



## Bureau Veritas Certification Chile S.A.

### Certificación de Sistemas de Gestión Informe de Auditoría 1° Vigilancia

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

**FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO**

Fecha	03 al 06 de diciembre de 2019
-------	-------------------------------

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

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



### Información de la Compañía

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

### Información de Contacto

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

### Información de Auditoría

Norma(s) y tipo de Auditoría:	ISO 9001:2015	1° Vigilancia	
Código(s) Industrial(es):	PQC =36(88,1)H	PEC=	SC=
Fecha Inicio Auditoría:	<b>03-12-2019</b>		
Fecha Termino Auditoría:	<b>06-12-2019</b>		
Duración Auditoría:	7 días/auditor		

### Información de Auditores

Auditor Líder de Equipo:	Simón Avendaño C.(A1)
Auditor(es) de Equipo:	Boris Araya (A2) Jorge Cariola (A3) Luis Poza(A4) Veronica Hernandez (A5)
Auditor Observador / Testificador / Especialista / Witness	No aplica.

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

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

## Objetivos de la Auditoría

Los objetivos de esta auditoría son los siguientes:

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

## Descripción de las actividades de la empresa

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

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

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

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

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

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

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

- Habilidades Parentales
- Estrategias de Autocuidado

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

## Desarrollo de la Auditoría

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

## Alcance del Sistema

<b>Alcance del Sistema</b> (la declaración del alcance debe ser verificada y aparecer en el siguiente espacio)	
Alcance General ISO 9001:2015	<p><b>ALCANCE CASA MATRIZ:</b> 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><b>ALCANCE DE PROGRAMAS (TODOS LOS SITIOS)</b> 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	
<b>En segunda instancia, este alcance será validado por el Área Técnica de Bureau Veritas Certification, razón por la cual podría sufrir modificaciones post termino del proceso de auditoría.</b>	
Instrucciones adicionales (Instrucción de certificado adicional o información para la oficina) :	
<b>No existe información adicional para la oficina.</b>	
<b>No aplicabilidad de requisitos ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito</b>	<b>Justificación</b>

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

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

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

## Resultados de Auditorías Previas

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

	Sí	No
Las No conformidades de auditorías anteriores han sido corregidas y las acciones son efectivas. Ver planilla anexo.	<b>X</b>	—
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	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

## Revisión del Ciclo Anterior: (Solo Para recertificación)

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

## Resultados de la Auditoría

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

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

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

Norma	Tipo de recomendación	Auditor Líder	Fecha
ISO 9001	No se recomienda la mantención de la certificación, hasta el cierre de sus no conformidades. (Vigilancias)	SAC	06-12-2019

- **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** debe enviar al correo electrónico [no.conformidades@bureauveritas.cl](mailto:no.conformidades@bureauveritas.cl), el registro SF02 completo, el cual debe contener el análisis de causa, la acción inmediata o corrección y la acción correctiva, más las evidencias de implementación de las distintas acciones definidas, para el cierre de las no conformidades antes de **80** días corridos a partir del **06 de diciembre de 2019**

En caso de que las no conformidades no sean cerradas en plazo se procederá a **suspender la certificación**, esta decisión podrá revertirse cerrando las no conformidades a través de una auditoría de follow-up la cual debe ser llevada a cabo como máximo dentro de los siguientes 30 días corridos contados a partir del vencimiento del plazo original de cierre de las no conformidades. Esta visita de follow up se debe planificar con el área de coordinación de Bureau Veritas Certification al correo electrónico de su coordinador(a).

## NO CONFORMIDADES

Codificación	NC	Área	Gestión de Personas de Proyecto
Clasificación			Requisito
Mayor	Menor	X	7.2 Competencia

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Sin hallazgos.

## DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A1(SAC) SITIO 6: JULIO MARTINEZ PRÁDANOS 1380, INDEPENDENCIA, SANTIAGO, FECHA 05.12.2019

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes: Daniela Espinoza Zúñiga; Directora del PRM

Información Documentada:

D-SGC-015 Análisis de contexto versión 02 de junio 2019

D-SGC-016 Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al sistema de gestión de calidad

D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 02 del 14.07.2019

D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 02 del 14.07.2019

Muestra/ Documento:

- ✓ Los documentos estratégicos están alojados para el PRM en la Intranet de la Fundación
- ✓ Se visualiza el contexto con el desarrollo de un FODA que se actualiza de junio a junio del año en curso. (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)
- ✓ Contexto Existen procesos estandarizados por ejemplo.
- ✓ Partes interesadas
  - SENAME
  - Niños
  - Familias
  - Tribunales de familia
  - Fiscalías
  - Carabineros
  - PDI
  - Colegios
  - Programa de la red SENAME del territorio
  - Municipalidades (Independencia, Recoleta, Huechuraba y Conchalí)
  - Casa certificadora
  - Vecinos
  - Dirección del Trabajo
  - ACHS
- ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades, están detallados en el documento D-SGC-017 Gestión de los riesgos del sistema de gestión de calidad versión 02 del 14.07.2019 y D-SGC-018 Gestión de oportunidades del sistema de gestión de la calidad versión 02 del 14.07.2019
- ✓ Control de Gestión del 28.10.2019, 02.09.2019, 24.06.2019 y el 22.04.2019 (Revisión Gerencial)

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ Objetivos de calidad
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria (niño y familia) segundo semestre de 2019, se aplicaron 40 encuestas a niños y 40 a adultos, se mide:
  - Infraestructura, satisfechos 37 niños y 03 insatisfechos; 38 adultos satisfechos y los otros 2 insatisfechos
  - Trato, los 40 niños están satisfechos y los 40 adultos satisfechos
  - Información, 38 niños satisfechos y 2 insatisfechos lo mismo en el caso de los adultos
  - Tiempo de espera, 40 niños satisfechos y los adultos 38 satisfechos y 2 insatisfechos
  - Participación, 38 niños satisfechos y 02 insatisfechos lo mismo para los adultos
  - Respecto a los resultados del proyecto. 38 niños insatisfechos y 02 insatisfecho lo mismo para los adultos
  - Si algo de su vida cambió después de venir al PRM y explicar la respuesta. 37 niños satisfechos y 3 insatisfechos y de los adultos 38 satisfechos y 2 insatisfechos
- ✓ Encuesta de satisfacción institucional
- ✓ Evaluación del desempeño no se aborda desde el PRM
- ✓ Auditoría interna realizada el 04.12.2019, detectando 01 OM que fue levantada para su tratamiento
- ✓ Auditor Líder Lorena Marambio Vera Certificado del curso Formación de Auditores internos para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 realizado en Sur Integra y María José Sotelo Roldan,
- ✓ Acción correctiva, se incorpora en el ISO Tools la OM N°559 del 04.12.2019 y se encuentra actualmente en tratamiento.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

#### Área / Proceso: **Ejecución de Proyecto**

Participantes: Víctor Flores Contreras; Director subrogante; Kissy Ortiz Carrasco; Trabajadora Social

Información Documentada:

P-SGC-013 Procedimiento de Ejecución de Proyectos, revisión 07 de octubre de 2019.

Muestra/ Documento:

- ✓ Proceso de Intervención NNA y sus familias, Yamile Sifuentes, desde 01.04.2019 hasta el 01.04.2020.
  - Acta de audiencia de ingreso a PRM de marzo del 2017.
  - Ficha de Ingreso de Yamile Sifuentes Barraza del 01.04.2019.
  - Certificado de nacimiento de Yamile Sifuentes. Se está gestionando por nacionalidad peruana.
  - Oficio N° 325 del 02 de abril de 2019, el cual establece el ingreso de Yamile Sifuentes al proceso de reparación.
  - Pauta de Chequeo de Diagnóstico del 01 de mayo de 2019.

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

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



- Carta de Compromiso firmada por la Madre de Yamile Sifuentes, Sra. Elizabeth Barraza del 12 de abril de 2019.
- Carta de Compromiso firmada por Yamile Sifuentes del 12.04.2019
- Plan de Intervención Individual de 01.04.2019 al 04.07.2019 (Carta Gantt del Proyecto)
- Plan de Intervención Individual de 04.07.2019 al 04.01.2020 (Carta Gantt del Proyecto)
- Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 01.04.2019 hasta 04.07.2019, en donde fue realizado el diagnóstico psicosocial.
- Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 26.07.2019 hasta 22.11.2019, en donde fue realizado la terapia del proceso.
- Informe de diagnóstico del 03 de octubre del 2019, enviado a Tribunal de Familia del CMC(Centro de Medidas cautelares) de Santiago.
- Informes de Procesos enviados cada 3 meses al tribunal de familia.
- ✓ Proceso de Intervención NNA Mariana Ulloa Ulloa, desde marzo del 2018 a Agosto de 2019.
  - Acta de audiencia de ingreso a PRM del 29.09.2017.
  - Ficha de Ingreso de Mariana Ulloa Ulloa del 29 de marzo del 2018.
  - Certificado de nacimiento de Mariana Ulloa Ulloa de Colombia
  - Oficio N° 439 del 17 de abril del 2018, el cual establece el ingreso de Mariana Ulloa Ulloa al proceso de reparación.
  - Pauta de Chequeo de Diagnóstico del 28.04.2018.
  - Carta de Compromiso firmada por la Abuela de Mariana Ulloa Ulloa, Sra. Liliana Ulloa del 28 de abril del 2018.
  - Carta de Compromiso firmada por Mariana Ulloa Ulloa del 28 de abril del 2018
  - Plan Inicial de Diagnóstico de 28.03.2018 al 29.06.2018 (Carta Gantt del Proyecto)
  - Plan de Proceso de Intervención Individual del 29.06.2018 al 29.12.2018 (Carta Gantt del Proyecto)
  - Plan de Proceso de Intervención Individual del 29.12.2018 al 29.03.2019 (Carta Gantt del Proyecto)
  - Plan de Seguimiento o Pre-Egreso de intervención individual del 29.03.2018 al 29.08.2019
  - Registros Unificados de Actividades, se confecciona después de cada atención desde el 28 de marzo del 2018 hasta el 20 de agosto del 2019, en donde fue la cesión de cierre.
  - Informe de diagnóstico del 14 de junio del 2018, enviado a Tribunal de Familia del CMC (Centro de Medidas cautelares) de Santiago.
  - Informes de Procesos enviados cada 3 meses al tribunal de familia.
  - Informe de egreso enviado el 01.08.2019 enviado a tribunal de familia.
  - Encuestas de Satisfacción de Cliente del 20 de agosto del 2019, aplicadas a la abuela y niña.
  - Ficha de Egreso del 13 de agosto del 2019.
  - Orden de Egreso del 13.08.2019
- ✓ Registro de Solicitud de Ingreso Mensual (Lista de Espera)

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ 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.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

Participantes: Daniela Espinoza Zúñiga; Directora del PRM; Cecilia Sepúlveda Belmar; Secretaria Contable

Información Documentada:

I-PER-003 Instructivo de Contratación de Personas, Rev. 12 del 15.11.2019

Muestra/ Documento:

- ✓ Se evidencia carpeta personal de Claudia Coccio Coccio – Trabajadora Social
  - Se evidencia título profesional como Trabajadora Social del 31 de agosto del 2013 emitido por la Universidad Católica Silva Henríquez.
  - Currículum Vitae, cumple con los tres años de experiencia requeridos por el descriptor.
  - Certificado del curso “Aplicación de la escala evaluación familiar de Carolina del Norte NCFAS G+R en el diagnóstico y evaluación de la intervención con familias chilenas” de abril de 2016.
  - F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo
  - F-PER-008 Solicitud de Contrato de trabajo de personas
  - Certificado de nacimiento
  - Certificado de antecedentes actualizado al 06.11.2019
  - Certificado de la inscripción en la AFP
  - Certificado de la últimas doce cotizaciones
  - Certificado de Inscripción en la Isapre y/o Fonasa
  - Se encuentra la carpeta con todos los documentos solicitados en el Instructivo
- ✓ Se evidencia carpeta personal de David Carrión Flores – Gestor de Lista de Espera
  - Se evidencia título profesional como Trabajador Social del 13 de octubre del 2017 emitido por el Instituto AIEP.
  - Currículum Vitae, no es necesario los tres años de experiencia.
  - Certificado del curso “Seminario Abuso sexual infantil” de junio de 2018 realizado por SERVICIOS PSICOSOCIALES.
  - Certificado del curso “Primer Seminario de movilidad humana, derechos humanos y acceso a la salud” de noviembre de 2016 realizado por MINISTERIO DE SALUD Y UNIVERSIDAD CENTRAL.
  - F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo
  - F-PER-008 Solicitud de Contrato de trabajo de personas

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

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

- Certificado de nacimiento
- Certificado de antecedentes actualizado al 03.11.2019
- Certificado de la inscripción en la AFP
- Certificado de la últimas doce cotizaciones
- Certificado de Inscripción en la Isapre y/o Fonasa
- Se encuentra la carpeta con todos los documentos solicitados en el Instructivo
- ✓ Capacitación interna realizada por el PRM de Independencia
- ✓ Curso de líderes, duración 8 horas. OTEC En Tribu. Daniela Espinoza
- ✓ Evaluación al curso
- ✓ Evaluación del desempeño se realiza todos los diciembre de cada año.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

Participantes: Daniela Espinoza Zúñiga; Directora del PRM; Cecilia Sepúlveda Belmar; Secretaria Contable

Información Documentada:

Muestra/ Documento:

- ✓ **Evaluación de proveedores 2019**
- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación,
- ✓ AREAFOSMAR (destapan alcantarillas) evaluado Tipo A
- ✓ DIMERC (material de oficina y aseo) evaluado Tipo A
- ✓ PROSEGUR ACTIVA CHILE SERVICIOS LTDA. (alarmas) evaluado Tipo A
- ✓ TRULY NOLEN CHILE S.A. (desratización, sanitización y desinsectación) evaluado Tipo A
- ✓ STARKNET TECHNOLOGY LIMITADA (Servicio mantenimiento de PC) evaluado tipo A
- ✓ VTR COMUNICACIONES SPA (Telefonía, Banda Ancha y Cable) evaluado tipo A
- ✓ ENEL (Electricidad) evaluado tipo A
- ✓ AGUAS ANDINAS S.A. (Agua Potable) evaluado Tipo A
- ✓ **Compras de material de oficina y de aseo**
- ✓ Cotización N°8160299 del 18.11.2019
- ✓ Factura N°8576228
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra auditada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

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

**DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A1(SAC) CASA MATRIZ: PASEO PRESIDENTE ERRÁZURIZ ECHAUREN N° 2631, PROVIDENCIA, SANTIAGO, FECHA 06.12.2019**

Área / Proceso: **Recorrido de Instalaciones**

Participantes: Edmundo Crespo Pisano; Director Ejecutivo

Información Documentada:

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
- ✓ Sub Directora de administración
- ✓ Sub directora de personas
- ✓ Directora de comunicaciones
- ✓ Equipo de comunicaciones
- ✓ Sala 2 de reuniones
- ✓ 1 cocina
- ✓ 2 baños

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

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



**BUREAU**  
**VERITAS**

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

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

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

Información Documentada:

Análisis de Contexto realizado el 14.06.2019 D-SGC-015 versión 02

Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC D-SGC-016 versión 02 del 14.06.2019

Gestión de los riesgos del sistema de gestión de la calidad D-SGC-17 versión 02 del 14.06.2019

Gestión de oportunidades del SGC D-SGC-018 versión 2 del 14.06.2019

Procedimiento comunicación interna P-SGC-006 versión 03 del 24.09.2012

Procedimiento de Revisión por la Dirección P-SGC-005 revisión 04 de octubre de 2019

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.

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

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

Como cuestiones relevantes se identificaron:

- **Contexto interno**
  - **Fortalezas y Debilidades**
    - Cultura/valores
    - Conocimientos
    - Desempeño
  - **Contexto externo**
  - **Oportunidades y Amenazas**
    - Legal/político
    - Tecnológico
    - Competitivo/Mercado
    - Cultural/Social
    - Económico
- ✓ Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas y sus comunicaciones que se encuentran detalladas en el Procedimiento comunicación interna P-SGC-006 versión 03 del 24.09.2012 y otro documento denominado Diseño y gestión de la estrategia comunicacional externa.
- NNA (niñas, niños y adolescentes)
  - Familias
  - SENAME
  - Tribunales de familia y juzgado de familia
  - Ministerio Público o Fiscalía
  - Ministerio de desarrollo social y de justicia
  - Defensoría penal Pública
  - Personal
  - Sociedad
  - Proveedores
  - SII
  - Contraloría
  - PDI y Carabineros
  - Dirección del Trabajo
  - Vecinos de los programas
  - Universidades
  - ACHS
  - Red de Salud
  - Asociaciones gremiales de infancia
  - Casa Certificadora SGC
  - Políticos y Legisladores
  - Consejo directivo
  - Organismos internacionales (UNICEF, ACNUR)
  - Educación

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

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



- ✓ 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 28 de octubre de 2019, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron:
  - Coordinar con las Direcciones de Operaciones Sociales y de Personas la incorporación al SGC de los hallazgos y reparos de las Supervisiones que realizan a los Programas como también, que su tratamiento se realice de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Servicios No conformes.
  - Mejorar la parametrización del módulo Mantenimiento de la Infraestructura y Ambiente de trabajo de ISOTOOLS

- ✓ Política, Objetivos y Programas:

La política establecida por **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO** ha sido dada a conocer a todo el personal por medio de su publicación en las diferentes dependencias. En relación a los Objetivos, estos se encuentran establecidos y dados a conocer en los niveles relevantes de **FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO**

Política de la Calidad versión 4 del 23.08.2016, revisada y actualizada

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.

- ✓ Marco legal aplicable:

Patente municipal: Patente Comerciales Folio N° 3852982 vigente pago al 2do semestre de 2019, Tipo patente: Comerciales concepto Aseo en Patentes Municipales de la Municipalidad de Providencia

- Reclamos de usuarios 4 durante el 2018-2019, 1 cerrado y 3 abiertos con fecha de cierre.
  - Encuestas de usuarios, 97,14% de satisfacción en los NNA (niños, niñas y adolescentes) 98,59 % de satisfacción en las familias
  - Servicios no conformes a la fecha no se declaran este año 2018-2019.
  - Cronograma de las reuniones de Control de Gestión
  - Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

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

Información Documentada:

Elaboración y Control de documentos P-SGC-001 versión 9 del 30.08.2019

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

Control de registros P-SGC-002 versión 6 del 30.10.2019

Acciones correctivas y reclamos P-SGC-003 versión 6 del 30.10.2019

Auditorías internas P-SGC-004 versión 9 del 30.10.2019

Servicio no conforme P-SGC-009 versión 6 del 25.10.2019

Muestra/ Documento:

✓ Información Documentada

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

**Documentos externos**

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

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

✓ **Auditorías internas**

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

Programa de auditorías generado en la herramienta ISOTOOLS.

Se han llevado 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.

✓ **Acciones Correctivas**

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

**PRM ANCUD; Auditor Líder Nicole Aguilar Bastías; Hallazgo N°538 del 10.10.2019**, se encuentra para validación de análisis de causa. Estado ABIERTA.

**ADMINISTRACIÓN CENTRAL; Auditor Líder Carla Barrionuevo; Hallazgo N°560 del 28.11.2019**, se encuentra en proceso. Estado ABIERTA

**PPF SAN FERNANDO NORTE; Auditor Líder Marcela Rodríguez Becerra; Hallazgo N°557 del 25.09.2019**, se encuentra en proceso. Estado ABIERTA

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

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





**BUREAU  
VERITAS**

**PLE/PLA MALLECO; Auditor Líder Andrea Morales Millán; Hallazgo N°534 del 14.10.2019,** se encuentra trabajada con su análisis de causa y con sus planes de acción definidos y ejecutados y con la medición de la eficacia realizada el 25.11.2019.

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

- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

Participantes: Carolina Larraín Jiménez, Directora de Estudios; Claudio Andrade Gyllen; Sub director de Estudios

Información Documentada:

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

Muestra/ Documento:

- ✓ Licitaciones públicas
- ✓ Línea de responsabilidad penal adolescente
- ✓ Línea de protección de derechos
- ✓ Formato SENAME pre definido
- ✓ **Postulación a licitación 4to concurso publico agosto de 2019 PRM-PPF-PIE-PAS-PEE-PRJ ANTOFAGASTA, TALTAL, LA SERENA, COQUIMBO, RANCAGUA, CONSTITUCIÓN, CONCEPCIÓN, CHIGUAYANTE, TEMUCO, PUERTO MONTT, ANCUD, CALERTA DE TANGO, MAIPÚ, PROVIDENCIA, METROPOLITANO, PUDAHUEL, SAN MIGUEL SANTIAGO.**
- ✓ **NUEVOS PROGRAMAS PPF ILLAPEL, PEE LA SERENA, PIE VALPARAÍSO, PPF SAN FERNANDO, PPF CHIMBARONGO, PRM CHIGUAYANTE, PIE CASTRO, PPF RIO BUENO, PIE LOS RÍOS, PPF CHILLÁN Y PPF LOS LAGOS**
  - Nómina de proyectos a licitar F-SGC-022 con postulación a proyectos (licitación 2019), , con firma del Gerente General.
  - Cronograma de postulación a licitación F-SGC-023, con Cronograma de trabajo, con el plan de iniciar el 08.08.2019, con envío de consultas al organismo y terminar con la presentación del proyecto en la institución licitadora el 30.08.2019.
  - Revisión de la formulación técnica de los proyectos se realiza con la Pauta de revisión de SENAME o bien la Pauta de revisión de proyectos (F-SGC-025), en este caso se utiliza la Pauta Revisión del Sename Programas de Protección especializada (RPA), por Emiliano Cerda.
  - Lista de chequeo de la presentación del proyecto F-SGC-26 3181, fecha 28/08/19, elaborado por los equipos de estudio y operaciones del proyecto.
  - La revisión del diseño en las distintas etapas del proceso se realiza en el cronograma de postulación a licitación.
  - La verificación del diseño del proyecto se realiza siguiendo los pasos de la revisión técnica del proyecto en la Pauta de Evaluación SENAME y lista de chequeo presentación de proyectos.

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

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

- Salida del diseño: Proyecto Todos los proyectos mencionados anteriormente.
- La validación del diseño se realiza con:
  - Acta de evaluación de la propuesta del código con fecha del 28.08.2019
- ✓ **Nombre del Proyecto: PRM CIUDAD DEL NIÑO PUENTE ALTO**
- ✓ Estructura del personal que participa en el proyecto está designado por la Dirección de Personas
- ✓ Curriculum Vitae de las personas que van a ejecutar el proyecto.
- ✓ Antecedentes personales
- ✓ Estudio de Post grado y Pre-grado y sus capacitaciones
- ✓ Certificado del personal que ejecutará el proyecto
- ✓ Consulta de inhabilidades en cada Curriculum
- ✓ Certificado de que no existen deudas previsionales
- ✓ Pautas de evaluación del personal.
- ✓ Anexo III Plan de autocuidado y Plan anual de Capacitación
- ✓ **Riesgos asociados al área**
- ✓ Número de programas adjudicados nuevos sea menor al de las metas establecidas
- ✓ Meta de 13 proyectos anuales nuevos según Planificación Estratégica 2019
- ✓ Se mantienen 42 proyectos en el año 2019 (Programa de continuidad)
- ✓ Se postularon 34 nuevos y se adjudicaron 4
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

Participantes: Carla Barrionuevo Price; Sub Directora de Administración y Finanzas

Información Documentada:

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

Muestra/ Documento:

- ✓ Instructivos de:
  - Rendición de cuentas
  - Administración de la caja chica
  - Programa semanal de pago
  - Registros del área Banco
  - Administración de los bienes muebles
  - Movilización urbana e interurbana
  - Administración de Bodega
  - Archivos de los documentos Administrativos y Contables de los Proyectos
  - Retención de impuestos

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

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

- Pago electrónico de remuneraciones
- Auditorías Administrativas y Contables
- Administración de fondos a rendir cuenta
- ✓ **Apoyo al Proceso de Postulación a las Licitaciones**
  - Factibilidad económica del proyecto para todos los tipos de programa (PEE, PRM, PIE, DAM, REM, PPF, PAS, PER)
  - Entregar la Orientación de al Infraestructura del Programa para todos los tipos de programa
  - Verificar que no exista nada pendiente con el SENAME.
  - Revisión del convenio para que no tenga clausulas que afecten a los intereses de la Fundación, con relación a los pagos y las obligaciones
- ✓ **Apoyo al proceso de Implantación de los Programas**
  - Colaborar en la inducción de las personas, capacitación y proporcionar los recursos para que compren el equipamiento del inmueble que requiere el Programa.
  - Seguimiento de 3 a 4 meses para que el programa entre en régimen.
  - Financiamiento
- ✓ **Apoyo al Proceso de ejecución de los programas**
  - Apoyo en la apertura de la cuenta corriente
  - Asignación de apoderado de cuenta
  - Apoyo contable del programa
  - Orientación del registro contable a la imputación correspondiente
  - Uso y destino de los fondos dados por la ley 20.032
- ✓ **Muestra de la ejecución de programas**
  - Carta para remitir la Escritura Pública
  - Registro único de firmas de los bancos
  - Revocación y poder especial
  - Cierre de mes de los programas
- ✓ **Apoyo para el cierre de Programas**
  - Auditoría de cierre
  - Proyección de gastos hasta el cierre del proyecto
  - Estimación de los costos de indemnizaciones del personal del Programa
  - Devolución de arriendos y servicios
  - Distribución o devolución de bienes inmuebles
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra auditada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

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

Participantes: Gloria Quiero Veloso; Asesora Legal

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

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ 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.
- ✓ Se evidencia conformidad en la muestra señalada anteriormente.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

## DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A2(BAR) SITIO 5: CALLE MAIPU N°749, ANCUD

Área / Proceso: Gerencial

Participantes: Pablo Velasco – Director Subrogante / Sebastián Pavez – Psicólogo

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.

Como cuestiones relevantes se identificaron:

- **Fortalezas**
    - Calidad profesionales
    - Infraestructura
    - Escasa rotación
    - Formación continua
  - **Debilidades**
    - Multiplicidad de demandas que implica el trabajo.
    - Centralización
  - **Amenazas**
    - SENAME más enfocado en la fiscalización que en la restitución de derechos
    - Imposición de reparo sólo de un año dispuesto por SENAME
    - Expectativas de familia y tribunales.
  - **Oportunidades**
    - Conectividad con islas más lejanas
- ✓ Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas:
    - SENAME
    - Familias
    - Niños
    - Fiscalía
    - Municipalidades

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

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

- Servicio de Salud
- Profesionales
- Residencias
- Organismos Colaboradores de SENAME (Of. Protección de Derechos (OPD), Programas de Prevención Focalizados (PPF), Programa Intervención Especializado (PIE))
- Colegios
- Directorio

Comunicación con partes interesadas se lleva a cabo a través de reuniones, terapias, telefónica, boletines informativos.

✓ Política, Objetivos y Programas:

La política ver. 04 del 23 de agosto del 2016, 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**.

La política y los objetivos asociados al plan estratégico 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 de Aplicación de Encuesta Satisfacción Institucional por Institución u Organización correspondiente al 2° Semestre del 2019:

- Tribunal de familia de Ancud
- Fiscalía Uravít
- Casa de acogida
- PPF Huaihuén
- FAE PRO
- Residencia
- Colegio San Juan
- Programa Adolescente

- ✓ Informe Auditoría Interna realizada el 08 de octubre del 2019, en donde se detectaron 8 no conformidades y 02 oportunidades de mejora
- ✓ Encuestas de satisfacción usuaria de niños y adultos aplicadas.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*



**BUREAU  
VERITAS**

Área / Proceso: Ejecución de Proyecto

Participantes: Sebastián Pavez – Psicólogo / Cristina Álvarez – Asistente Social / Romilda Vialard – Psicóloga

Información Documentada:

Muestra/ Documento: N/A

- ✓ Se evidencia los siguientes casos
  - Código 1631609 “Víctima de Abuso Sexual” del 09 de noviembre del 2018
    - Ficha de ingreso
    - Solicitante de reparación, Tribunal de Familia
    - Resolución Tribunal de Familia del 17 de octubre de 2018, en donde se deriva a los menores a PRM Ancud
    - Acta de audiencia preparatoria – Medida de Protección del 09 de octubre del 2018
    - Certificado de envío de escrito por parte de la Fundación al Poder Judicial con fecha 19 de septiembre del 2019.
    - Plan de Intervención Individual Inicial, el cual contiene las siguientes etapas:
      - Síntesis diagnóstica de la situación
      - Objetivos del plan de intervención
      - Actividades programadas
      - Resultados esperados
      - Tiempo estimado de intervención: 3 meses
    - Carta de compromiso por parte del Padre del menor afectado
    - Registro Unificado de Actividades:
      - Fecha
      - Objetivo Plan de Intervención
      - Sujeto (s) Participantes
      - Actividad Realizada
      - Responsables de la Actividad
      - Resultado de la actividad o avance del objetivo trabajado
      - Sugerencias u observaciones.
    - Registros de evolución.
    - Escala valoración de daño del 12 de diciembre del 2018.
    - Pauta de cheque diagnóstico del 29 de marzo del 2019
    - Certificado de envío de escrito a Poder Judicial respecto al primer informe de avance con fecha 29 de marzo de 2019
    - Certificado de envío de escrito a Poder Judicial respecto al Informe de Profundización diagnóstica con fecha 25 de marzo de 2019.

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

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

- Pauta de Co-Construcción del Plan de Intervención Centrado en los Recursos con el Niño, Niña y/o Adolescente del 09 de marzo del 2019
- Evaluación del Niño Ex Ante y Ex Post (Sintomatología) del 25 de marzo del 2019
- Evaluación del Adulto Responsable Ex Ante – Ex Post del 28 de marzo del 2019
- Evaluación de Factores Protectores y de Riesgo en el Niño, Familia y Comunidad Ex Ante / Ex Post del 25 de marzo del 2019
- Registro de Ámbito Familiar
- Plan de Intervención Individual de Proceso del 09 de febrero del 2019.
  - Registros de intervención
  - Registro unificado de actividades del 11 de julio del 2019.
  - Registro unificado de actividades del 08 de mayo del 2019
  - Registro unificado de actividades del 11 y 18 de abril del 2019
- Certificado de envío de escrito a Poder Judicial, respecto a Informe de Avance N° 2 del 05 de agosto del 2019
- Certificado de envío de escrito a Poder Judicial, respecto a Informe de Avance N° 3 del 07 de mayo del 2019.
- Plan de Intervención Individual de Proceso del 09 de noviembre del 2019
  - Registros de intervención
  - Registros de evolución
- Plan de Intervención Individual de Proceso del 09 de agosto del 2019
  - Registros de Intervención
  - Registros de evolución
- Certificado de envío de escrito a Poder Judicial, respecto a Informe de Avance N° 4 con fecha N° 06 de noviembre del 2019.
- Resolución de egreso emitida por el Juzgado de Familia de Ancud con fecha 25 de noviembre de 2019.
- Ordinario N° 579 del 05 de noviembre del 2019, en donde se solicita prórroga de intervención del menor afectado hasta febrero del 2020.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

Área / Proceso: Gestión de Personas de Proyecto

Participantes: Sebastián Pavez – Psicólogo / Pablo Velasco – Director Subrogante

Información Documentada: N/A

Muestra/ Documento:

- ✓ Se chequean los siguientes perfiles de cargo
  - Psicólogo del programa de maltrato y Abuso Sexual Infantil
    - Sebastián Pavez – Psicólogo,

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

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



- Se evidencia certificado de título como Psicólogo emitido por Universidad Católica de Valparaíso el 24 de enero del 2013.
- Se evidencia experiencia requerida a través de contrato de trabajo del 16 de febrero del 2015 y currículum vitae, que acreditan más de dos años de experiencia.
- Pablo Velasco – Psicólogo
  - Copia de título como Psicólogo emitido por la Universidad Diego Portales el 09 de noviembre del 2010
  - Se evidencia experiencia requerida a través de contrato de trabajo del 01 de marzo del 2017 y currículum vitae, que acreditan más de tres años de experiencia
- Asistente Social del programa de maltrato y Abuso Sexual Infantil
  - Valeria Barria – Asistente Social
    - Certificado de título como Asistente Social, Mención en Trabajo Social, con fecha 10 de enero del 2008, emitido por la Universidad de Los Lagos
    - Se evidencia experiencia requerida a través de contrato de trabajo del 16 de febrero del 2015 y currículum vitae, que acreditan más de dos años de experiencia
  - Kathy Moncada – Asistente Social
    - Certificado de título como Asistente Social, con fecha 17 de enero del 2005, emitido por la Universidad Católica de Temuco.
    - Se evidencia experiencia requerida a través de contrato de trabajo del 02 de enero del 2013 y currículum vitae, que acreditan más de dos años de experiencia
- Director del programa de maltrato y Abuso Sexual Infantil
  - Fernando Neira – Director
    - Certificado de título como Asistente Social, Mención en Desarrollo Local, con fecha 11 de enero del 2005, emitido por la Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez
    - Se evidencia experiencia requerida a través de contrato de trabajo del 11 de octubre del 2016 y currículum vitae, que acreditan más de dos años de experiencia.
- ✓ Se evidencia realización de curso “Interpretación y Análisis de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015” de 16 hrs, impartido por Sur Integra Capacitaciones el 08 y 09 de abril del 2019.
- ✓ Curso “Estudio de Clima Laboral de la Ciudad del Niño” impartido por Entribu Capacitación el 09 de agosto del 2019.
- ✓ Se evidencia curso “Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte, NCFAS G+R” impartido por el organismo Ideas para la Infancia del 30 marzo de 2017.
- ✓ Se evidencia evaluación de desempeño del personal del 2016.

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

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

Área / Proceso: Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores

Participantes: Nancy Cárdenas - Secretaria

Información Documentada: Procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores, ver. Del 14 de diciembre del 2018.

Muestra/ Documento:

- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores del 06 de noviembre de 2019, en donde se señalan entre proveedores:
  - ABC Din
  - ADT Security
  - ESS Los Lagos
  - Fundación Arturo López Pérez
  - Víctor García Vera.
- ✓ Se evidencian los siguientes procesos de compra:
  - Materiales de Oficina a proveedor Redoffice del 26 de noviembre del 2019
    - Cotización N° 4809023 del 26 de noviembre del 2019.
    - Comprobante de egreso del 26-11-19
    - Factura Electrónica N° 195510 del 02 de diciembre del 2019
    - Factura Electrónica N° 195052 del 27 de noviembre del 2019
  - Compra de material técnico e insumos para duplas del proyecto e implementación de sala a proveedor Galye Faride Yurie González
    - Orden de pedido interno del 30 de septiembre del 2019.
    - Comprobante de egreso del 09-10-19
    - Facturas Electrónicas N° 264, 263, 262 y 261 del 03 de octubre del 2019
  - Compra de Servicios por arriendo de vehículo del 04 de noviembre del 2019 a proveedor Enrique Candelario Vargas Sánchez.
    - Bitácora de vehículos del 30 de octubre del 2019
    - Contrato de vehículo con chofer del 28 de enero del 2019
    - Documentación del vehículo al día (seguro, permiso de circulación y revisión técnica)
    - Antecedentes del chofer
    - Factura N° 86 del 04 de noviembre del 2019

Resultados: *Conforme, sin hallazgos*

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

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

## DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A3 (JCQ). SITIO 1: LAS TOSCAS N° 219, SANTA CRUZ

Área / Proceso: Director de Proyecto

Participantes: Marcela Rodríguez - Directora de Centro PRM Ciudad del Niño Santa Cruz Sur

Información Documentada: Procedimiento Revisión por la Dirección P-SGC-005 Ver. 04 del 30-10-2019

Procedimiento de auditorías internas P-SGC-004 Ver. 9 del 30-10-2019

Procedimiento de acciones correctivas y reclamos P-SGC-003 Ver. 06. 04 del 30-10-2019

Procedimiento Elaboración y Control de documentos P-P-SGC-001 Ver. 09 del 30-08-2019

Procedimiento Control de registros P-SGC-002 Ver.06 del 30-10-2019

Procedimiento Servicio No Conforme P-SGC-009 Ver.06 del 25-10-2019

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

Muestra/ Documento:

- ✓ Sistema Documental ISO Tools
- ✓ 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. 2 del 14-06-2019 (FODA Institucional para contexto interno y externo)  
Como cuestiones relevantes se identificaron:  
Análisis de contexto externo:
  - Oportunidades: Participación de la fundación en políticas públicas, desarrollo de nuevas líneas de trabajo orientado a las necesidades emergentes de la sociedad, entre otras.
  - Amenazas: Poca certeza en cuanto al marco legal de las políticas públicas de la niñez, Financiamiento insuficiente a algunas líneas de SENAME.Análisis de Contexto Interno:
  - Fortaleza: Buena Evaluación de usuarios, Conocimientos “Atención personalizada”, Buena evaluación financiera, entre otros.
  - Debilidades: Percepción en niveles intermedios que la comunicación entre las direcciones es débil, Falta de mirada sistémica que impiden el trabajo del equipo en innovación, entre otras.
- ✓ Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas: Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC D-SGC-016 Ver. 02 del 14-06-2019 .  
Comunicación con partes interesadas y clientes. Reuniones de trabajo, Correo electrónico, denuncia, entre otros.
- ✓ 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 28 de octubre de 2019, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron: Presentación de Control de gestión del 28 de octubre de 2019
  - Digitalización de reclamos mediante ISO Tools
  - Reforzamiento de programa de capacitación.
  - Incorporación de libro de reclamos de los programas en cada auditoria interna.

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

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



✓ 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-SGC002 Ver. 4 del 23-08-2016.

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.

Marco legal aplicable: (Ver Instructivo IT-17-TEC)

- Patente municipal: No aplicable Patente Municipal
  - Requisitos legales / reglamentarios aplicables: Sistema Intranet (listado de leyes (Ley 19696 Código Penal, Ley 20032, Convención sobre derechos del niño UNICEF, Ley 20191, entre otras.)
- ✓ Resultados de Encuesta de satisfacción usuaria de agosto 2019 PRM Ciudad del Niño Santa Cruz Sur (16 encuestas aplicadas a niños y 16 a Adultos ambos con nota 13,86 de escala 1 al 14, el ámbito peor Evaluado correspondió a “Cambio” con una calificación de 13 en ambas encuestas)
- ✓ Matriz de Gestión de los Riesgos del SGC Ver. 2 del 14-07-2019
- ✓ Programa anual de auditoria 2019 del 18-10-2019
- ✓ Plan de auditoria
- ✓ Informe de auditoria

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

Área / Proceso: Ejecución de Proyecto

Participantes: Marcela Rodríguez - Directora de Centro PRM Ciudad del Niño Santa Cruz Sur

Información Documentada: Procedimiento Ejecución de programa de protección ambulatorios P-SGC-013 Ver.07 del 25-10-2019

Muestra/ Documento:

- ✓ **Proyecto PRM Ciudad del Niño Santa Cruz Sur Código 5360 (Licitación) Cobertura Comuna de Santa Cruz, Chépica y Lolol**
- ✓ Formulario de presentación de proyectos – Programa de protección especializada Código Interno de ejecución 1060327
- ✓ Matriz Lógica (Establecimiento de indicadores para el proyecto y la frecuencia de medición, medios de verificación)
- ✓ Metodologías y estrategias, Flujos PRM, Dimensión de gestión (Gestión, Experiencia de equipo de trabajos, horas de trabajo)
- ✓ 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, Descripción de infraestructura) Inicio en Mayo 2019, F. Estimada de Termino Noviembre de 2020.
- ✓ Contexto: Diagnostico territorial para determinar alcance y necesidades, determinar instituciones Y en base a eso se genera la postulación de proyecto.

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

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



- ✓ Resolución de ingreso Rit: X-2- 2019 del 28-01-2019 (Niño en cuestión ingreso testigo de violencia intrafamiliar)
- ✓ Ingreso al programa vía regular del 18-04-2019
- ✓ Resolución N° 1982018
- ✓ Certificado de envío de escrito del 18-04-2019 Causa RIT X-2- 2019
- ✓ Cedula de identidad, certificado de nacimiento, carta de compromiso del 16-04-2019
- ✓ Ficha de ingreso SFCG-047 del 18-04-2019
- ✓ Histórico Cenainfo
- ✓ Proceso Diagnóstico (Plan inicial de evaluación del 18-04-2019 al 18-07-2019)
- ✓ Instrumentos Familia (Competencias parentales, Ficha diagnostica, Genograma, Ecomapa, Hoja de respuestas, Adaptación y cohesión, Cuestionario de funcionamiento familiar)
- ✓ Protocolo Juego predictivo de interrelaciones familiares, evaluación de factores protección y de riesgo, evaluación Ex antes pos de sintomatología, Pauta Guía de integración practica del enfoque de género, enfoque evolutivo)
- ✓ Informe de profundización diagnostica del 19-07-2019
- ✓ Certificado de Envío del 19-07-2019
- ✓ Plan de intervención individual de 18-04-2019 al 18-07-2019 (Inicial)
- ✓ Plan de intervención individual de 18-07-2019 al 25-12-2019 (Proceso)
- ✓ Registro de intervención al 27-11-2019 Daniela Moreno Psicóloga
- ✓ Apoyo jurídico y gestión judicial del 25-11-2019
- ✓ Intervención del 21-11-2019, Intervención 14-11-2019
- ✓ Entrevista a progenitores del 12 y 13-11-2019
- ✓ Informe de avance del 14-10-2019
- ✓ Registro de comunicación escolar
- ✓ Informe de auto evaluación del programa (Planificado para Febrero 2020)
- ✓ Cronograma
- ✓ Encuesta de satisfacción de usuarios (Usuario en proceso, en la actualidad tiene 7 meses de intervención)

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

Área / Proceso: Gestión de Personas de Proyecto

Participantes: Maria Soledad Leiva - Secretaria Contable

Marcela Rodríguez - Directora de Centro PRM Ciudad del Niño Santa Cruz Sur

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

Procedimiento de capacitación P-Per-004 Ver. 08 del 14-12-2018

Muestra/ Documento:

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

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



- ✓ Organigrama PRM (14 Personas, 1 turno)
- ✓ **Carpetas Personales de Marcela Rodríguez – Directora PRM**
- ✓ Descripción de Cargo (Educación Trabajadora Social o Psicólogo, Formación: Curso de Intervención en maltrato infantil grave y abuso sexual infantil, Experiencia: 3 años de experiencia)
- ✓ Certificado de título Psicólogo
- ✓ Curso de Diplomado en intervención en abuso sexual, Postítulo mediación social de conflictos sociales
- ✓ Curriculum vitae
- ✓ **Carpetas Personales Jenifer Guajardo – Asistente Social**
- ✓ Descripción de Cargo (Educación: Trabajador Social o Asistente Social, Formación: Curso de Intervención en maltrato infantil grave y abuso sexual infantil, Experiencia: 3 años de experiencia)
- ✓ Certificado de título Trabajadora Social
- ✓ Curso de Postítulo en intervención en violencia familiar y abuso sexual infantil: Un abordaje integral y multidisciplinario
- ✓ Curriculum vitae
- ✓ **Carpetas Personales Javier Miranda – Psicólogo**
- ✓ Descripción de Cargo (Educación: Trabajador Social o Asistente Social, Formación: Curso de Intervención en maltrato infantil grave y abuso sexual infantil, Experiencia: 2 años de experiencia)
- ✓ Certificado de título Psicólogo con Mención en Psicología Educacional
- ✓ Diplomado en Educación inclusiva y discapacidad: Diseño de estrategia para la intervención.
- ✓ Curriculum vitae
- ✓ Programa de Capacitación 2019
- ✓ Registros de capacitación Evaluación y acompañamiento de niños y niñas que han vivido experiencias de abuso sexual del 20 y 21-08-2019
- ✓ Evaluación de eficacia de capacitación Bárbara Vergara del 22-11-2019, Caroline Gonzales del 22-11-2019, Lissette Varas del 22-11-2019

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

Área / Proceso: Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores

Participantes: Maria Soledad Leiva - Secretaria Contable

Marcela Rodríguez - Directora de Centro PRM Ciudad del Niño Santa Cruz Sur

Información Documentada: Procedimiento Compras y Evaluación de Proveedores P-SGC-008 Ver. 09 del 14-12-2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Mail a proveedor Aracely Casanovas con información de servicio requerido "Taller de integración para niños víctimas de VIF)
- ✓ Boleta N° 116 del 25-09-2019

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

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



BUREAU  
VERITAS

- ✓ Mail a proveedor Lilian Andrade con información de servicio requerido Servicio Evaluación psicolaboral de Trabajadora social Maria Daniela Silva
- ✓ Boleta N° 1015 del 22-10-2019
- ✓ Seguimiento desempeño y reevaluación de proveedores del 14-10-2019
- ✓ Aracely Casanovas (Servicios Psicologicos) Nota 10 Aceptable
- ✓ Hostal Almenas (Alojamiento) Nota 10 Aceptable
- ✓ Lilian Andrade (Evaluación Psicolaborales) Nota 11 Aceptable

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

## DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS - LUIS POZA A. (A4) SITIO 2: EL ROBLE N° 268, CHILLÁN

Área / Proceso: **DIRECTOR DE PROYECTO**

Participantes:

Nadienka Gatica – Directora

Yohanna Parra – Trabajadora social y Directora Subrogante

Carlos Escobar Gutiérrez – Secretario Contable

Información Documentada:

P-SGC-005 Revisión por la dirección Rev.04 de Oct.2019

P-SGC-006 Comunicación interna Rev.03 de 24.09.2012

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.

- ✓ Sistema de gestión en intranet
- ✓ D-SGC-003 Mapa de procesos del 12.06.2018
- ✓ D-SGC-015 Análisis de contexto Ver.02 del 14.06.2019

Como cuestiones relevantes se identificaron (Interno/externo):

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

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

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



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

### Comprensión de las 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 (reparación vínculo, compañía, escucha, comprensión, esperanza)
- ✓ **Familias:** Superar la situación de vulnerabilidad y recibir un buen trato en el proceso, apoyo y orientación frente al cuidado de sus hijos
- ✓ **SENAME:** Cumplimiento del convenio y orientaciones técnicas, denuncia oportuna de casos de vulnerabilidad
- ✓ **Tribunales de familias o Juzgados de familia:** Diagnósticos oportunos y certeros, atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas
- ✓ **Ministerio Público o Fiscalía:** Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas
- ✓ **Ministerios de desarrollo social y de justicia:** Experiencia institucional y los buenos resultados en la gestión de la política pública
- ✓ **Defensoría penal Pública:** Informar oportunamente respecto al cumplimiento de la medida o sanción de los jóvenes
- ✓ **Personal: Remuneración,** capacitaciones, estabilidad laboral, resguardo del clima laboral, proyecciones y desarrollo profesional
- ✓ **Sociedad:** En RPA (Responsabilidad protección adolescente), lograr la reinserción social. En PD, disminuir el reingreso al sistema
- ✓ **Proveedores:** Pago oportuno, cumplimiento contractual
- ✓ **SII:** pago oportuno
- ✓ **Contraloría:** Que se utilicen los recursos conforme al marco legal
- ✓ **PDI y Carabineros:** cumplimiento protocolos de denuncia
- ✓ **Políticos y legisladores:** información del quehacer para la toma de decisiones
- ✓ **Consejo directivo** Cumplir con rol relevante y creciente en la atención de niñez vulnerada y los jóvenes infractores de la ley con un servicios de calidad.

### Comunicación con partes interesadas y clientes

- ✓ Sename: a través de las licitaciones, denuncias, informes

### 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 28 de Octubre de 2019, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron:

- ✓ Presentación de Octubre 28.2019 con resultados de Agosto y Septiembre, control de gestión, Seguimiento de acuerdos reunión anterior, seguimiento de compromisos 2019 del plan estratégico, reclamos (Maipú, Curicó, Cerrillos, Pudahuel Lo Pardo), resultados de auditoría interna (38 NC, 18 abiertas, 20 cerradas), no conformidades, eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, oportunidades de mejoras
- ✓ Plan de auditoría AGC del 14.10.2019





**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ Hallazgos. 18.11.2019. Procedimiento de Ejecución de proyecto (P-SGC-013), en las carpetas no se sigue el orden establecido para la documentación. Sin embargo existe la nota técnica 06/2019 del Sename, que realiza modificación, ratificada por el dpto. de operaciones sociales y que el auditor no considero, ya que la NC era a la no actualización del procedimiento.

### 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**

- ✓ D-SGC-022 Política de calidad Ver.04 23.08.2016 y publicada en sala de reunión y 2do piso

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

- ✓ D-SGC-005 Objetivos estratégicos y de la calidad, Ver.06 02.09.2019
  - ✓ **OBJ 1:** Crecimiento orgánico, sostenible y con calidad. Indicador: Nivel de satisfacción institucional, de NNA y de las familias, Meta: 96%, 99%, 99%, respectivamente
  - ✓ **OBJ3:** Medición y mejora de los resultados de los programas a nivel de usuario. Indicador: % de NNA con los que se cumplieron los objetivos del programa; % de NNA que declaran que se ha interrumpido su situación de vulnerabilidad. Meta 90 y 98,5%, respectivamente

### Patente municipal

- ✓ Municipalidad de providencia, Departamento de rentas, ROL N°2-035473, Folio: 3852982, patente enrolada exenta art.27, Rut: 70037600-1, periodo: 2do semestre Julio-Diciembre 2019, Aseo en patentes municipales

### Requisitos legales / reglamentarios aplicables

- ✓ F-SGC-002 Listado de control de documentos externos
- ✓ Convención derechos del niño Unicef,
- ✓ Ley 2032 Sename
- ✓ Circular 19 Sename
- ✓ DS 208 Contraloría
- ✓ Resolución exenta N°181-B Sename
- ✓ Dto. exento 181 Ministerio Justicia
- ✓ Código penal, art 39 Bis Consulta de inhabilidades para ejercer funciones con menores de edad
- ✓ DS 40
- ✓ Ley N°19.728

### Liderazgo

- ✓ D-SGC-0011 Organigrama de la Fundación
- ✓ D-PER-001 Descriptores de cargos

### Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

- ✓ Postulación a licitaciones. **Riesgo:** Elaborar una propuesta técnica económica que no considere todas las exigencias y requerimiento del mandante. Nivel: Moderado. Acciones: Clarificar las tareas de cada departamento durante el proceso de licitación, conformar equipos con representantes de todas las áreas,, evaluar la propuestas, revisión exhaustiva por cada dirección de las bases técnicas- Evidencia: Durante el año 2018 no se han presentado licitaciones

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

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



- ✓ Ejecución de programas. **Riesgo:** Cumplimiento parcial de los objetivos de los programas de las distintas líneas de intervención. Nivel del riesgo: Moderado. Acciones: Asesoría y control técnico a los programas, riguroso proceso de selección de los directores de programa, fortalecer el autocuidado en los programas. Evidencia: Se realizan en forma permanente. Talleres de liderazgos vincular. Se mantiene y definido en procedimiento de implantación y ejecución. Se incluye con la acción de capacitación

### Alcance y no aplicabilidad

#### Alcance

- ✓ 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

#### No aplicabilidad

- ✓ 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. En la prestación del servicio, la Fundación Ciudad del Niño, no utiliza equipos de medición.

### Satisfacción del Cliente

- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adulto responsable): Sofía Campos Toro del 27.06.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adolescente): Sofía Campos Toro del 27.06.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adolescente): Elizabeth Rifo Vásquez del 28.08.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria: (Adulto responsable): Elizabeth Rifo Vásquez del 28.08.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adulto responsable): Eduardo León Fuentes del 18.10.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adolescente): Eduardo León Fuentes del 18.10.2019. Satisfecho

### Evaluación de desempeño

- ✓ A través de los objetivos e indicadores

Resultados: **Conforme, sin hallazgos**

Área / Proceso: **EJECUCIÓN DE PROYECTO**

Participantes:

Nadienka Gatica – Directora

Yohanna Parra – Trabajadora social y Directora Subrogante

Carlos Escobar Gutiérrez – Secretario Contable

Información Documentada:

P-SGC-013 Ejecución del programa de protección ambulatorios Rev.07 de 25 Oct.2019

Muestra/ Documento:

### Operación

- ✓ F-SGC-47 Ficha de ingreso, Programa: Programa de prevención focalizada PPF CODENI Chillán-Chillán Viejo. Niño: Martin Baltazar Caamaño Acuña, rut: 25.111.808-6 (3 años y 9 meses)
- ✓ Certificado de nacimiento del 22.11.2017
- ✓ F-SGC-034 Carta compromiso, 29.10.2018

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

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



- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Víctima-testigo de violencia intrafamiliar moderada, fecha de ingreso: 25.09.2018, fecha estimada de egreso: Enero 2020
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Víctima-testigo de violencia intrafamiliar moderada, fecha de ingreso: 25.09.2018, fecha estimada de egreso: Diciembre 2019
- ✓ F-SGC-033 Pauta de verificación de los registros de carpetas individuales 31.01.2019, revisada por N. Gatica Aparicio – A de la Hoz. Resultado: carpeta cumple con toda la información
- ✓ Registro de intervención, Objetivo PII: Monitorear de manera constante la situación individual, familiar y comunitaria de Martín. 27.11.2019. Se propone “egreso del programa, en el mes de Enero 2020, cumpliendo 16 meses, debido a que niño no está expuesto a una nueva vulneración
- ✓ Registro de intervención, objetivo: Martín logra establecer vinculación con programa y profesionales intervinientes
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 04.07.2019 al 23.07.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 07.06.2019 al 24.06.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 09.05.2019 al 28.05.2019
- ✓ F-SGC-011 Registro de actividad o comunicación interna 28.05.2019 Objetivo “Conocer situación actual a nivel familiar Sra Katherine”
- ✓ F-SGC-011 Registro de actividad o comunicación interna –visita domiciliaria 25.02.2019
- ✓ Resolución judicial del 25.09.2019, Prorróguese la medida de protección en favor de Martín Caamaño Acuña
- ✓ Carta a Juez Presidente, Juzgado de familia Chillán con Informe de avance N°3, causa RIT-X-142-2018, con logo de BVC
- ✓ Carta a Juez Presidente, Juzgado de familia Chillán con Informe de ingreso a programa, causa X-142-2018, con fecha 25.09.2018 vía normal y no 80 bis
- ✓ Solicitud de medida de protección, Juzgado de familia 22.11.2017
- ✓ Plantilla de acta de audiencia preparatoria protección 27.03.2018
- ✓ F-SGC-046 pauta de chequeo diagnóstico 11.07.2019
- ✓ Certificado de alumno regular, sala cuna “Mis primeros sueños (VTF) 15.04.2019
- ✓ Registro de controles de salud (dental 08.04.2019)
- ✓ Pericia forense protección N° 3029, causa RIT P-1254-2017, Informe diagnóstico de condiciones de protección en el ámbito psicosocial 08.01.2017
  
- ✓ F-SGC-47 Ficha de ingreso, Programa: Programa de prevención focalizada PPF CODENI Chillán-Chillán Viejo. Niño: Matías Ignacio Cartes Rivas, rut: 20.903.696-7 (17 años)
- ✓ Certificado de nacimiento del 06.11.2018
- ✓ F-SGC-034 Carta compromiso, 11.12.2018
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Víctima de negligencia, fecha de ingreso: 07.11.2018, fecha estimada de egreso: Marzo 2020, fecha de elaboración: 07.08.2019
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Víctima negligencia: 25.09.2018, fecha estimada de egreso: Marzo 2020, fecha de elaboración 07.02.2019
- ✓ F-SGC-033 Pauta de verificación de los registros de carpetas individuales 31.01.2019, revisada por N. Gatica Aparicio – A de la Hoz. Resultado: carpeta cumple con toda la información. Última fecha de registro: 28.01.2019
- ✓ Pauta de chequeo diagnóstico, 28.01.2019
- ✓ Registro de intervención, Objetivo PII: Padres fortalecen la relación de confianza con Matías del 18.11.2019. Tipo de evento: Intervención psicológica
- ✓ Registro de intervención, objetivo: Padres ajustan la crianza e interacción con Matías de acuerdo a las características del Joven. 30.10.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 29.07.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 18.06.2019 al 26.06.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 06.05.2019 al 10.05.2019
- ✓ Resolución judicial del 08.11.2019, Prorróguese la medida a favor de Matías Cartes Rivas por un periodo de 6 meses, debiendo remitir informes de avance cada 3 meses, RIT X-150-2018
- ✓ Carta a Juez Presidente, Juzgado de familia Chillán con Informe de avance N°3, causa RIT-X-150-2018, con logo de BVC del 07.11.2019

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ Carta del 08.11.2018 a Juez Presidente, Juzgado de familia Chillán con Informe de ingreso a programa, causa RIT X-150-2018, con fecha 07.11.2018 vía normal y no 80 bis
- ✓ F-SGC-011 Registro de actividad o comunicación interna, tipo de actividad: Coordinación escolar 24.09.2019, Colegio Sagrado Corazón de Jesús
- ✓ Informe médico 21.06.2019 "Fobia social"
- ✓ Informe Psicológico 23.04.2019,
- ✓ F-SGC-011 Registro de actividad o comunicación interna, tipo de actividad: Viista Domiciliaria 07.03.2019
  
- ✓ Pericia forense protección N° 4278, causa RIT P-195-2018, Informe diagnóstico de condiciones de protección Psicosocial del adolescentes 02.04.2018

Resultados: **Conforme, sin hallazgos.**

#### Área / Proceso: **GESTIÓN DE PERSONAS DE PROYECTOS**

Participantes:

Carlos Escobar Gutiérrez – Secretario-Contable

Información Documentada:

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

P-PER-004 Capacitación Rev.8 del 14.12.2018

Muestra/ Documento:

#### **Competencias**

Carpeta de personal Samia Kaik González (Educador, profesión Trabajador Social), contrato de trabajo 12.02.2019, Programa PPF Codeni Chillán – Chillán Viejo; anexo de contrato 01.08.2019, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Trabajador Social" Instituto Profesional Valle Central 28.11.2018
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 15.11.2019
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 13.11.2019. "NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad"
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 15.11.2019
- ✓ Cedula de identidad vigente al 24.10.2021
- ✓ Certificado de Información según DS40 22.02.2019
- ✓ CV
- ✓ D-PER-091 Descriptor de cargo Educador Programa Protección focalizada (PPF) 23.12.2013
- ✓ Evaluación Psicológica
- ✓ Certificado de capacitación "Riesgos de las redes sociales: Herramientas para la intervención Psicoeducativa con NNA y sus familias" 05.09.2019, SENAME, U del Bi Bio
- ✓ Certificado de capacitación seminario "Desafíos y perspectivas en la intervención de familias con dinámicas complejas", 24.10.2018
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo "Educativa social" 12.02.2019
- ✓ F-PER-001 Entrevista de selección de personas

Carpeta de personal Diego Espinosa Ubilla (Psicólogo), contrato de trabajo 03.10.2016, Programa PPF Codeni Chillán – Chillán Viejo; anexo de contrato 01.04.2017, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título "Psicólogo" Universidad del Bio Bio 09.01.2015
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 13.11.2019
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 01.11.2019

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

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



- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 06.11.2019 “NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad”
- ✓ Declaración jurada simple “No tener dependencia grave de sustancias estupefacientes o psicotrópicas ilegales, in embargo, justifica su consumo por un tratamiento médico, al cual se somete, en cuyo caso acompaña con certificado médico”
- ✓ CV
- ✓ D-PER-091 Descriptor de cargo Psicologo PPF 29.02.2016
- ✓ Evaluación Psicológica
- ✓ Certificado de capacitación “Riesgos de las redes sociales: Herramientas para la intervención Psicoeducativa con NNA y sus familias” 05.09.2019, SENAME, U del Bi Bio
- ✓ Certificado de participación “Taller de trabajo con familias en protección” 20 y 21.08.2018, Fundación Ciudad del Niño
- ✓ Diploma participación seminario “Intervención en salud, y su implicación en el trabajo psicosocial con adultos a cargo de niños, niñas y adolescentes”, 20.12.2018 CCP, Red de Centros de Prevención Región del Bio Bio.
- ✓ Certificado de capacitación seminario “Desafíos y perspectivas en la intervención de familias con dinámicas complejas”, 24.10.2018
- ✓ F-PER-006 Informe de evaluación de capacitación. “Taller de trabajo con familias”, 20 y 21.08.2018, 12 hrs, evaluado el 16.01.2019
- ✓ Guía evaluación desempeño, calificación Muy bueno, año 2018
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo “Educatora social” 03.10.2016

Carpeta de personal Jeniffer Muñoz Aránguiz (Educatore), contrato de trabajo 18.06.2016, Programa PPF Codeni Chillán – Chillán Viejo; anexo de contrato 01.10.2016, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título “Asistente Social Licenciada en Trabajo Social”, Universidad Santo Tomás, 30.01.2015
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 18.11.2019
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 18.11.2019
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 15.11.2019 “NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad”
- ✓ CV
- ✓ D-PER-091 Descriptor de cargo Educador Programa Protección focalizada (PPF) 23.12.2013
- ✓ Evaluación Psicológica
- ✓ Certificado de capacitación “Riesgos de las redes sociales: Herramientas para la intervención Psicoeducativa con NNA y sus familias” 05.09.2019, SENAME, U del Bi Bio
- ✓ Certificado Jornada de perfeccionamiento “Violencia intrafamiliar: Detección, implicancias e intervención”, 5 hrs, 18.05.2019 Grupo INSIGHT, Chillán
- ✓ Certificado de participación “Evaluación y acompañamiento de niños que han vivido experiencias de abuso sexual” 07 y 08.08.2018, Concepción.
- ✓ Certificado de participación “Taller de trabajo con familias en protección” 20 y 21.08.2018, Fundación Ciudad del Niño
- ✓ Diploma participación seminario “Intervención en salud, y su implicación en el trabajo psicosocial con adultos a cargo de niños, niñas y adolescentes”, 20.12.2018 CCP, Red de Centros de Prevención Región del Bio Bio
- ✓ Certificado de capacitación seminario “Desafíos y perspectivas en la intervención de familias con dinámicas complejas”, 24.10.2018
- ✓ F-PER-006 Informe de evaluación de capacitación. “Evaluación y acompañamiento de niños que han vivido experiencias de abuso sexual”, 07.08.2018, 16 hrs, evaluado el 28.01.2019
- ✓ F-PER-006 Informe de evaluación de capacitación. “El equilibrio del buen vivir”, 11 y 12.06.2018, 16 hrs, evaluado el 28.01.2019
- ✓ Guía evaluación desempeño, calificación Muy bueno, año 2018

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

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

Resultados: **Conforme, sin hallazgos**

Área / Proceso: **COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Participantes:

Carlos Escobar Gutiérrez – Secretario-Contable

Información Documentada:

P-SGC-008 Compras y evaluación de proveedores Ver.09 del 14.12.2018

Muestra/ Documento:

#### Evaluación de Proveedores

- ✓ Listado de evaluación de proveedores: Vera y Cía. Ltda.- Materiales de oficina, Carlos Manuel Gonzalez – Radiotaxi, Soc. Ricardo Martínez Ltda. – Fotocopias y recarga toner; Las Vertientes – Agua envasada; Prosegur – Alarma y monitoreo; VTR - Teléfono, cable e internet. Todos con resultado máximo = 5 evaluación realizada el 03.10.2019, bajo los criterios de responsabilidad, calidad y condiciones de pago, con valores de 1,3,5

#### Compras

- ✓ Comprobante de egreso N°222 08.08.2019 por 1 hervidor 23 lts y 1 termo sifón acero
- ✓ Factura N°210947 Comercial Copelec
- ✓ F-DAF-031 Orden de pedido interno 08.08.2019 por 1 termo y 1 hervidor 23 lts
- ✓ Comprobante de egreso 223 del 09.08.2019, pago alimentación beneficiarios en actividad recreativa celebración del día del niño PPF
- ✓ Factura N 30381587 Supermercados Unimarc 09.08.2019
- ✓ F-SGC-018 Evaluación de proveedores 03.10.2018: Vera y Cía Ltda. (12), Carlos González (12), Copymax (12) y Manantial (7)
- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación 30.05.2019
- ✓ Vera y Cía Ltda. (12)
- ✓ Carlos González (12)
- ✓ Soc. Ricardo Martínez Ltda. (12)
- ✓ Manantial (10)
- ✓ VTR (10)
- ✓ F-SGC-013 Programa anual de mantención de infraestructura y ambiente de trabajo
- ✓ F SGC 015 Informe de inspección de infraestructura y ambiente de trabajo 27.11.2019
- ✓ F DAF 031 Orden de pedido interno 08.08.2019, panes, jugos, azúcar, láminas de queso, láminas de jamón
- ✓ Registro de consumo inmediato 09.08.2019
- ✓ Planificación general de la actividad "Fiesta familiar día del niño" 09.08.2019, gimnasio Liceo Narciso Tondreau
- ✓ Nómina de asistencia NNA

Resultados: **Conforme, sin hallazgos**

## DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS - LUIS POZA A. (A4) - LOTA SITIO 3: ARTURO ALESSANDRI N° 180, LOTA

Área / Proceso: **DIRECTOR DE PROYECTO**

Participantes:

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

Claudio Solar - Director

Carol Pérez - Secretaria Contable

Información Documentada:

P-SGC-005 Revisión por la dirección Rev.04 del 30.Oct.2019

P-SGC-006 Comunicación interna Rev.03 del 24.09.2012

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.

- ✓ Sistema de gestión en intranet
- ✓ D-SGC-003 Mapa de procesos 12.06.2018
- ✓ D-SGC-015 Análisis de contexto Ver.02 del 14.06.2019

Como cuestiones relevantes se identificaron (Interno/externo)

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

### **Comprensión de las 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 (reparación vínculo, compañía, escucha, comprensión, esperanza)
- ✓ **Familias:** Superar la situación de vulnerabilidad y recibir un buen trato en el proceso, apoyo y orientación frente a la cuidado de sus hijos
- ✓ **SENAME:** Cumplimiento del convenio y orientaciones técnicas, denuncia oportuna de casos de vulnerabilidad
- ✓ **Tribunales de familias o Juzgados de familia:** Diagnósticos oportunos y certeros, atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas.
- ✓ **Ministerio Público o Fiscalía:** Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas
- ✓ **Ministerios de desarrollo social y de justicia:** Experiencia institucional y los buenos resultados en la gestión de la política pública
- ✓ **Defensoría penal Pública:** Informar oportunamente respecto al cumplimiento de la medida o sanción de los jóvenes

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ **Personal:** Remuneración, capacitaciones, estabilidad laboral, resguardo del clima laboral, proyecciones y desarrollo profesional
- ✓ **Sociedad** En RPA (Responsabilidad protección adolescente), lograr la reinserción social. En PD (Protección derecho), disminuir el reingreso al sistema. Contribuir a la formación de buenos ciudadanos
- ✓ **Proveedores:** Pago oportuno, cumplimiento contractual, especificaciones de compra claras
- ✓ **SII:** pago oportuno de las contribuciones tributarias
- ✓ **Contraloría:** Que se utilicen los recursos conforme al marco legal
- ✓ **PDI y Carabineros:** cumplimiento protocolos de denuncia
- ✓ **Dirección del trabajo:** Cumplimiento de normativa legal
- ✓ **Vecinos del programa:** Que no se entorpezca su vida cotidiana y su entorno
- ✓ **Universidades:** Espacio de formación, prácticas profesionales y de investigación. Promover la suscripción de convenios y posterior cumplimiento
- ✓ **ACHS:** Ambiente laboral que prevenga accidentes laborales, enfermedades profesionales y promueva la calidad de vida.
- ✓ **Red de Salud:** Coordinación en el tratamiento médico de lo NNA
- ✓ **Políticos y legisladores:** información del quehacer para la toma de decisiones
- ✓ **Asociaciones gremiales de infancia:** Discurso común frente a la autoridad para que los planteamientos sean acogidos
- ✓ **Consejo directivo:** Cumplir con rol relevante y creciente en la atención de niñez vulnerada y los jóvenes infractores de la ley con un servicios de calidad, influir en las políticas de niñez y adolescencia, bienestar del personal y clima laboral de la Fundación
- ✓ **Organismos internacionales (ej: UNICEF, ACNUR):** Experiencia institucional y vinculante con la sociedad civil

#### **Comunicación con partes interesadas y clientes**

- ✓ Sename: a través de las licitaciones, denuncias, informes

#### **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 en 28 Octubre de 2019, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron:

- ✓ Presentación de Octubre 28.2019 con resultados de Agosto y Septiembre, control de gestión, Seguimiento de acuerdos reunión anterior, seguimiento de compromisos 2019 del plan estratégico, reclamos (Maipú, Curicó, Cerrillos, Pudahuel Lo Pardo), resultados de auditoría interna (38 NC, 18 abiertas, 20 cerradas), no conformidades, eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, oportunidades de mejoras
- ✓ Plan de auditoría SGC del 11.04.2019 (Auditores: Erika Alarcón Molina, Evelyn Arriagada Urrutia.). Resultado de Auditoría Interna: 08 NC y 11 OM.
- ✓ Hallazgos. 18.11.2019. Procedimiento de Ejecución de proyecto (P-SGC-013), en las carpetas no se sigue el orden establecido para la documentación. Sin embargo existe la nota técnica 06/2019 del Sename, que realiza modificación, ratificada por el dpto. de operaciones sociales y que el auditor no considero, ya que la NC era a la no actualización del procedimiento.

#### **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**

- ✓ D-SGC-022 Política de calidad Ver.04 23.08.2016 y publicada en sala técnica.

La política y los objetivos han sido analizados en la revisión por la dirección.

- ✓ D-SGC-005 Objetivos estratégicos y de la calidad, Ver.06 02.09.2019

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

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





**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ **OBJ 1:** Crecimiento orgánico, sostenible y con calidad. Indicador: Nivel de satisfacción institucional, de NNA y de las familias, Meta: 96%, 99%, 99%, respectivamente. F-SGC-073 Encuesta de satisfacción institucional Escuela Luis Cousiño F-698, Nota = 5 Satisfecho.; Escuela Bello Horizonte E-693 Nota = 5 Satisfecho; Integra nota = 4,9 Satisfecho
- ✓ **OBJ3:** Medición y mejora de los resultados de los programas a nivel de usuario. Indicador: % de NNA con los que se cumplieron los objetivos del programa; % de NNA que declaran que se ha interrumpido su situación de vulnerabilidad. Meta 90 y 98,5%, respectivamente

#### Patente municipal

- ✓ Municipalidad de providencia, Departamento de rentas, ROL N°2-035473, Folio: 3852982, patente enrolada exenta art.27, Rut: 70037600-1, periodo: 2do semestre Julio-Diciembre 2019, Aseo en patentes municipales

#### Requisitos legales / reglamentarios aplicables

- ✓ F-SGC-002 Listado de control de documentos externos
- ✓ Convención derechos del niño Unicef,
- ✓ Ley 20032 Establece Sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la Red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención
- ✓ Dto. Supremo N° 841 Reglamento de la Ley N° 20032 del 27.07.2005
- ✓ Circular 19 Sename
- ✓ DS 208 Contraloría
- ✓ Resolución exenta N°181-B Sename
- ✓ Dto. exento 181 Ministerio Justicia
- ✓ Código penal, art 39 Bis Consulta de inhabilidades para ejercer funciones con menores de edad
- ✓ DS 40
- ✓ Ley N°19.728

#### Liderazgo

- ✓ D-SGC-0011 Organigrama de la Fundación
- ✓ D-PER-001 Descriptores de cargos

#### Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

- ✓ **Postulación a licitaciones. Riesgo:** Elaborar una propuesta técnica económica que no considere todas las exigencias y requerimiento del mandante. Nivel: Moderado. Acciones: Clarificar las tareas de cada departamento durante el proceso de licitación, conformar equipos con representantes de todas las áreas,, evaluar la propuestas, revisión exhaustiva por cada dirección de las bases técnicas- Evidencia: Durante el año 2018 no se han presentado licitaciones
- ✓ **Ejecución de programas. Riesgo:** Cumplimiento parcial de los objetivos de los programas de las distintas líneas de intervención. Nivel del riesgo: Moderado. Acciones: Asesoría y control técnico a los programas, riguroso proceso de selección de los directores de programa, fortalecer el autocuidado en los programas. Evidencia: Se realizan en forma permanente. Talleres de liderazgos vincular. Se mantiene y definido en procedimiento de implantación y ejecución. Se incluye con la acción de capacitación. Oportunidad: Nuevos fondos concursables. Valor: 9. Acción Revisión permanente de los fondos concursables de diversos servicios y organizaciones  
Apertura de nueva línea programática (PRJ, Multi modales y Multi especializados). Valor: 9 Acción: Avanza en propuestas metodológicas de manera anticipada).

#### Alcance y no aplicabilidad

##### Alcance

- ✓ 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

##### No aplicabilidad

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

- ✓ 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. En la prestación del servicio, la Fundación Ciudad del Niño, no utiliza equipos de medición.

### **Satisfacción del Cliente**

- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adulto responsable): Constanza Díaz Romero 27.09.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adolescente): Constanza Díaz Romero 27.09.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adolescente): Max y Carlos Vega 14.11.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria: (Adulto responsable): Max y Carlos Vega del 14.11.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adulto responsable): Martin Cabrera 30.09.2019. Satisfecho
- ✓ F-SGC-036 Encuesta de satisfacción usuaria (Adolescente): Martin Cabrera 30.09.2019. Satisfecho

### **Evaluación de desempeño**

- ✓ A través de los objetivos e indicadores

Resultados: **Conforme, sin hallazgos**

### **Área / Proceso: EJECUCIÓN DE PROYECTO**

Participantes:

Claudio Solar - Director

Carol Pérez - Secretaria Contable

Información Documentada:

P-SGC-013 Ejecución del programa de protección ambulatorios Rev.07 de 25 Oct.2019

Muestra/ Documento:

### **Operación**

- ✓ F-SGC-47 Ficha de ingreso, Programa: Programa de prevención focalizada PPF CODENI Lota Alto. Niño: Martin Torres Contreras, Rut: 24.463.430-3, fecha de ingreso: 30.04.2019, RIT 434-2018 (5 años 5 meses)
- ✓ Resolución Judicial, Juzgado de familia Coronel, 03.04.2019, egreso de Martin Torres Contreras y egreso en conformidad a lo establecido en el art.80 bis de la ley 19.968
- ✓ Certificado de envío de escrito 24.06.2019
- ✓ Certificado de nacimiento del 29.04.2019
- ✓ F-SGC-034 Carta compromiso, 06.06.2019
- ✓ F-SGC-046 Pauta de chequeo diagnóstico
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Testigo de violencia, fecha de ingreso: 30.04.2019, fecha estimada de egreso: 30.04.2020
- ✓ Informe Diagnóstico N°1 RIT X-434-2018
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Víctima-testigo de violencia intrafamiliar moderada, fecha de ingreso: 25.09.2018, fecha estimada de egreso: Diciembre 2019, fecha de elaboración 30.07.2019 y sus registros de intervención
- ✓ Acta de audiencia preparatoria medida de protección, 23.10.2018
- ✓ Denuncia – Demanda Oral Violencia Intrafamiliar 26.09.2018
- ✓ F-SGC-033 Pauta de verificación de los registros de carpetas individuales 31.01.2019, revisada por Claudio Solar. Resultado: carpeta cumple con toda la información
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 17.07.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 18.06.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 13.05.2019 al 17.05.2019

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

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



- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 30.04.2019
- ✓ F-SGC-47 Ficha de ingreso, Programa: Programa de prevención focalizada PPF CODENI Lota Alto. Niño: Anais Fuentealba Rivas, Rut: 22.240-692-7 (12 años), fecha ingreso: 29.06.2018, COSAM de Lota; 15.11.2018 Tribunal de familia de Coronel. Causa: Negligencia marental, testigo de violencia intrafamiliar. RIT X-469-2018
- ✓ Juzgado de familia – Coronel 19.11.2018
- ✓ Acta de audiencia preparatoria de medida de protección,
- ✓ Ficha de derivación – Programa prevención focalizada Lota Alto 27.06.2018
- ✓ Certificado de nacimiento del 28.03.2019
- ✓ F-SGC-034 Carta compromiso, 11.12.2018
- ✓ Certificado de envío de escrito – Oficina Judicial virtual, 20.03.2019
- ✓ Informe de diagnóstico – Programa ambulatorio N°1
- ✓ F-SGC-046 Pauta de chequeo diagnóstico y sus documentos aplicados
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Negligencia marental, fecha de ingreso: 29.06.2018, fecha estimada de egreso: 29.06.2019, fecha de elaboración: 29.06.2019
- ✓ F-SGC-031 Plan de intervención individual, causal: Víctima negligencia: 25.09.2018, fecha estimada de egreso: 28.07.2019, fecha de elaboración 31.07.2019
- ✓ F-SGC-033 Pauta de verificación de los registros de carpetas individuales 31.01.2019, revisada por Claudio Solar. Resultado: carpeta cumple con toda la información. Última fecha de registro: 31.11.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 21 y 22.03.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 04.02.2019 al 08.02.2019
- ✓ F-SGC-032 registro unificado de actividades del 15.01.2019 al 24.01.2019
- ✓ Certificado de envío de escrito – Oficina Judicial virtual, 20.11.2019, Informe proceso N°3

Resultados: **Conforme, sin hallazgos.**

#### Área / Proceso: **GESTIÓN DE PERSONAS DE PROYECTOS**

##### Participantes:

Claudio Solar - Director

Carol Pérez - Secretaria Contable

##### Información Documentada:

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

P-PER-004 Capacitación Rev.8 del 14.12.2018

##### Muestra/ Documento:

##### Competencias

- ✓ D-SGC-011 Organigrama de la Fundación del Niño Ver.04 23.11.2018
- Carpeta de personal Paola Muñoz Hernández (Asistente Social), contrato de trabajo 30.10.2018, Programa PPF Codeni Lota Alto; anexo de contrato 01.03.2019, pasando a indefinido;
  - ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
  - ✓ Certificado de título "Asistente Social" Universidad San Sebastián 28.03.2008
  - ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 06.12.2019
  - ✓ Declaración jurada simple de no inhabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 03.09.2019. "NO registra inhabilitaciones para trabajar con menores de edad"
  - ✓ Consulta inhabilitaciones para trabajar con menores de edad 26.09.2019
  - ✓ Certificado de nacimiento, para asignación familiar 01.10.2018
  - ✓ Certificado de Información según DS40 del 08.10.2018
  - ✓ CV
- ✓ D-PER-091 Descriptor de cargo Educador Programa Protección focalizada (PPF) 23.12.2013

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

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



- ✓ Evaluación Psicológica
- ✓ Diploma “Promoción y protección integral de la infancia y la adolescencia”. Tercera versión, Universidad de Concepción y Unicef, 150 hrs, Marzo 2016
- ✓ Certificado capacitación “Niños/as y adolescentes transgeneros” 03.10.2017, Fundación Renaciendo
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo “Trabajadora social” 03.10.2018
- ✓ F-PER-001 Entrevista de selección de personas 29.09.2018

Carpeta de personal Gonzalo Caro Ortiz (Psicólogo), contrato de trabajo 11.03.2019, Programa PPF Codeni Lota Alto; anexo de contrato 01.08.2019, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de nacimiento 10.03.2019
- ✓ Certificado de título “Psicólogo” Universidad de Aconcagua del 21.04.2017
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 25.09.2019
- ✓ Certificado de ODI, del 22.03.2019
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 29.11.2019
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 25.09.2019 “NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad”
- ✓ F-PER-001 Entrevista de selección de personas Marzo 2019
- ✓ CV
- ✓ Certificado de Diplomado en parentalidad, apego y desarrollo de la infancia, 240 hrs, Enero 2019, Fundación América por la Infancia
- ✓ Certificado de participación en Seminario “Intervención con enfoque de género: Perspectivas de acción intersectorial” del 21.11.2017, 5 hrs., Red de Centros de Prevención, Región del Bio Bio.
- ✓ Diploma “Intervención en salud, y su implicación en el trabajo psicosocial con adultos a cargo de niños, niñas y adolescentes, 10.12.2018, Red de Centros de Prevención, Región del Bio Bio-Sename
- ✓ D-PER-091 Descriptor de cargo Psicólogo PPF 29.02.2016
- ✓ Evaluación Psicológica
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo “Psicólogo” 11.03.2019

Carpeta de personal Casandra Avilés Vásquez (Educador), contrato de trabajo 09.02.2016, Programa PPF Lota Alto; anexo de contrato 01.06.2016, pasando a indefinido;

- ✓ F-PER-008 Solicitud de contrato de trabajo de personas
- ✓ Certificado de título “Licenciada en educación”, Universidad Bolivariana, 27.02.2012
- ✓ F-PER-004 Lista de chequeo para la inducción al puesto de trabajo, 09.02.2016
- ✓ Certificado de nacimiento 03.02.2016
- ✓ Certificado de antecedentes para fines especiales del 04.10.2019
- ✓ Certificado de ODI 09.02.2016
- ✓ Declaración jurada simple de no deshabilitación para trabajar con niños, niñas y adolescentes del 04.10.2019
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad 25.09.2019 “NO registra inhabilidades para trabajar con menores de edad”
- ✓ CV
- ✓ D-PER-091 Descriptor de cargo Educador Programa Protección focalizada (PPF) 23.12.2013
- ✓ Evaluación Psicológica
- ✓ Certificado de curso “Interculturalidad, migración y racismo 3° edición”, 25.01.2019, en plataforma UAbierta de la Universidad de Chile
- ✓ Certificado de “Enfoque de la parentalidad positiva y evaluación familiar: escala parentalidad positiva E2P”, Septiembre 2018, Fundación Ideas para la infancia
- ✓ F-PER-001 Entrevista de selección de personas 09.02.2016

Resultados: **Conforme, sin hallazgos**

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

Área / Proceso: **COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Participantes:

Claudio Solar - Director

Carol Pérez - Secretaria Contable

Información Documentada:

P-SGC-008 Compras y evaluación de proveedores Ver.09 del 14.12.2018

Muestra/ Documento:

#### **Evaluación de Proveedores**

- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación del 24.05.2019 (Librería V&C, Mario Salas-Obras menores, Patricio Palma-Asesorías, servicio gestión técnica computacional; Carla San Cristóbal-Evaluaciones Psicológicas; Cencosud, Emilio Vergara-Distribuidor de gas), con criterios de responsabilidad y calidad con nota igual a 5 y criterios de condiciones de pago con nota 0, Resultado de la evaluación: Excelente
- ✓ Seguimiento del desempeño y reevaluación del 14.15.2019 (Luz Romero-Librería; Librería V&C; Mario Salas-Obras menores; Patricio Palma-Asesorías - servicio gestión técnica computacional; Carla San Cristóbal-Evaluaciones Psicológicas; Cencosud; Emilio Vergara-Distribuidor de gas; Sodimac, PC Factory, Mantenimiento Manuel Huenchul), con criterios de responsabilidad y calidad con nota igual a 5 y criterios de condiciones de pago con nota 1, Resultado de la evaluación: Aceptable.

#### **Compras**

- ✓ Factura N°932 del 27.11.2019 Librería V&C, compra de tinta Epson recarga negra, libro de asistencia, papel fotocopia oficio, cuaderno, corchetera, pincel, papel kraf, cinta adhesiva, con timbre de cancelada \$ 128.564
- ✓ F-DAF-031 Orden de pedido interno 27.11.2019, compra de tinta Epson recarga negra, libro de asistencia, papel fotocopia oficio, cuaderno, corchetera, pincel, papel kraf, cinta adhesiva, con timbre de cancelada
- ✓ Factura N° 164 del 24.09.2019 Emilio Vergara Bello gas licuado 15 kg \$38.000, con timbre de cancelado
- ✓ F-DAF-031 Orden de pedido interno 24.09.2019, gas licuado
- ✓ Factura N° 101375327 del 07.11.2019, toldo plegable, ruedas para silla de escritorio, bowl de vidrio, servilletero \$ 105.930. Cuenta corriente Cartola N°11, cheque cobrado 11.11.2019, N° 4618091 por monto de \$105.930
- ✓ F-DAF-031 Orden de pedido interno toldo plegable, toldo plegable, ruedas para silla de escritorio, bowl de vidrio, servilletero.

Resultados: **Conforme, sin hallazgos**

### **DETALLE PROCESOS O AREAS AUDITADAS A5 (VHR). SITIO 4: CALLE COVADONGA N° 245, ANGOL**

Área / Proceso: **Director de Proyecto**

Participantes:

Jorge Torres. Director de programa

Información Documentada:

Procedimiento Revisión por la Dirección P-SGC-005, Ver. 04 del Octubre 2019

Procedimiento de Reclamos y oportunidades de mejora P-SGC-003 ver. 06, Octubre 2019

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

Procedimiento Elaboración y Control de documentos P-P-SGC-001 Ver. 9, Agosto 2019

Procedimiento Control de registros P-SGC-002 Ver.06 del Octubre 2019

Procedimiento Servicio No Conforme P-SGC-009 Ver.06 de Octubre 2019

Documento Gestión de Riesgos Sistema de Gestión de calidad D-SGC-017 Ver. 2 del 14-06-2019

Procedimiento de comunicación interna P-SGC-06 Ver 03.24/09/12

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. Documento de Análisis de contexto D-SGC-015 ver. 2 del 14-06-2019 (FODA para contexto interno y externo)

Como cuestiones relevantes se identificaron:

- Fortalezas: Alto compromiso de personal con la misión de la fundación, Existencia de un marco de valores y sello institucional establecido, y difundidos permanentemente que se aplica en el quehacer institucional, 85% de experiencia de trabajo con niños el conocimiento se genera se sistematiza y se difunde a la institución, consejo directivo informado de la gestión institucional, cultura informática de la fundación incipiente, institución tiene verificadores de desempeño, apoyo y acompañamiento a los programas por parte directores, existen procesos estandarizados, cumplimiento de condiciones contractuales y de norma, gestión de comunicación y marketing, buena evaluación en el sector público y buena evaluación de nuestros programas por mandantes y usuarios

Debilidades:

- Existe la percepción entre los niveles intermedios de las direcciones de que la comunicación y la coordinación entre a las distintas direcciones es leve.
- Falta de una mirada sistémica de los proceso institucionales, que impiden el trabajo en equipo e innovación.
- Ambiente laboral con disconformidad con administración central,
- Déficit en la sistematización de la experiencia institucional,
- Rotación de personal en determinados programas y cargos
- Debilidades en los proceso de implementación de los programas
- Falta de profesionales suficientemente calificados en algunas zonas geográficas del país.
- Débil perfil profesional en el área de gestión administrativa de algunos programas
- 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.
- Participación de la fundación en la discusión de política de niñez y su administración
- Momento político Legal / clave de discusión de nuevas leyes de niñez y de adolescencia
- Desarrollar vínculos con organismos internacionales para conseguir apoyo y conocimiento
- Incorporación de nuevas tecnologías en prácticas cotidiana
- Apertura Sename para competir en nuevas regiones

Amenazas:

- Visión crítica de la sociedad sobre las OCAS ( organismo colaboradores del SENAME)
- Posible premura en la implementación en las medidas de gobiernos en la temáticas de niñez
- Interpretaciones restrictivas de Sename a los cuerpos legales que regulan el sistema
- Altas exigencias para las selección personal
- Aumentos de las exigencias técnicas con los mismos recursos
- Desprestigio y falta de confianza en SENAME. Financiamiento insuficiente

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

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



BUREAU  
VERITAS

Comprensión de la necesidades y expectativas de las partes interesadas: Comunicación con partes interesadas y clientes Documento Partes interesadas y sus requisitos pertinentes al SGC D-SGC-016 Ver. 02 del 14-06-2019.

Partes interesadas:

- ✓ Niños, Niñas y Adolescentes “NNA”: Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso.
- ✓ Familias Superarla 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 y denuncia oportuna de casos de vulneración
- ✓ PDI y carabineros. Cumplimiento de protocolo de denuncias
- ✓ Dirección del trabajo. Cumplimiento normativa legal.
- ✓ Casa certificadora. Mantener certificación
- ✓ Político y legisladores. Información de nuestro quehacer para la toma decisiones
- ✓ Red de salud, Coordinación de en el tratamiento médico de los NNA
- ✓ Educación: Colaboración proceso educativo
- ✓ 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

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 28 de Octubre de 2019, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo. Como acciones relevantes se definieron: presupuesto.

- Reclamos de Clientes (Sin Reclamos)
- Servicios No Conformes (Sin servicios no conformes, para la sede angol )
- ✓ 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.

- ✓ Comunicación interna. Entre consejo directivo, departamentos y proyectos
- ✓ Comunicación externa, Los organismos públicos y privados con los que se relaciona la fundación, niños, niñas y adolescentes y sus familias
- ✓ Medios de comunicación: Circulares Cartas, resoluciones, memorándum, e –mail, boletines informativos, reuniones de trabajos
- ✓ Objetivos estratégicos y de calidad. Código –DSGC-005. Versión 06, 02/09/19
- ✓ Nivel de satisfacción institucional. Meta =96% Satisfechos. El promedio da 4,2, por lo que se considera un cumplimiento de un 100% como satisfecho
- ✓ Nivel de satisfacción NNA. 99%.100% de usuarios en el rango de satisfechos.
- ✓ Nivel de satisfacción de familias 99%. 100% de las familias encuestadas satisfechas
- ✓ Medición y mejora de los resultados de los programas a nivel usuario. % NNA con los que se cumplen los objetivos del programa, Meta=90%

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

Auditorías internas:

- ✓ Plan de auditoria 08/10/19 y fecha 14/10/19
- ✓ Informe de auditoría 25/10/19 ( 01 Nc )
- ✓ Registro de hallazgos 01 descripción, causa raíz y acción correctiva. Detectada el 14/10/19
- ✓ Listado de documentos del SGC, actualizados en intranet
- ✓ Listado de registros de SGC intranet ISO tools

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

**Área / Proceso: Ejecución de Proyecto**

Participantes:

Jorge Torres. Director de programa

Información Documentada:

Procedimiento Ejecución de Proyecto P-SGC-017 ver.1 del 20-03-2014

Muestra/ Documento:

PLA programa libertad asistida simple

**Carpeta Programa PLA. En proceso vigente. Adolescente: Bryan Guillermo Miranda. Rut 20.318.74-8**

- ✓ Extracto de audiencia. RUC 1701015722-6,. RIT 67-2017, Robo en lugar habitado. Sentencia definitiva robo en lugar habitado 09/07/2018
- ✓ Derivación de ingreso del programa coordinador judicial Sename 08/08/18
- ✓ Carta Ordinario 104 /PLA, 07/08/18. Se ingresa al PLA
- ✓ Ficha de ingreso en programa –SGC-064. Derivado por tribunal de Traiguén. Adolescente por delito robo en lugar habitado. 07/08/18 ( 541 días)
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Certificado de antecedentes
- ✓ Cedula identidad
- ✓ Carta compromiso en programa RPA. F-SGC-065 30/08/19
- ✓ Instrucciones para presentar reclamo por disconformidad con el servicio recibido D-SGC-06m revisión 01. 15/03/11
- ✓ Plan de intervención libertad asistida. F-SGC-078. 30/05/19
- ✓ Registro unificado de actividades en programa RPA F-SGC-067. 19/11/2019
- ✓ Registro de actividad y/o comunicación interna. F-SGC-011. 13/11/2019 (Reunión de coordinación programa educación ASE ( apoyo socio educativo)
- ✓ Oficina Judicial .02/12/19
- ✓ Carta ordinario 172/2019. 02/12/19 a juzgado de garantía Traiguén enviando informe
- ✓ Informe Plan de intervención individual N 04. Dic 2019
- ✓ Informe Plan de intervención individual N 03. 23/08/2019, elaborado y enviado 29/08/2019

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

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





- ✓ Informe Plan de intervención individual N 02. 10/05/2019, elaborado y enviado 13/05/2019
- ✓ Informe Plan de intervención individual N 01. 14/03/2019, elaborado y enviado 19/03/2019
- ✓ Material apoyo, se le aplica una DEP-ADO. Guía para la detección del grupo problemático de detección y droga eb adolescente. 25/05/19
- ✓ Cuestionario de agresión. 25/05/19
- ✓ Cuestionario exploración de salud mental para adolescentes 25/05/19
- ✓ Inventario de recursos sociocomunitarios focales IRS-F 24/05/19
- ✓ Ficha de evaluación riesgos y recursos de desadaptación social adolescente. 03/6/19
- ✓ Inventario clínico MACI para adolescente de Millo. 19/10/18
- ✓ Escala de gravedad de compromiso delectivo. 19/10/18
- ✓ Informe de avance ASE Malleco. Octubre 2019
- ✓ Certificado de examen de curso de capacitación 29/08/19
- ✓ Currículo
- ✓ Plan de trabajo Pedagógico PTP-2018.14/01/19
- ✓ Ordinario 93/ PLA Malleco. Autorización para flexibilizar.10/07/19
- ✓ Carta compromiso ASE. 22/10/18
- ✓ Ordinario N 77 PLA. 11/06/19. Flexibilización
- ✓ Certificado de estudios. Emisión 22/05/19
- ✓ Comprobante para rendir exámenes s de estudios 06/03/19
- ✓ Contrato de trabajo por faenas 15/03/19

**Carpeta Programa PLA. En proceso vigente. Adolescente: Josué Cartes. Rut 20.208.687-K**

- ✓ Extracto de audiencia. RUC 1510014798-7, RIT 494-2015, receptación de especies 29/09/15
- ✓ Derivación de ingreso del programa coordinador judicial Sename 15/12/15 ( no se pudo ingresar en forma inmediata al programa porque tenía otros delitos y con otros programa
- ✓ Carta Ordinario 100 /PLA, 02/08/18. Se ingresa al PLA
- ✓ Ficha de ingreso en programa –SGC-064. Derivado por tribunal de Collipulli. Receptación de especies. 02/08/18 ( 400 días )
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Certificado de antecedentes
- ✓ Cedula identidad
- ✓ Carta compromiso en programa RPA. F-SGC-065. 11/08/18
- ✓ Documento de apoyo de información, programa libertad asistida, cuales son los derechos
- ✓ Instrucciones para presentar reclamo por disconformidad con el servicio recibido D-SGC-06m revisión 01. 15/03/11
- ✓ Plan de intervención libertad asistida. F-SGC-078. 30/08 del 2018
- ✓ Plan de intervención libertad asistida. F-SGC-078. Noviembre del 2018

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

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



- ✓ Registro unificado de actividades en programa RPA F-SGC-067.04/09/19
- ✓ Registro de actividad y/o comunicación interna. F-SGC-011. 26/08/2019 (conocer estado de avance en programa PIL , intervención laboral
- ✓ Oficio Judicial .02/12/19
- ✓ Carta ordinario. 02/12/19 a juzgado de garantía Traiguen enviando informe
- ✓ Informe Plan de intervención individual N 03. 03/05/2019, elaborado y enviado 06/05/2019 al Poder judicial
- ✓ Informe Plan de intervención individual N 02. 04/02/2019, elaborado y enviado 11/02/2019
- ✓ Informe Plan de intervención individual N 01. 10/12/2018, elaborado y enviado 11/12/2018
- ✓ Material apoyo, se le aplica una DEP-ADO. Guía para la detección del grupo problemático de detección y droga en adolescente 06/02/19
- ✓ Cuestionario de agresión 06/02/19
- ✓ Cuestionario exploración de salud mental para adolescentes 06/02/19
- ✓ Inventario de recursos sociocomunitarios focales IRS-F. 06/02/19
- ✓ Ficha de evaluación riesgos y recursos de desadaptativo FERR social adolescente. 06/02/19
- ✓ Escala de gravedad de compromiso de lectivo 11/08/15
- ✓ Informe de avance ASE Malleco. 10/12/18
- ✓ Certificado de estudios de termino de primero y segundo medio 07/08/18
- ✓ Ordinario N 118 PLA . 09/08/19. Flexibilización de programa
- ✓ Contrato de trabajo por faenas 21/02/19
- ✓ Ficha de egreso en programa RPA. F SGC-72. 06/09/19.
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, adolescente F ..-SGC-036. 04/09/19. Resultado. Satisfecho
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, mama. F SGC-036. 10/09/19. Resultado. Satisfecho
- ✓ Reporte de evaluación final del logro PII. 06/09/19. 86,6 % De 80 % a 100%= logrado , 70% a 50% . Parcialmente logrado y bajo 50 es no logrado. En este caso logrado

**Programa SBC (servicio en beneficio a la comunidad). Carpeta de Yaritza Burgos .Rut. 21.226.963-8**

- ✓ Extracto de audiencia. RUC 1801227512-5. RIT 4894-2019. 20/08/19
- ✓ Derivación de ingreso del programa coordinador judicial Sename 29/08/19
- ✓ Carta Ordinario 141 /, 29/08/19. Se ingresa al SBC
- ✓ Ficha de ingreso en programa –SGC-064. . derivado por tribunal de garantía Temuco, delito hurto simple. 29/08/19. (30 hrs) a cumplir
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Cedula identidad
- ✓ Carta compromiso en programa RPA. F-SGC-065 29/05/19
- ✓ Documento de apoyo de información, programa libertad asistida, cuales son los derechos
- ✓ Instrucciones para presentar reclamo por disconformidad con el servicio recibido D-SGC-06m revisión 01. 15/03/11

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

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



- ✓ Plan de intervención libertad asistida. F-SGC-066. 25/09/19
- ✓ Registro unificado de actividades en programa RPA F-SGC-067.27/11/19
- ✓ Formulario de control de asistencia SBC F-SGC-075. 21/10/19
- ✓ Formulario de compromiso de prestación SBC, F-SGC-052. 21/10/19. Con casa de reposo adulto mayor
- ✓ Registro de actividad y/o comunicación interna. F-SGC-011. 19/11/19. Programa de tratamiento PAI la roca ( programa ambulatorio intensivo)
- ✓ Informe de proceso N 01. 15/11/2019, elaborado y enviado 19/11/2019
- ✓ Material apoyo, se le aplica una DEP-ADO. Guía para la detección del grupo problemático de detección y droga en adolescente 29/08/19
- ✓ Ficha de evaluación riesgos y necesidades vinculados con los factores criminogénicos. 06/09/19
- ✓ Resumen de Prontuario del Sename
- ✓ Certificado de estudios de enseñanza básica. octavo básico. 03/10/18
- ✓ Certificado de incorporación al programa drogas. 26/10/18

**Programa SBC (servicio en beneficio a las comunidad).Carpeta de Jorge Velásquez, Rut. 20.599.128-k**

- ✓ Extracto de audiencia. RUC 1801116747-7. RIT 8788-2018. 16/12/18
- ✓ Derivación de ingreso del programa coordinador judicial Sename. Tribunal garantía Santiago. Robo por sorpresa y receptación. 18/04/19
- ✓ Carta Ordinario 97 /, 31/05/19. Se ingresa al SBC
- ✓ Ficha de ingreso en programa .F –SGC-064. 31/05/19. Derivado por tribunal de garantía Stgo, Octavo juzgado, (30 hrs) a cumplir
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Cedula identidad
- ✓ Carta compromiso en programa RPA. F-SGC-065.Junio 2019
- ✓ Documento de apoyo de información, programa libertad asistida, cuales son los derechos
- ✓ Instrucciones para presentar reclamo por disconformidad con el servicio recibido D-SGC-06m revisión 01. 15/03/11
- ✓ Plan de intervención libertad asistida. F-SGC-066. 20/06/19
- ✓ Registro unificado de actividades en programa RPA F-SGC-067.19/11/19
- ✓ Formulario de control de asistencia SBC F-SGC-075. 09/07/19. se cumple 30 hrs
- ✓ Formulario de compromiso de prestación SBC, F-SGC-052. 09/07/19. Gimnasio municipal Pablo Neruda
- ✓ Informe de proceso N 01. 20/08/2019, elaborado y enviado 26/08/2019
- ✓ Informe de cumplimiento de SBC, 18/11/19 y se envió 19/11/19
- ✓ Material apoyo, se le aplica una DEP-ADO. Guía para la detección del grupo problemático de detección y droga en adolescente 03/06/19
- ✓ Escala de gravedad del enganche delictivo. 03/06/19

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

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



- ✓ Ficha de evaluación riesgos y necesidades vinculados con los factores criminogénicos. 03/06/19
- ✓ Ficha de evaluación riesgos y necesidades vinculados con los factores criminogénicos. 19/11/19
- ✓ Resumen de Prontuario del Sename
- ✓ Certificado de estudios de enseñanza media primero medio. 19/06/2019
- ✓ Formulario evaluación institución beneficiaria SBC. , F-SGC-071, 24/10/19.
- ✓ Ficha de egreso en programa de RPA. , F-SGC-072, 22/11/19
- ✓ Formulario de autoevaluación SBC. F-SGC-037, 24/10/19
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, adolescente F -SGC-036. 13/11/19. Satisfecho
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, adolescente F -SGC-036. 07/11/19. Satisfecho

**Programa MCA (Medidas cautelares obligatorias) Carpeta de Verónica Bizama. Rut . 20.527.953-9**

- ✓ Extracto de audiencia. RUC 1801199827-1, RIT 2697-2018. 05/12/18. Delito de robo con violencia
- ✓ E mail solicitando derivación de ingreso coordinador judicial. 26/04/19
- ✓ Carta Ordinario 59 /, 26/04/19. Se ingresa al MCA
- ✓ Ficha de ingreso en programa –SGC-064. 31. 26/04/19. derivado por tribunal de garantía Angol. ( 2 meses de investigación).
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Cedula identidad
- ✓ Carta compromiso en programa RPA. F-SGC-065. 05/08/19.
- ✓ Documento de apoyo de información, programa libertad asistida, cuales son los derechos
- ✓ Instrucciones para presentar reclamo por disconformidad con el servicio recibido D-SGC-06m revisión 01. 15/03/11
- ✓ Plan de intervención programa medida cautelar. F-SGC-077. 27/05/19
- ✓ Registro unificado de actividades en programa RPA F-SGC-067. 10/07/19
- ✓ Informe de proceso N 01. 05/06/2019, elaborado y enviado 6/06/2019
- ✓ Material apoyo,
- ✓ DEP-ADO. Guía para la detección del grupo problemático de detección y droga en adolescente. 15/05/19
- ✓ Escala de gravedad del enganche delictivo. 15/05/19
- ✓ Ficha de evaluación riesgos y necesidades vinculados con los factores criminogénicos. Mayo 2019
- ✓ Certificado de estudios de enseñanza media tercero medio 14/05/2019
- ✓ Ficha de egreso en programa de RPA. , F-SGC-072, 19/07/19
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, adolescente F -SGC-036. 10/07/19. Satisfecho
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, adolescente F-SGC-036. La abuela no participa en la evaluación

**Programa Libertad asistida especial. Carpeta de Aníbal Martínez. Rut. 20.105.912-7**

- ✓ Extracto de audiencia. RUC 1600588621-3, RIT 1581-2016. 09/01/17. Delito de robo con intimidación

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

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



- ✓ Carta Ordinario 89 /, 15/05/18. Se ingresa al programa PLE MALLECO
- ✓ Ficha de ingreso en programa –SGC-064. 31.13/05/18. Derivado por tribunal de garantía Angol.
- ✓ Certificado de nacimiento
- ✓ Cedula identidad
- ✓ Carta compromiso en programa RPA. F-SGC-065.29/05/19
- ✓ Documento de apoyo de información, programa libertad asistida, cuales son los derechos
- ✓ Instrucciones para presentar reclamo por disconformidad con el servicio recibido D-SGC-06m revisión 01. 15/03/11
- ✓ Plan de intervención Individual. F-SGC-078. 13/05/18
- ✓ Registro unificado de actividades en programa RPA F-SGC-067. 13/11/19
- ✓ Plan intervención individual avance N 1. 30/08/2018, elaborado y enviado 30/08/2018
- ✓ Plan intervención individual avance N 2. 26/11/2018, elaborado y enviado 27/11/2018
- ✓ Plan intervención individual avance N 3. 12/03/2019, elaborado y enviado 24/03/2019
- ✓ Plan intervención individual avance N 4. 04/07/2019, elaborado y enviado 05/07/2019
- ✓ Plan intervención individual avance N 5. 23/09/2019, elaborado y enviado 24/09/2019
- ✓ Informe de cumplimiento 12/11/19 y se envió 14/11/19
- ✓ DEP-ADO. Guía para la detección del grupo problemático de detección y droga en adolescente. 09/03/19
- ✓ Cuestionario de agresión 29/05/19
- ✓ Cuestionario exploración de salud mental para adolescentes Cesma. 09/05/19
- ✓ Inventario de recursos sociocomunitarios focales IRS-F. 09/05/19
- ✓ Ficha de evaluación riesgos y recursos de desadaptativo FERR social adolescente. Agosto 2019
- ✓ Certificado de enseñanza 4 media 11/01/19 y currículo, certificado de la OMIL
- ✓ Certificado de alumno regular CFT. Temuco. Técnico alimentos
- ✓ Carta de compromiso ASE. 22/02/19
- ✓ Ficha de egreso en programa RPA. F SGC-72. 13/11/19.
- ✓ Reporte de evaluación final logro . 100% 13/11/9
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, adolescente F -SGC-036. Satisfecho. Nov 2019
- ✓ Encuesta de satisfacción usuaria, adolescente F .-SGC-036. Satisfecho. Nov 2019

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

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

Participantes:

Jorge Torres. Director de programa

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

Información Documentada:

Procedimiento Selección de Personas P-PER-002 Rev. 6 del 14-09-2017

Procedimiento de capacitación P-PER-004 Ver. 08 .14-12-2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Organigrama D-SGC-11, versión 04. 23/11/2018
- ✓ Formulario de evaluación de capacitación F-PER—006. Curso de taller de agresiones sexuales para programa RPA 22y 24/08/18 y se evaluó el 11/02/19. Se considera que cumple.
- ✓ Formulario de evaluación de capacitación F-PER—006. Curso de psicoeducación 4 y 5/09/18. se evaluó el 28/01/19. Se considera que cumple

**Carpeta: Felipe Martínez – Gestor de redes y delegado**

- ✓ Descripción de cargo (Educación superior Psicoeducador, Formación: Concurso en área de intervención familiar, Experiencia 3 años en programa de infancia y 1 año en dirección)
- ✓ Descripción de cargo D-PER-099, 01/08/15, Rev 00 (Educación superior Psicólogo, Formación: deseable curso con temáticas de jóvenes y adolescentes , Experiencia Deseable 1 años en programa del área RPA , responsabilidad penal adolescente )
- ✓ Currículo vitae
- ✓ Certificado de título de técnico de nivel superior en psicoeducación
- ✓ Carnet
- ✓ Certificado de formación manejo de crisis en situaciones de emergencia. Marzo 2018
- ✓ Certificado de intervención con adolescentes con problemas ligados en consumo droga. Nov 2017
- ✓ Certificado de intervención sistémicas con familias con niños vulnerados en sus derechos . Agosto 2018
- ✓ Solicitud de contrato de trabajo de personas F-PER-008. 21/09/15 y contrato 21/09/15
- ✓ Certificado de antecedentes /11/19
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad del registro civil. 29/10/2019.
- ✓ Declaración jurada simple de trabajador de no deshabilitación para trabajar con niños y adolescentes, 25/09/19
- ✓ Formulario F-PER-004, Lista de chequeo para inducción puesto trabajo 21/09/15
- ✓ Formulario F-PER-003, Entrevista psicológica 25/08/19
- ✓ Formulario F-PER-009, registro de licencia médicas. Sept 2019
- ✓ Falta el formulario de entrevista de selección d personas F-PER-01
- ✓ Entrega reglamento 21/09/15
- ✓ Toma de conocimientos de la Matriz de riesgos en trabajo. 21/09/15
- ✓ Formulario de evaluación de capacitación F-PER—006. Curso de intervención familiar sistémica para programas línea RPA. 12 y 13/11/18y se evaluó el 30/05/19. Se considera que cumple Certificado de participación curso
- ✓ Formulario de evaluación de capacitación F-PER—006. Curso de trayectorias delictivas. 24 y 25/09/18. se evaluó el 28/01/19. Se considera que cumple. Certificado curso

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

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



- ✓ E mail enviando necesidades de capacitación del equipo. 28/11/18

### **Carpeta. María Guzmán – Delegada de libertad asistida especial**

- ✓ Descripción de cargo (Educación superior : preferencia trabajador social psicólogo, o profesor formación deseable poseer cursos en temática de jóvenes infractores:, Experiencia 3 años deseable en programas )
- ✓ Descripción de cargo D-PER-044, 01/08/15, rev 00 (Educación superior Psicólogo, Formación: deseable curso con temáticas de jóvenes y adolescentes , Experiencia Deseable 1 años en programa del área RPA , responsabilidad penal adolescente )
- ✓ Currículo vitae
- ✓ Certificado de título de psicóloga
- ✓ Carnet
- ✓ Certificado de trastorno del ánimo, depresión y bipolaridad. 2017
- ✓ Certificado de trastorno conductuales con adolescentes evaluación e intervención. Abril 2011
- ✓ Certificado de abordaje y estrategias de intervención con adolescentes. Julio 2016
- ✓ Solicitud de contrato de trabajo de personas F-PER-008. 01/09/15 y contrato 01/09/15
- ✓ Certificado de antecedentes / 07/11/2019
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad del registro civil. 07/11/19
- ✓ Declaración jurada simple de trabajador de no deshabilitación para trabajar con niños y adolescentes, 06/05/19
- ✓ Formulario F-PER-004, Lista de chequeo para inducción puesto trabajo 01/09/15
- ✓ Formulario F-PER-003, Entrevista psicológica 24/08/15
- ✓ Formulario F-PER-009, registro de licencia médicas. Noviembre 2019.
- ✓ Falta el formulario de entrevista de selección de personas F-PER-01
- ✓ Entrega reglamento 01/09/15
- ✓ Toma de conocimientos de la Matriz de riesgos en trabajo. 01/09/15

### **Carpeta Jorge Torres.**

- ✓ Descripción de cargo D-PER-042, 02/05/14(Educación superior psicólogo o asistente social o, Formación: deseable curso con temáticas de jóvenes y adolescentes infractores de la ley , Experiencia Deseable 3 años en programa del área R, responsabilidad penal adolescente y 1 año en el cargo dirección )
- ✓ Currículo vitae
- ✓ Certificado de título de asistente social
- ✓ Carnet
- ✓ Certificado de curso en abuso sexual infante –juvenil. Octubre 2005
- ✓ Diplomado intervención, en tratamiento de alcohol. Drogas y otros trastornos de salud mental. Dic 2018

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

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



- ✓ Certificado de gestor de redes intervención psicosocial. Agosto 2013
- ✓ Solicitud de contrato de trabajo de personas F-PER-008. 23/09/19 y contrato 23/09/19
- ✓ Certificado de antecedentes 24/09/19
- ✓ Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad del registro civil. 24/09/19
- ✓ Declaración jurada simple de trabajador de no deshabilitación para trabajar con niños y adolescentes, 24/09/19
- ✓ Formulario F-PER-004, Lista de chequeo para inducción puesto trabajo 16/06/14
- ✓ Formulario F-PER-003, Entrevista psicológica 16/06/14 ( resultado de informe psicológico)
- ✓ Entrega reglamento 27/09/19
- ✓ Toma de conocimientos de la Matriz de riesgos en trabajo. 27/09/19

Resultados: *01 No conformidad Menor.*

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

Participantes:

Jorge Torres. Director de programa

Información Documentada:

Procedimiento Compras y Evaluación de Proveedores P-SGC-008 Ver. 09 del 14-12-2018

Muestra/ Documento:

- ✓ Ficha de evaluacion/ reevaluación proveedores. PLE Y PLA 17/10/19, responsabilidad Calidad, condiciones de pago, todos con la categoría de aceptable.
- ✓ Ficha de evaluacion/ reevaluación proveedores. SBC y MCA 25/10/19
- ✓ Orden de pedido. F-DAF-031. 05/11/19, solicitud de materiales librería
- ✓ Orden de compra, para la librería F-SGC-017. 05/11/19
- ✓ Factura electronica Jose Benedicto Saavedra San Martin N 3214, Distribuidora de papeles y cartones, articulos de escritorio . 05/11/2019
- ✓ Orden pedido interno F-DAF-031 16/10/19. (utiles de aseo). Programa PLE Y PLA
- ✓ Orden de compra F –SGC-017. Supermercado 10. 16/10/19
- ✓ Boleta electronico Supermercado 10. N° 282704216. 16/10/19
- ✓ Orden pedido interno F-DAF-031. 16/10/19. ( utiles de aseo), Programa SBC
- ✓ Orden de compra F –SGC-017. Supermercado 10. 16/10/19
- ✓ Boleta electronico Supermercado 10. N° 282704218. 16/10/19
- ✓ Ficha de evaluacion/ reevaluación proveedores, Supermercado N10. Resultado aceptable. 17/10/19
- ✓ Ficha de evaluacion/ reevaluación proveedores, Jose Benedicto Saavedra San Martin. Resultado aceptable. 17/10/19

Resultados: *Conforme, sin hallazgos.*

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

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



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

### Confirmación Objetivos de Auditoría

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

### Opiniones Divergentes

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

### Plazo Apelaciones

<b>FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO</b> tiene 30 días calendario para hacer uso de su derecho de apelación, enviando un correo electrónico con todos los antecedentes a la dirección <a href="mailto:reclamos.apelaciones-BVcertifica@bureauveritas.cl">reclamos.apelaciones-BVcertifica@bureauveritas.cl</a> , transcurrido este plazo Bureau Veritas Certification Chile se reserva el derecho de rechazar sin ningún análisis dicha apelación.
--

### Modificaciones al Sistema de Gestión

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

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

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

## Recertificación (proceso de renovación de la certificación)

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

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

## Envío de Evidencia de No conformidades por parte de los clientes

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

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

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

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

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

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

## Plan Auditoría 2° Vigilancia (Próxima auditoría)

<b>Referencia BV</b>	CL 1190787/18
<b>Empresa</b>	<b>FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO</b>
<b>Fecha Inicio Auditoría</b>	Por definir
<b>Fecha Término Auditoría</b>	Por definir
<b>Normas de Referencia</b>	ISO 9001:2015
<b>Auditor:</b>	Auditor Lider: Por definir (A1)
<b>Alcance:</b>	<p style="text-align: center;"><b>ALCANCE CASA MATRIZ:</b> SERVICIO DE APOYO TECNICO, ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO A LOS PROYECTOS PSICOSOCIALES QUE LA FUNDACION CIUDAD DEL NIÑO EJECUTA EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE APOYO SOCIO COMUNITARIOS Y/O FAMILIARES, PARA PROMOVER Y ASEGURAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS Y ADOLESCENTES, CON LA FINALIDAD DE GENERAR MEJORES CONDICIONES PARA SU DESARROLLO INTEGRAL.</p> <p style="text-align: center;"><b>ALCANCE DE PROGRAMAS (TODOS LOS SITIOS)</b> 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>
<b>Código PQC/PEC/SC</b>	<b>36(88,1)H</b>
<b>No Aplicabilidad:</b>	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.
<b>Objetivos Auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verificar que el sistema de gestión de la organización cumple con todos los requisitos de las normas auditadas</li> <li>b) Confirmar que la organización ha implementado efectivamente las disposiciones previstas;</li> <li>c) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar los objetivos de la organización en relación con la política.</li> </ul>
<b>Contacto:</b>	<b>Julio Gutiérrez Campos</b>
<b>e-mail:</b>	jgutierrez@ciudadelnino.cl // jpizarro@ciudadelnino.cl
<b>Teléfono:</b>	+569 77591991 / 56-2-228737952
<b>Dirección(es):</b>	<p><b>Casa Matriz:</b> Paseo Presidente Errázuriz Echaurren N° 2631, Providencia, Santiago</p> <p><b>Sitio 1:</b> Av.Las Torres Sur N°187, Quilicura, Santiago.</p>

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

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



	<p><b>Sitio 2:</b> Coquimbo N°1927, Villa Ciudad del Sol, Puente Alto, Santiago</p> <p><b>Sitio 3:</b> Calle Azores N°713, Villa Ciudad del Sol, Puente Alto, Santiago</p> <p><b>Sitio 4:</b> Adolfo Silva N°541, Malloco, Peñaflor, Santiago</p> <p><b>Sitio 5:</b> Av. Ramón Freire N°7019, Pudahuel, Santiago</p> <p><b>Sitio 6:</b> Río Calle Calle N°0305, Puente Alto, Santiago</p>
--	---

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

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

Fecha confección plan de auditoría: XXXX

Horario	Proceso/Departamento/Función	Horario	Proceso/Departamento/Función
	<b>Día 1 – (A1) PRM QUILICURA</b>		<b>Día 1 – (A2) DAM PUENTE ALTO</b>
<b>09:00</b>	<b>Reunión de Inicio</b>	<b>09:00</b>	<b>Reunión de Inicio</b>
<b>09:30</b>	<b>Director de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>Alcance y no aplicabilidad</li> <li>Revisión Gerencial</li> <li>Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos</li> <li>Satisfacción del Cliente</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>	<b>09:30</b>	<b>Director de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>Alcance y no aplicabilidad</li> <li>Revisión Gerencial</li> <li>Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos</li> <li>Satisfacción del Cliente</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>
<b>10:30</b>	<b>Ejecución de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>Operación</li> </ul>	<b>10:30</b>	<b>Ejecución de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>Operación</li> </ul>
<b>13:00</b>	<b>Almuerzo</b>	<b>13:00</b>	<b>Almuerzo</b>
<b>14:00</b>	<b>Gestión de Personas de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> </ul>	<b>14:00</b>	<b>Gestión de Personas de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> </ul>

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

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>Competencias</li> <li>Toma de Conciencia</li> <li>Conocimientos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>Competencias</li> <li>Toma de Conciencia</li> <li>Conocimientos</li> </ul>
15:30	<b>Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>Evaluación de Proveedores</li> </ul>	15:30	<b>Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>Evaluación de Proveedores</li> </ul>
17:30	<b>Trabajo Auditor</b>	17:30	<b>Trabajo Auditor</b>
18:00	<b>Reunión de Cierre Sitio</b>	18:00	<b>Reunión de Cierre Sitio</b>

Horario	Proceso/Departamento/Función	Horario	Proceso/Departamento/Función
	<b>Día 2 PRM PUENTE ALTO</b>		<b>Día 2 PRM PADRE HURTADO</b>
09:00	<b>Reunión de Inicio</b>	09:00	<b>Reunión de Inicio</b>
09:30	<b>Director de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>Alcance y no aplicabilidad</li> <li>Revisión Gerencial</li> <li>Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos</li> <li>Satisfacción del Cliente</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>	09:30	<b>Director de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>Alcance y no aplicabilidad</li> <li>Revisión Gerencial</li> <li>Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos</li> <li>Satisfacción del Cliente</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>
10:30	<b>Ejecución de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>Operación</li> </ul>	10:30	<b>Ejecución de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>Operación</li> </ul>
13:00	<b>Almuerzo</b>	13:00	<b>Almuerzo</b>
14:00	<b>Gestión de Personas de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> </ul>	14:00	<b>Gestión de Personas de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de la Organización</li> <li>Liderazgo</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> </ul>

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

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias</li> <li>• Toma de Conciencia</li> <li>• Conocimientos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias</li> <li>• Toma de Conciencia</li> <li>• Conocimientos</li> </ul>
15:30	<b>Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>• Evaluación de Proveedores</li> </ul>	15:30	<b>Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>• Evaluación de Proveedores</li> </ul>
17:30	<b>Trabajo Auditor</b>	17:30	<b>Trabajo Auditor</b>
18:00	<b>Reunión de Cierre Sitio</b>	18:00	<b>Reunión de Cierre Sitio</b>

Horario	Proceso/Departamento/Función	Horario	Proceso/Departamento/Función
	<b>Día 3 PRM PUDAHUEL LO PRADO</b>		<b>Día 4 PRM PROVINCIA CORDILLERA</b>
09:00	<b>Reunión de Inicio</b>	09:00	<b>Reunión de Inicio</b>
09:30	<b>Director de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>• Alcance y no aplicabilidad</li> <li>• Revisión Gerencial</li> <li>• Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos</li> <li>• Satisfacción del Cliente</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>	09:30	<b>Director de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>• Alcance y no aplicabilidad</li> <li>• Revisión Gerencial</li> <li>• Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos</li> <li>• Satisfacción del Cliente</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>
10:30	<b>Ejecución de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>• Operación</li> </ul>	10:30	<b>Ejecución de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>• Operación</li> </ul>
13:00	<b>Almuerzo</b>	13:00	<b>Almuerzo</b>
14:00	<b>Gestión de Personas de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>• Competencias</li> <li>• Toma de Conciencia</li> </ul>	14:00	<b>Gestión de Personas de Proyecto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>• Competencias</li> <li>• Toma de Conciencia</li> </ul>

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

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> </ul>
15:30	<b>Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>• Evaluación de Proveedores</li> </ul>	15:30	<b>Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.</li> <li>• Evaluación de Proveedores</li> </ul>
17:30	<b>Trabajo Auditor</b>	17:30	<b>Trabajo Auditor</b>
18:00	<b>Reunión de Cierre Sitio</b>	18:00	<b>Reunión de Cierre Sitio</b>

Horario	Proceso/Departamento/Función
	(A1) CASA MATRIZ
09:00	Reunión de Inicio
09:30	Recorrido Instalaciones
10:00	<b>Proceso Gerencial / Alta Dirección</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto de la Organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</li> <li>• Alcance y no aplicabilidad</li> <li>• Revisión Gerencial</li> <li>• Objetivos de gestión y Planificación para Lograrlos</li> <li>• Satisfacción del Cliente</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>
11:00	<b>Sistema de Gestión: SGC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información documentada</li> <li>• Evaluación de Desempeño / Mejora</li> <li>• Liberación de los Productos y Servicios</li> <li>• Control de las Salidas no Conformes</li> <li>• Control de los Cambios Identificación y Trazabilidad</li> <li>• Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</li> <li>• Preservación</li> <li>• Recursos Seguimiento y Medición</li> <li>• Requisitos legales</li> </ul>
13:00	Almuerzo
14:00	<b>Procesos de Postulación a Licitaciones / Diseño y desarrollo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Propuesta</li> <li>• Formulación Proyecto</li> <li>• Evaluación Formulación</li> <li>• Presentación Proyecto</li> <li>• Firma del Convenio</li> </ul>

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

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



**BUREAU  
VERITAS**

<b>15:00</b>	<b>Proceso de Apoyo Administrativo, Financiero y Contable</b>
<b>16:00</b>	<b>Proceso de Apoyo Jurídico y Administrativo</b>
<b>17:30</b>	<b>Trabajo Auditor</b>
<b>18:00</b>	<b>Reunión de Cierre</b>

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

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