

# Revisión por la Dirección

6 de Julio del 2020



# CRONOGRAMA DE LAS REUNIONES DE CONTROL DE GESTIÓN

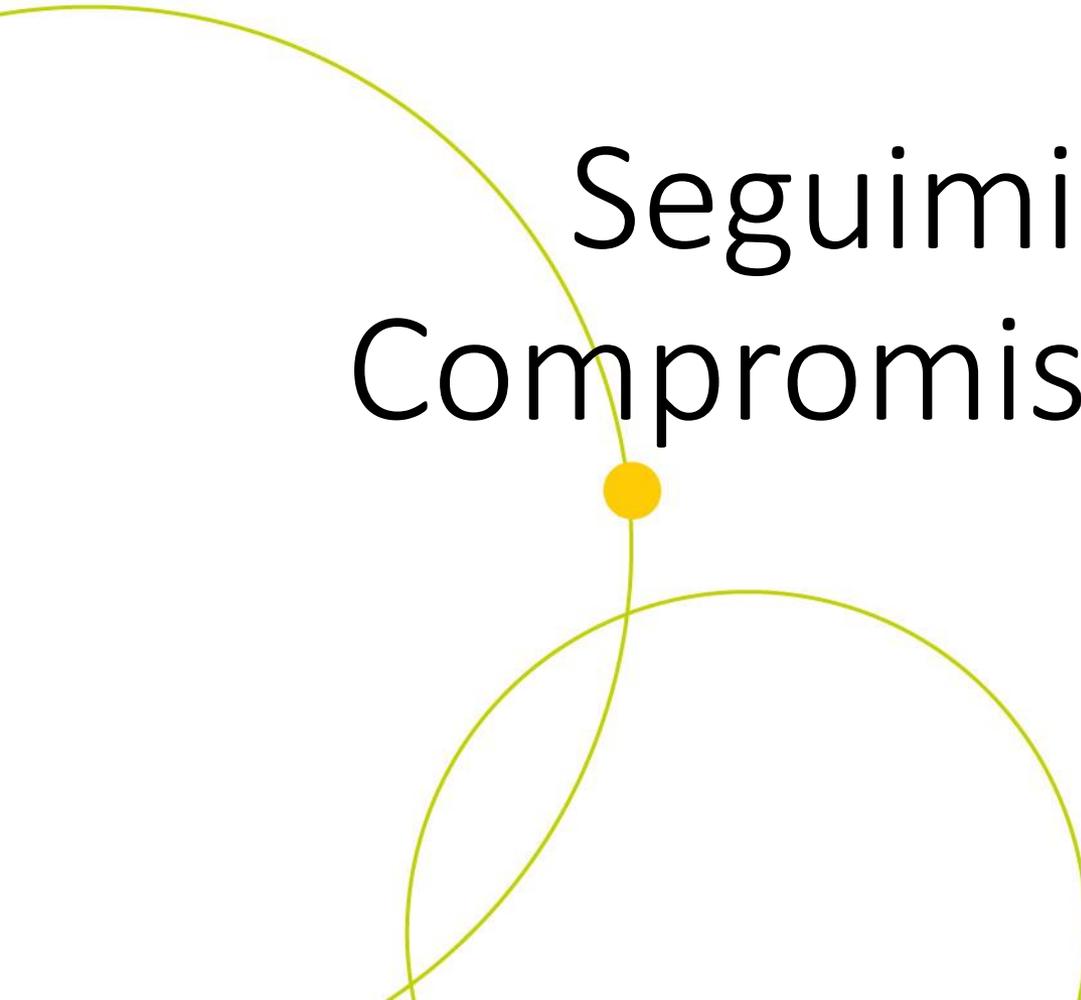
	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0) Seguimiento de acuerdos de la reunión anterior	X		X		X		X		X
<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>27.4</b>		<b>29.6</b>		<b>31.8</b>		<b>26.10</b>		<b>29.12</b>
1.1) Indicadores de la Misión					X				X
1.2) Logro de los Objetivos Estratégicos					X				X
1.2.1) Crecimiento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

# Seguimiento de Acuerdos de la Reunión Anterior



Acciones	Responsable	Seguimiento
Incorporar a los compromisos 2020 de la Dir. de Estudios, las sistematizaciones MIDDA Y Modelo Vincular	Dir. Estudios	<input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020
El proceso de Gestión del Cambio, será reportado en los compromisos de la Dir. de Comunicaciones, en coordinación con la Dir. de Personas	Dir. Comunicaciones Dir. Personas	<input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020
Enviar al Director Ejecutivo el cumplimiento del calendario de visitas 2019	Encargada Control de Gestión	<input type="checkbox"/> Op. Sociales: 90% <input type="checkbox"/> Estudios: 25% <input type="checkbox"/> Finanzas: 20% <input type="checkbox"/> Comunicaciones: 65% <input type="checkbox"/> TI: 100% <input type="checkbox"/> Personas: 100% <input type="checkbox"/> Dir. Ejecutiva realiza video llamada con el 77% de los programas en el mes de nov'19
Publicar en la intranet de la Fundación, con acceso a todos los colaboradores, las publicaciones y protocolos emitidos por la Dir. de Ops. Sociales	Dir. Op. Sociales	<input type="checkbox"/> Accesos creados en intranet, falta que se carguen los documentos correspondientes

Acciones	Responsable	Seguimiento
Incorporar los Seminarios programados a los compromisos 2020 de la Dir. de Estudios	Dir. Estudios	<input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020
Incorporar a los Compromisos 2020 los proyectos de Dirección con Claudia Fehlandt	Encargada Control de Gestión	<input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020
Incorporar en las Revisiones de la Dirección, el trabajo de los Comités de las Direcciones de la Administración Central.	Encargada Control de Gestión	<input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020
Incorporar a los compromisos 2020 de la Dir. Finanzas, la revisión y reestructuración del sistema de supervisión administrativo y contable.	Dir. Adm y Finanzas	<input type="checkbox"/> Incorporado a los Compromisos 2020
Actualizar el presupuesto de los compromisos 2020 de cada Dirección, en base a las modificaciones planteadas en esta sesión	Direcciones Adm. Central	<input type="checkbox"/> Presupuesto 2020 actualizado



# Seguimiento Compromisos 2020

# Cambios Cuestiones Externas e Internas

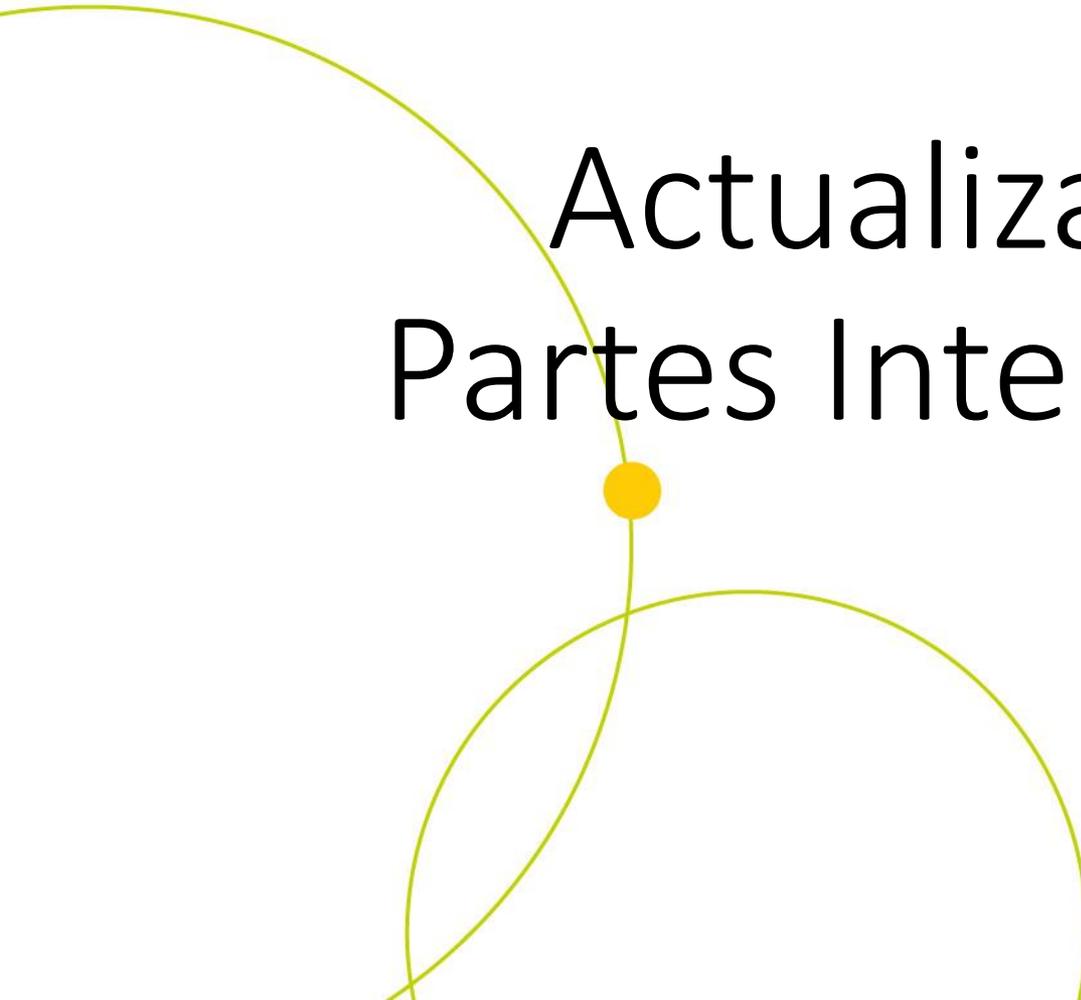
## ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cultura / Valores	Alto compromiso del personal con la misión de la Fundación	Existe la percepción entre los niveles intermedios de las Direcciones de que la comunicación y la coordinación entre las distintas Direcciones <b>debe ser mejorada</b>
	Fortalecimiento del marco de valores y sello institucional establecidos y difundidos permanentemente que se aplica en el quehacer institucional	<b>Falta de una mirada sistémica de los procesos institucionales que impiden el trabajo en equipo e innovación</b>
		Ambiente laboral de disconformidad en Administración Central
Conocimientos	86 años de experiencia de trabajo con niñez. El conocimiento se genera, sistematiza y difunde a la institución	Falta ampliar y profundizar el uso <b>y registro</b> de la base de datos propia de las intervenciones con los NNA para realizar estudios
	Existe un importante grupo de profesionales especializados en infancia <b>que se mantiene en la Fundación</b>	Déficit en la sistematización de la experiencia institucional. <b>Mejorar los procesos de sistematización de la experiencia institucional</b>
Desempeño	Consejo Directivo informado <b>y comprometido con</b> la gestión institucional	Rotación de personal en determinados programas y cargos (Programas: PPF y Residencias. Cargos: psicólogos y trabajadores sociales)
	<b>Plataforma tecnológica robusta y desarrollo progresivo de la cultura informática</b> de la Fundación	<b>Debilidades en el proceso de Implementación de los programas</b>
	La Institución tiene verificadores de desempeño	<b>Limitado</b> posicionamiento en la sociedad y empresas privadas
	Apoyo y acompañamiento a los programas de parte de las Direcciones	<b>Sistema de control interno con debilidades</b>
	Existen procesos estandarizados (SGC)	Falta de evaluación de resultados en la totalidad de las líneas de atención
	Cumplimiento de condiciones contractuales y de normas	Falta de profesionales suficientemente calificados en algunas zonas geográficas del país
	Gestión de Comunicaciones y Marketing	Débil perfil profesional en el área de gestión administrativa de algunos programas
	Presencia en el territorio nacional (11 regiones)	<b>Inexistente estructura interna para la ejecución de proyectos derivados por fondos concursables</b>
	Buena evaluación de nuestros Programas por mandantes y usuarios	Dificultad para capturar la información de NNA desde fuentes internas (Reportes)
	Buena imagen en el sector público (SENAME, <b>Cámara</b> , Tribunales). <b>Los mandantes directos</b> nos reconocen como una Institución seria	Definición de variables de caracterización de la población usuaria pertinentes para la discusión pública
	<b>Organización dinámica en permanente adaptación al cambio</b>	<b>Insuficientes</b> protocolos que permitan afrontar situaciones de crisis (reputacional, operacional, TI)

## ANALISIS DEL CONTEXTO EXTERNO

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Legal / Político	Participación de la Fundación en la discusión de las políticas de niñez y su implementación	Poca certeza en cuanto a las políticas públicas de niñez (discusión de la ley de garantías de derechos de la niñez y proyecto de ley de protección especializada y reinserción )
	Momento Político/Legal clave de discusión de nuevas leyes sobre niñez y adolescencia	Possible premura en la implementación de las medidas de gobierno en temáticas de niñez
	Desarrollar vínculos con organismos internacionales para conseguir apoyo y conocimiento	Visión crítica de la sociedad sobre OCAS
		Cultura restrictiva del sistema de infancia y la permanente reinterpretación de la norma que dificulta la toma de decisiones (D)
Tecnológico	Incorporación de nuevas tecnologías en la práctica cotidiana	
Competitivo / Mercado	Oportunidad de expandir la experiencia a otras áreas de prestación de servicio y de financiamiento (ejemplo: prevención)	Lobby político de otras OCAS frente a SENAME para influenciar sus decisiones y salir beneficiadas
	Ser un actor competente y relevante en la nueva institucionalidad del sector	Interpretaciones Restrictivas de SENAME a los cuerpos legales que regulan el sistema
	Apertura del SENAME para competir en nuevas regiones	Alta competencia por captar recursos y falta de conocimiento de la marca de la Fundación. La marca es asociada a SENAME
	Consolidar nuestro posicionamiento en la sociedad	Sobre atención (Protección) y sub atención (RPA) afecta negativamente la ejecución de los programas.
	Oportunidad de captar los recursos del sector privado para proyectos de RSE	Altas exigencias para la selección del personal (Exigencias SENAME)
Cultural / Social	Nueva cultura de responsabilidad Social Empresarial (y valor compartido)	Desprestigio y falta de confianza en SENAME y en la acción de instituciones del sector
	Crecimiento de la población inmigrante del país	Inestabilidad social y económica que afecta el funcionamiento de nuestros programas
	Mayor visibilización de la niñez vulnerable por parte la sociedad	
Económico	Disponibilidad de otros fondos del sector público orientados a la niñez	Financiamiento insuficiente en algunas líneas de SENAME (Residencias, PPF, DAM)
	Desarrollo de nuevas líneas de trabajo orientado a las necesidades emergentes de la sociedad	Aumento de las exigencias técnicas con los mismos recursos
		Incumplimiento y retrasos de pagos por parte de SENAME
		Retraso en el pago del anticipo del primer mes de subvención de los programas que se inician
		Restricción por parte de SENAME en Capacitaciones que impida el perfeccionamiento de los colaboradores

# Actualización Partes Interesadas



Fundación Ciudad del Niño Administración Central	<b>DOCUMENTO</b>	Código	D-SGC-016
		Página	2 de 3
	<b>PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC</b>	Versión	03
		Fecha Rev.	12.JUNIO.20

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
NNA	Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso (reparación vínculo, compañía, escucha, comprensión, esperanza)	Presencial, escrito y remoto
Familias	Superar la situación de vulneración y recibir un buen trato en el proceso, apoyo y orientación frente al cuidado de sus hijos	Presencial, escrito y remoto
SENAME	Cumplimiento del convenio y orientaciones técnicas. Denuncia oportuna de casos de vulneración	Oficios, E-mail y reuniones
Tribunales de Familia o Juzgado de Familia	Diagnósticos oportunos y certeros, atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas, cumplimiento de plazos en entrega de informes.	Oficios, E-mail y reuniones
Ministerio Público o Fiscalía	Atención oportuna y de calidad a las vulneraciones detectadas; envío de informes de daño; acompañamiento y apoyo en los procesos penales.	Oficios, E-mail y reuniones
Ministerio de Desarrollo Social y de Justicia	Experiencia institucional y los buenos resultados en la gestión de la política pública.	Oficios, E-mail y reuniones
Defensoría Penal Pública	Informar oportunamente respecto al cumplimiento de la medida o sanción de los jóvenes (incumplimiento de la LRPA); coordinación para solicitar remisión de condenas o cumplimiento adelantado de la sanción (LRPA).	Oficios, E-mail y reuniones
Personal	Remuneraciones, capacitación, estabilidad laboral, resguardo del clima laboral, proyección y desarrollo profesional	Presencial, escrito, E-mail y remoto
Sociedad	En RPA, lograr la reinserción social. En PD, disminuir el reingreso al sistema. Contribuir a la formación de buenos ciudadanos.	Escrito, canales digitales propios y medios de comunicación social
Proveedores	Pago oportuno, cumplimiento contractual, especificaciones de compra claras.	Contratos, ordenes de compra y reuniones
SII	Pago oportuno de las obligaciones tributarias	Declaraciones, oficios, E-mail
Contraloría	Que se utilicen los recursos conforme al marco legal.	Oficios y audiencias en ley de lobby
PDI y Carabineros	Cumplimiento de protocolos de denuncia.	Oficios

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	<b>DOCUMENTO</b>	Código	D-SGC-016
		Página	3 de 3
	<b>PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC</b>	Versión	03
		Fecha Rev.	12.JUNIO.20

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
Dirección del Trabajo	Cumplimiento de normativa laboral.	Presencial y remoto
Vecinos de los programas	Que no se entorpezca su vida cotidiana y su entorno.	Presencial
Universidades	Espacio de formación, prácticas profesionales y de investigación. Promover la suscripción de convenios y posterior cumplimiento	Presencial, remoto y escrito
ACHS	Ambiente laboral que prevenga accidentes laborales, enfermedades profesionales y promueva la calidad de vida	Presencial y remoto
Red de Salud	Coordinación en el tratamiento médico de los NNA	Presencial y remoto
Asociaciones gremiales de infancia	Discurso común frente a la autoridad para que los planteamientos sean acogidos.	Presencial y escrito
Casa Certificadora SGC	Mantener la certificación.	Presencial, remoto y escrito
Políticos y legisladores	Información de nuestro quehacer para la toma de decisiones.	Presencial, escrito, canales digitales propios y MCS
Consejo Directivo	Cumplir un rol relevante y creciente en la atención de la niñez vulnerada y los jóvenes infractores de ley con un servicio de calidad, influir en las políticas de niñez y adolescencia, bienestar del personal y clima laboral de la Fundación, administrar eficientemente el patrimonio de la Fundación y resultado de las intervenciones, diversificación de nuestros servicios y financiamiento.	Presencial, escrito, canales digitales propios y MCS
Organismos internacionales y OCAS (ejemplo: UNICEF, ACNUR)	Participación activa institucional y vincularse con la sociedad civil.	Presencial, remoto y escrito
Educación	Colaboración en el proceso <b>formativo</b>	Presencial, remoto y escrito
Medios de Comunicación Social	Información veraz y oportuna sobre las acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de la labor que se le ha encomendado, así como de su impacto en la sociedad y políticas públicas.	Presencial, remoto, canales digitales propios por intermediación de los MCS

# Reclamos de Clientes

**Durante el año 2020 se han recibido 3 reclamos**

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

**Durante el año 2019 se recibieron 6 reclamos**

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

**Durante el año 2018 se recibieron 7 reclamos**

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

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

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

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

# Resultados Auditorias Internas SGC

## Auditorías Internas SGC

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

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

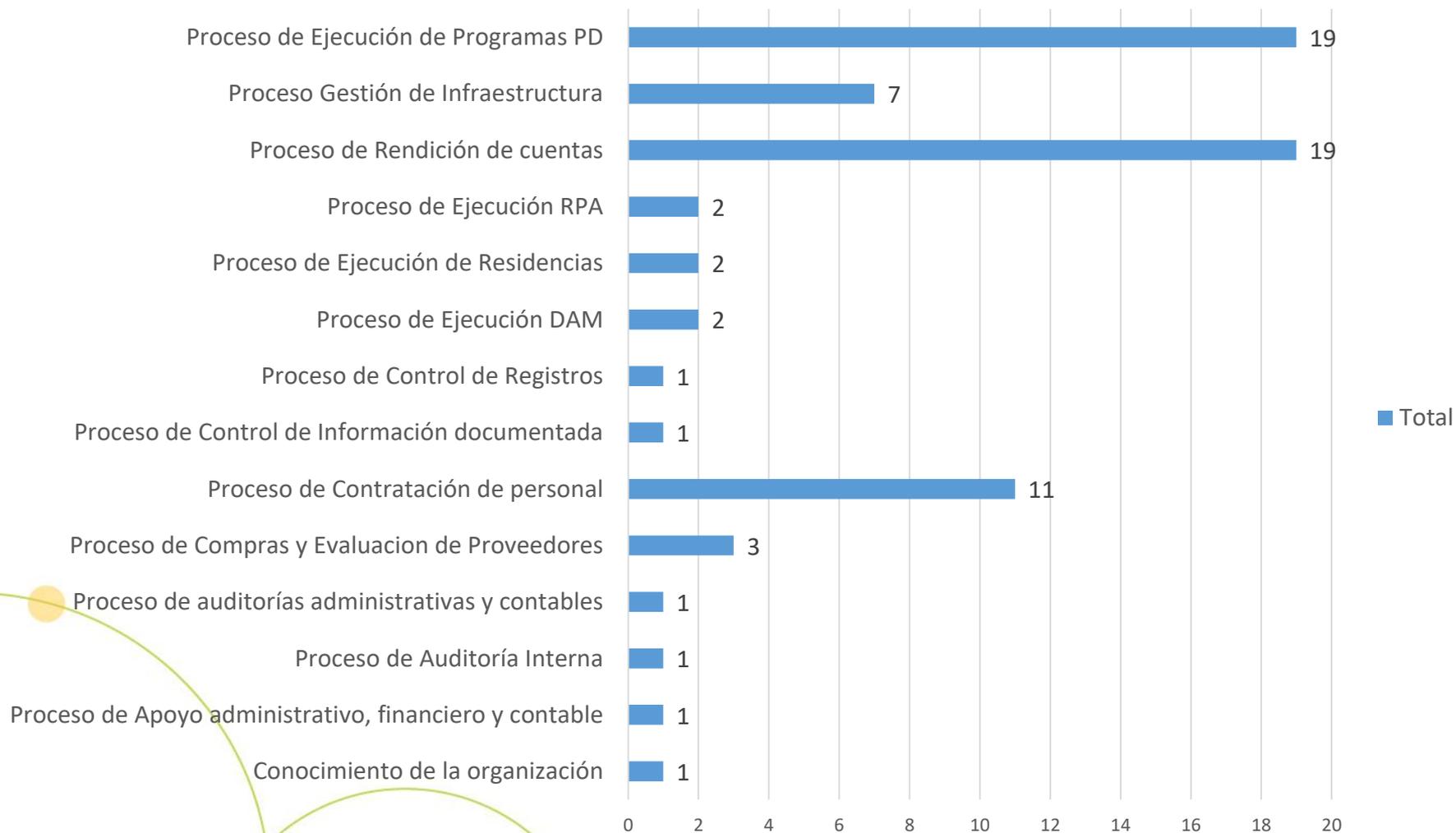
## Próximas Auditorías Internas

Agosto 2020: **16** programas a auditar

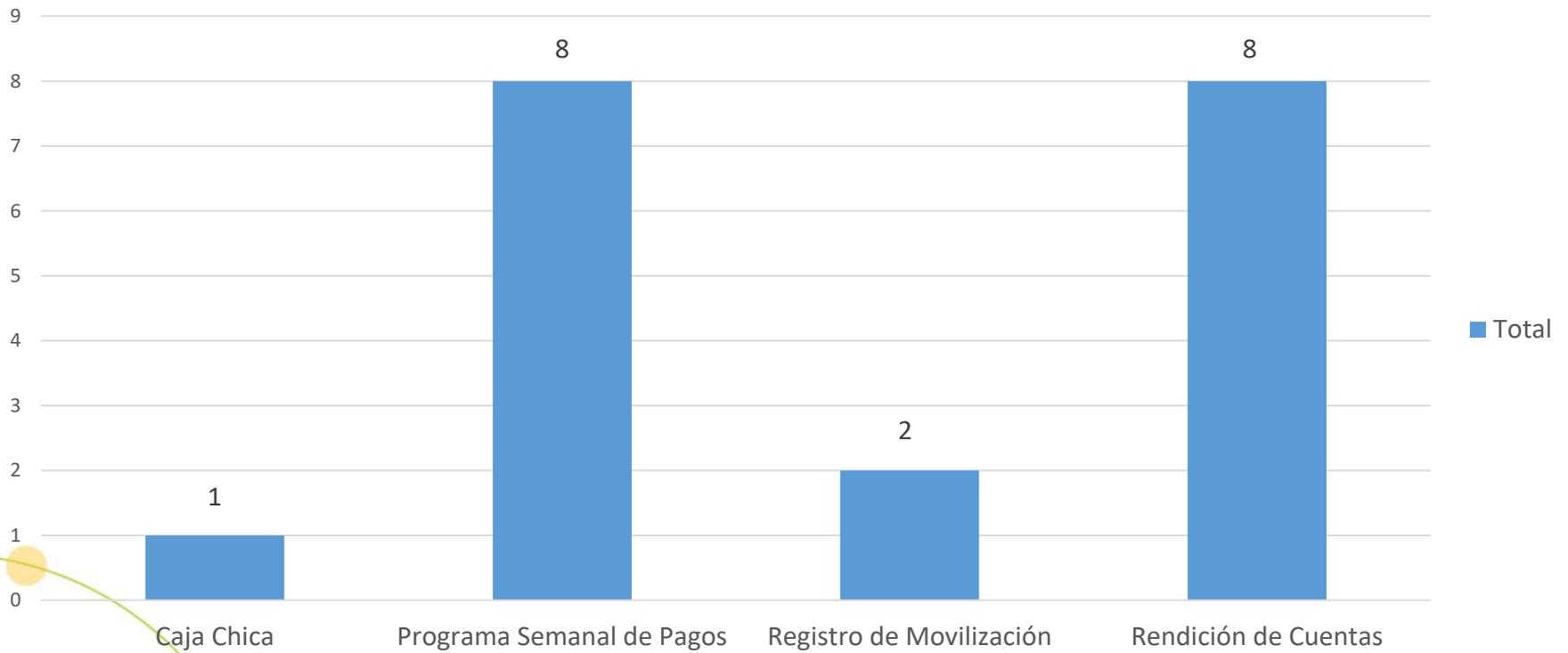
Durante el mes de Junio se capacitó a los equipos auditores SGC y a las Supervisoras DAF en la modalidad de auditoría remota

- ✓ **En total durante el 2020 se deberían auditaran 50 programas de la Fundación**

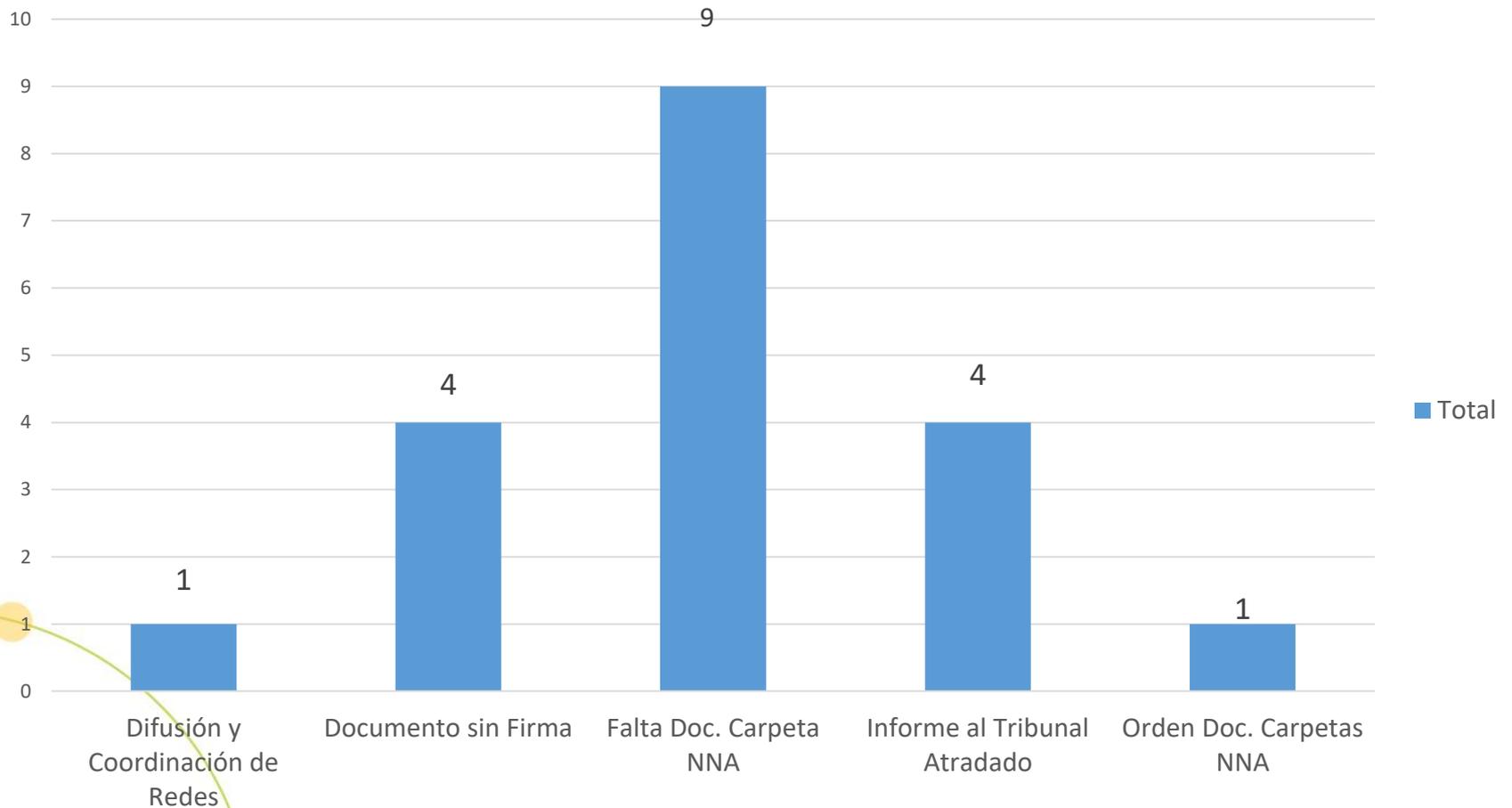
## NC por Proceso



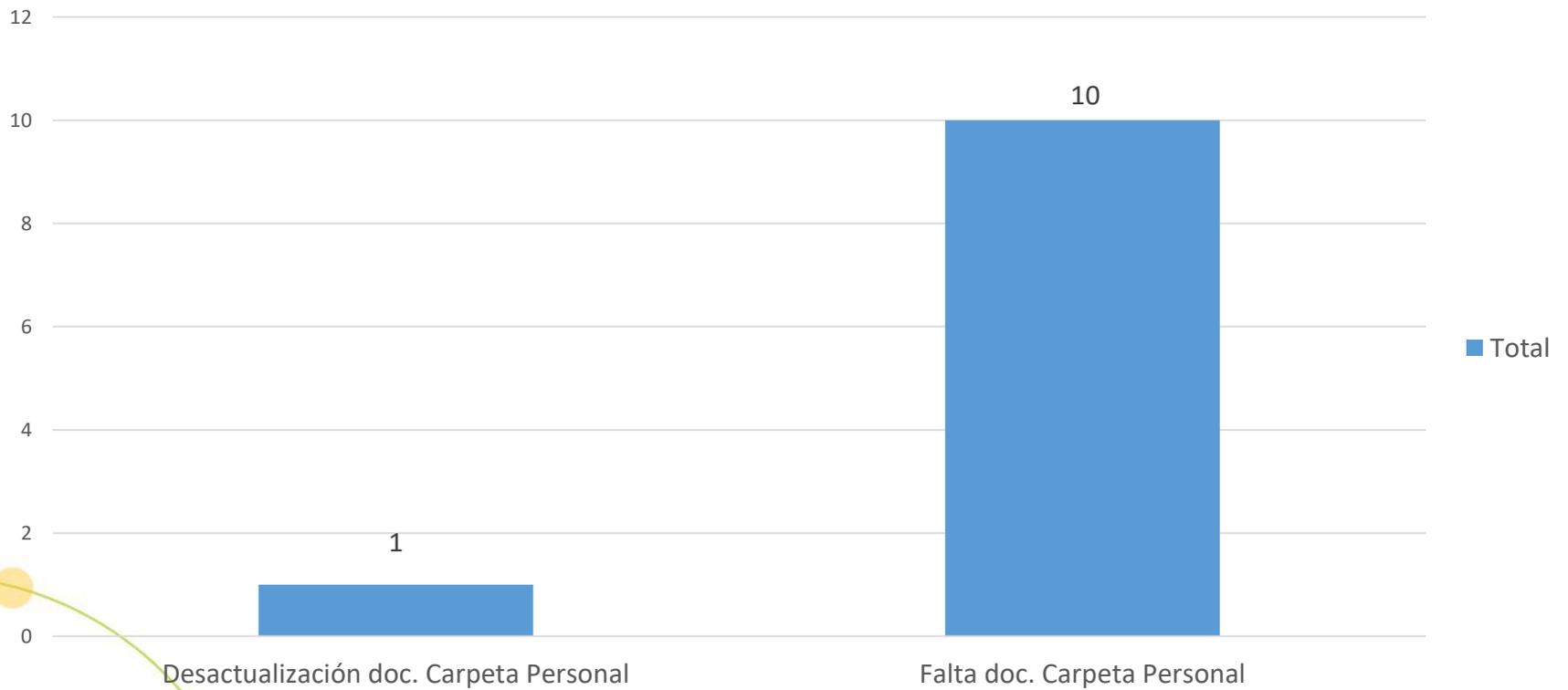
## Rendición de Cuentas



## Ejecución Programas PD



## Contratación Personal

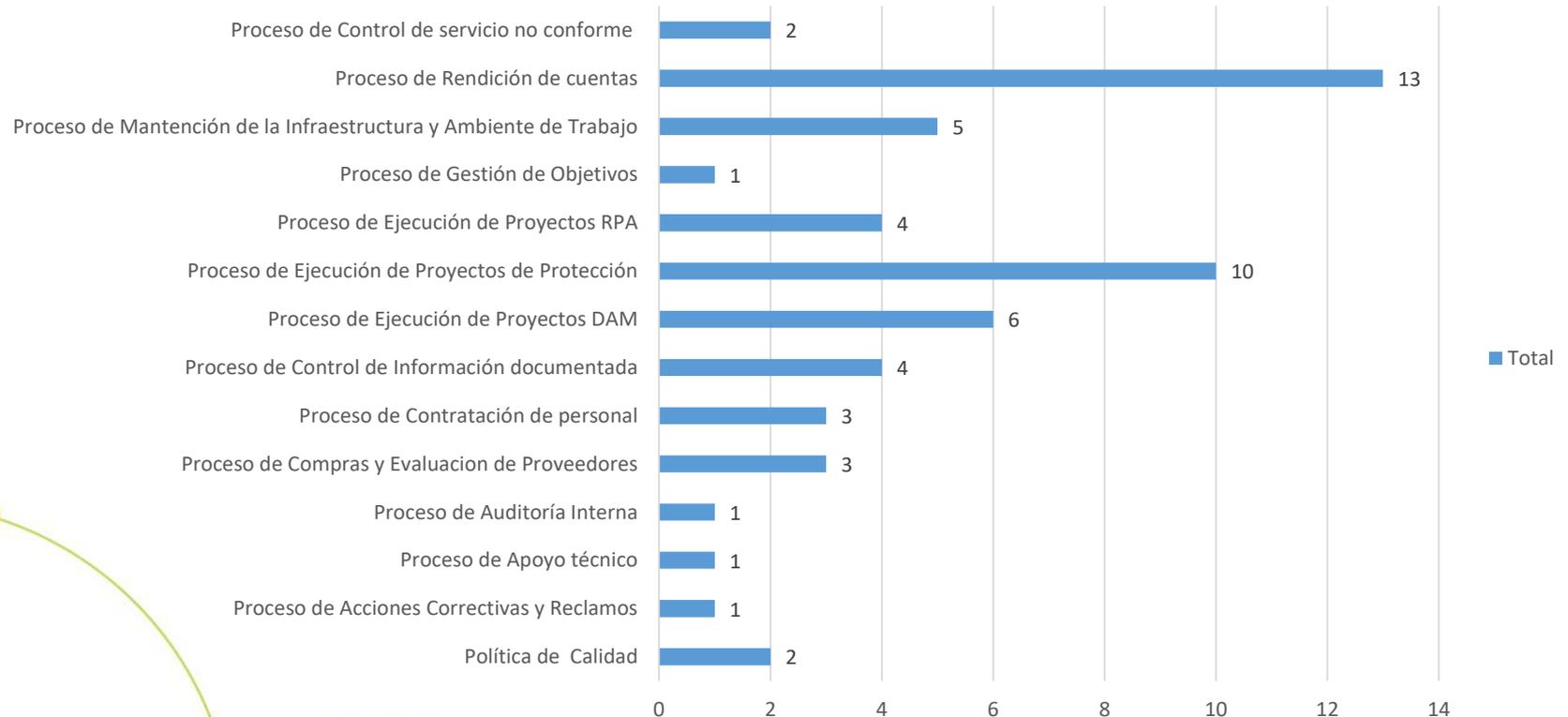


En la siguiente tabla se detallan las **NC** detectadas por **Auditorias Internas** en los últimos cuatro años:

Auditorias Internas	
Año	Cantidad NC
2016	63
2017	38
2018	56
2019	71

## Auditorías Internas 2018 – SGC

N° de No Conformidades por Proceso



# Eficacia Riesgos y Oportunidades 2019

# Riesgos y Oportunidades

# Oportunidades de mejora

- ✓ Mejora del flujo de comunicación de Reclamos entre programas, Dir. Operaciones Sociales y Encargada Control de Gestión



Paseo Presidente Errázuriz Echaurren 2631, Piso 5 - Providencia  
Mesa Central +56 2 2873 7900  
[www.ciudaddelnino.cl](http://www.ciudaddelnino.cl)