06-03-2018, Pauta inicial de evaluación de recursos personales del 10-04-2018, Pauta guía de integración practica de enfoque de género, Pauta guía integración practica de pertenencia intercultural, Ficha de he aprendido del 28-06-2018, Escala de parentabilidad positiva, Pauta de coevaluación del PII)
- ✓ Plan de intervención Código Cenainfo 1564674 del 06-09-2018
- ✓ Registro de unificado de actividades del 06-11-2018
- ✓ Informes al tribunal RIT X4842017 del 03-12-2018
- ✓ Otros oficios Coordinación de salud mental del 05-09-2018
- ✓ Encuesta satisfacción usuaria (En proceso)
- ✓ Pauta de verificación de registros de carpetas individuales del 06-12-2017 (Check List)

Resultados: *Conforme, sin comentarios.*

Área / Proceso: Gestión de Personas de Proyecto

Participantes: Sr. Cesar Gutiérrez – director, Coordinador de San Antonio, Psicólogo

Srta. Nancy Valenzuela – Secretaria Contable

Información Documentada: Procedimiento Selección de Personas P-Per-002 Rev. 6 del 14-09-2017

Procedimiento de capacitación P-Per-004 Ver. 06 dl 03-11-2016

Muestra/ Documento:

- ✓ **Sr. Cesar Gutiérrez – director**
- ✓ Descripción de cargo (Educación superior Psicólogo, Formación: Concurso en área de intervención familiar, Experiencia 3 años en programa de infancia y 1 año en dirección)
- ✓ Curriculum vitae
- ✓ Certificado de título Psicólogo
- ✓ Certificado de formación
- ✓ Habilidades y experiencia
- ✓ Certificado de antecedentes legales N° 500149371924
- ✓ Declaración jurada que indique que está apto para trabajar con menores de edad del 28-03-2017
- ✓ **Srta. Sara Reinoso - Psicóloga**

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**

- ✓ Descripción de cargo (Educación superior Psicólogo, Formación: Concurso en área de intervención psicológica en área de infancia y adolescencia, Experiencia 2 años en programa de infancia)
- ✓ Curriculum vitae
- ✓ Certificado de título Psicólogo
- ✓ Certificado de formación test de Rorschach
- ✓ Habilidades y experiencia
- ✓ Certificado de antecedentes legales N° 500188488368 de 19-07-2018
- ✓ Declaración jurada que indique que está apto para trabajar con menores de edad del 19-07-2018
- ✓ Registro de inhabilidades.
- ✓ Programa anual de capacitaciones 2018
- ✓ Introducción a Norma ISO 9001:2015 Sr. Cesar Gutiérrez – director **(No se evidencia evaluación de eficacia)**
- ✓ Taller Riesgos Psicosociales Srta. Carla Cortes Vera y Pamela Albornoz **(No se evidencia evaluación de eficacia)**

Resultados: *01 no conformidad menor.*

Área / Proceso: Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores

Participantes: Sr. Cesar Gutiérrez – director, Coordinador de San Antonio, Psicólogo

Srta. Nancy Valenzuela – Secretaria Contable

Información Documentada: Procedimiento Compras y Evaluación de Proveedores P-SGC-008 Ver. 08 del 21-09-2015

Muestra/ Documento:

- ✓ Mail a proveedor con información de servicio requerido 12-11-2018
- ✓ Factura Electrónica 2344 del 26-11-2018 Adquisición servicios de limpieza
- ✓ Evaluación de proveedores del 30-10-2018 Protecsan Evaluación 10 Tipo A
- ✓ Mail a proveedor solicitando visita para mantención de computadores del 03-08-2018
- ✓ Boleta de honorarios N° 31 del 13-08-2018
- ✓ Evaluación de proveedores del 30-10-2018 Fabián Benavides Mantención de computadores Nota 10 Tipo A,

Resultados: *01 No Conformidad Menor.*

DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A5(JVL)

DÍA1 SITIO 2 EL 06.12.2018; CHACABUCO N°80 – CURICÓ

Área / Proceso: Directora de Proyecto

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**

Participantes:

Marcela Viera, Directora de Proyecto

Información Documentada:

Muestra/ Documento:

- ✓ **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.

Análisis de contexto, D-SGC-015, versión 01, de fecha 14.06.2018 - cultura – valores – conocimiento – desempeño – legal político – tecnológico – competitivo – mercado – cultural – social – económico.

Como cuestiones relevantes se identificaron:

- Trabajar desafíos en relación a ser referentes con la participación en políticas públicas orientadas a los proyectos que desarrollamos, generando debates y propuestas en materias relacionadas a la protección infancia.
- Generar alianzas y proyectos con privados, logrando convenios y espacios para que los menores participen en ellos.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC, D.SGC-016, versión 01, de fecha 14.06.2018 – niños con vulneración de derechos – familias – Sename – Tribunales de Familia – PDI – Carabineros.

Comunicación con partes interesadas y clientes

Definiciones y conceptos de comunicaciones, D-SGC-012, versión 00, de fecha 18.07.2013 – objetivo – alcance – definiciones – función informativa – función explicativa – función interrogativa – estrategias de comunicación – medios de comunicación – mensaje – imagen – posicionamiento – crisis – comunicación interna y externa – medios de comunicación institucional – Facebook – Twitter – intranet – boletines informativos – memoria anual – comunicados de prensa – conferencias de prensa – entrevistas – oficios – cartas – resoluciones – memorándum – minuta – mensaje correo electrónico – reunión de trabajo – capacitación.

Revisiones trimestrales – Carta N°1665, de fecha 14.09.2018, remite copia del informe de proceso de la Supervisión realizada al Programa PPF –Ciudad del Niño en la comuna de Curicó, con fecha 28.08.2018 – Informe de proceso de supervisión “Proyecto Ambulatorio Prevención Focalizada” (PPF).

Resultados de aplicación encuestas satisfacción usuarios, Región del Maule, aplicada a 52 personas de distintas edades, de fecha 24.07.2018.

- ✓ **Política, Objetivos y Programas:**

La política de Calidad, D-SGC-002, versión 04, del 23.08.2016, establecida por **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO.** ha sido dada a conocer a todo el personal por medio de inducción a trabajador nuevo. En relación a los Objetivos, estos se encuentran establecidos y dados a conocer en los niveles relevantes de **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO.**

Documento que contiene Objetivos del sistema de gestión de la calidad: objetivos – responsables – indicadores – metas periodicidad de la medición – fuentes de información.



BUREAU
VERITAS

- ✓ Se evidencia que la organización no ha tenido en este sitio de Curicó auditorías internas los años 2016-2017-2018, lo que se establece a partir del último Informe de Auditoría Interna de fecha 06.10.2015 – proyecto auditado PPF de Curicó.

Resultados: 01 No Conformidad Mayor.

Área / Proceso: Ejecución de Proyectos

Participantes:

Lady Conteras, Trabajadora Social

María Paz Fernández, Psicóloga

Marcela Viera, Directora de Proyecto

Información Documentada:

Procedimiento Ejecución de Proyectos, P-SGC-013, versión 05, del 15.01.215

Muestra/ Documento:

- ✓ Caso X-3XX-2017 Tribunal de Familia
- ✓ Ficha de diagnóstico psicosocial de fecha 12.09.2017 – identificación del niño y su adulto responsable – datos del Tribunal – causal de ingreso – antecedentes estudiantiles – experiencia institucional – antecedentes de salud del menor – antecedentes familiares (cuidador a cargo del niño) – antecedentes de salud – historia familiar – observaciones – creencias y costumbres.
- ✓ Carta de fecha 12.09.2017 compromiso de todas las partes involucradas (menor – cuidador – profesional de atención).
- ✓ Registro unificado de actividades, de fecha 12.09.2017 en adelante hasta el término total del caso.
- ✓ Informe del DAM (Diagnóstico Ambulatorio) de fecha 27.07.2017 que dice relación evaluación de competencias parentales.
- ✓ Hoja del acta de audiencia del 16.08.2017 que puede contener – motivo de ingreso – lo decretado por el Tribunal en relación a la familia custodia personal.
- ✓ Oficio N°471/2017, de fecha 02.10.2017 informa ingreso al programa PPF.
- ✓ Plan de intervención individual inicial – consta de dos objetivos: a nivel individual – familiar y comunitario - recabar antecedentes psicosociales que permitan elaborar un diagnóstico integral – promover la adhesión al proceso de intervención de estos tres actores – plazo 30 días.
- ✓ Oficio N°553/2017, de fecha 24.11.2017 informa el plan de intervención de proceso.
- ✓ Plan de intervención individual de proceso de fecha 01.12.2017 – Objetivos a nivel individual, familiar y comunitario (género, derechos del niño, resolución de conflicto, temas comunitarios, afectividad y comunicación).
- ✓ Instrumento para diagnóstico inicial: eco mapa – genograma – cultura – escala de parentalidad positiva – opinión de los menores en relación a competencias parentales – NCFAS (evaluación de las competencias parentales y entorno de donde viven las familias) – pauta de evaluación de recursos personales – pauta de guía de integración del enfoque de género – pauta de chequeo del estadio motivacional.
- ✓ Procesos se aplica: mapa de emociones – como me relaciono con mi padre, mi madre, mi hijo – riesgos del diario vivir de los menores respecto de entorno, higiene, escolar, autocuidado (mapa de identificación de las zonas del cuerpo), recursos personales – al sexto mes se hace un corte evaluativo – coincidente con el término del plan de proceso general.



- ✓ Oficio N°252/2018, de fecha 10.05.2018 estado de avance parte del proceso de intervención.
- ✓ Plan de intervención individual de fecha 01.06.2018 – Objetivos a nivel individual, familiar y comunitario (género, derechos del niño, resolución de conflicto, temas comunitarios, afectividad y comunicación – evaluación del plan de proceso.
- ✓ Carta N°666/2018 de fecha 27.11.2018, solicita autorización para prorrogar el proceso de intervención debido a que no se han superado las vulneraciones de derecho, que adjunta Plan de intervención individual prórroga a partir del 01.12.2018.

Resultados: Conforme y sin hallazgos.

Área / Proceso: Gestión de Personas de Proyecto

Participantes:

Marcela Viera, Directora de Proyecto

Información Documentada:

Procedimiento Selección de Personas para los Proyectos de la Fundación, P-PER-002, versión 5, del 22.10.2013

Muestra/ Documento:

- ✓ **Riesgo de Proceso**
- ✓ No poder contar con los recursos necesarios para tener mayor cantidad de profesionales que liberen el exceso de carga de trabajo y poder ofrecer mejores remuneraciones para hacer atractivo el compromiso de trabajo.
- ✓ No tener personal con las competencias necesarias para la prestación del servicio.
- ✓ **Control Operacional**
- ✓ **Competencias**
- ✓ Carpeta de María Paz Fernández González.
- ✓ Descripción de cargo de Psicólogo de Programa de Protección Focalizada
- ✓ Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos, María Paz Fernández González, de fecha 13.12.2017 – contiene: análisis de la evaluación – aspectos intelectuales – aspectos personales – aspectos laborales – apreciación general – fortalezas – debilidades – apreciación final.
- ✓ Contrato de trabajo Programa PPF Ciudad del Niño Curicó, de fecha 08.01.2018.
- ✓ Certificado de Título Profesional Psicólogo de María Paz Fernández González, otorgado por la Universidad Autónoma de Chile en la ciudad de Temuco el 31.10.2012.
- ✓ Certificado de Diplomado Especializado “Abuso Sexual Infantil de Diagnóstico y Estrategias de Intervención”, otorgado por la empresa Ciclos Consultores en el mes de agosto de 2015.
- ✓ Lista de chequeo para la introducción al puesto de trabajo, de fecha 08.01.2018, para María Paz Fernández González.
- ✓ **Carpeta de Lady Contreras Codoceo**
- ✓ Descripción de cargo de Asistente Social de Programa de Protección Focalizada.



- ✓ Entrevista Psicológica para cargos de profesionales y administrativos, Lady Contreras Codoceo, de fecha 17.07.2017 – contiene: análisis de la evaluación – aspectos intelectuales – aspectos personales – aspectos laborales – apreciación general – fortalezas – debilidades – apreciación final – habilidades para trabajo en equipo – perseverancia e iniciativa – relaciones personales – madurez emocional, flexibilidad y manejo de estrés – habilidades de comunicación – habilidades personales para el cargo – habilidades administrativas – motivación.
- ✓ Contrato de trabajo Programa PPF Ciudad del Niño Curicó, de fecha 20.07.2017, de la profesional Lady Contreras Codoceo.
- ✓ Certificado de Título Profesional Trabajadora Social de Carpeta de Lady Contreras Codoceo, otorgado por el Instituto Profesional AIEP en la ciudad de Curicó con fecha 26.05.2016.
- ✓ Lista de chequeo para la introducción al puesto de trabajo, de fecha 20.07.2017, para Lady Contreras Codoceo.

Resultados: Conforme y sin hallazgos.

Área / Proceso: Compras y Evaluación de Proveedores

Participantes:

Marcela Viera, Directora de Proyecto

Información Documentada:

Muestra/ Documento:

- ✓ **Riesgo de Proceso**
- ✓ No tener los fondos que se precisan para la adquisición de los insumos básicos que se ocupan en la prestación de servicio.
- ✓ **Control Operacional**
- ✓ Orden de pedido interno de fecha 27.08.2018 por solicitud de materiales de oficina.
- ✓ Factura electrónica N°118734, de fecha 27.08.2018 de la empresa Avendaño Hermanos Ltda., por la compra de materiales de oficina, conforme a orden de pedido interno de fecha 27.08.2018.
- ✓ Comprobante de egreso N°239, de fecha 27.08.2018, por factura 118734, de fecha 27.08.2018, de la empresa Avendaño Hermanos Ltda.
- ✓ Orden de pedido interno de fecha 04.09.2018 por la compra de un escáner para la oficina de Curicó.
- ✓ Descarga de catálogo impresora y escáner multifuncional Brother MFCJ6830DW de la tienda Almacenes Paris.
- ✓ Descarga de catálogo impresora y escáner multifuncional Laser Brother Duplex MFCL6700DW de la tienda Ripley.
- ✓ Factura electrónica N°3.120.264, de fecha 21.09.2018, otorgada por PC Factory S.A.
- ✓ Comprobante de egreso N257, de fecha 21.09.2018 de la empresa PC Factory S.A.
- ✓ No se evalúa a los proveedores, ya que se trata de adquisiciones de insumos básicos, como papel, tinta para impresora, en general artículos de oficina.

Resultados: Conforme y 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 |

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, enviando un correo electrónico con todos los antecedentes a la dirección reclamos.apelaciones-BVcertifica@bureauveritas.cl , 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. |
|--|



BUREAU
VERITAS

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 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 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.