

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-016
		Página	1 de 6
	PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC	Versión	07
		Fecha Rev.	28.Jun.24

DOCUMENTO
PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC
D-SGC-016

Tabla Resumen Motivo Revisiones del procedimiento			
Motivo de los Cambios	Fecha	Nº Rev.	Páginas
Se revisa y actualiza los requisitos de la Partes interesadas pertinentes del SGC, en reunión del Comité de Gestión de la Calidad realizada el 14 de junio del 2018.	14.06.18	01	2 y 3
Se revisa y actualiza los requisitos de la Partes Interesadas pertinentes del SGC, en reunión del Comité de Gestión de la Calidad realizada el 14 de junio del 2019.	14.06.19	02	2 y 3
Se revisa y actualiza los requisitos de la Partes Interesadas pertinentes del SGC, en reunión del Comité de Gestión de la Calidad realizada el 14 de junio del 2020.	12.06.20	03	2 y 3
Se revisan y actualizan los requisitos de la Partes Interesadas pertinentes del SGC, en reunión del Comité de Gestión de la Calidad realizada el 29 de junio del 2021.	29.06.21	04	2 y 3
Se revisan y actualizan los requisitos de la Partes Interesadas. Se incorpora al SMN en la página 2 y se actualiza el formato del documento.	28.06.22	05	2
Se revisan y actualización los requisitos de Partes Interesadas. Se incorpora Defensoría de la Niñez e Instituto Nacional de Derechos Humanos.	20.10.23	06	4
Se revisa y actualiza los requisitos de la Partes Interesadas pertinentes del SGC, en reunión del Comité de Gestión de la Calidad realizada el 28 de junio del 2024.	28.06.24	07	Todas

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	DOCUMENTO	Código	D-SGC-016
		Página	2 de 6
	PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC	Versión	07
		Fecha Rev.	28.Jun.24

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Comité de Gestión de Calidad	Encargado Control de Gestión	Director Ejecutivo

COPIA NO CONTROLADA

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-016
		Página	3 de 6
	PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC	Versión	07
		Fecha Rev.	28.Jun.24

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) y anticiparnos a ellas a través de la prevención.	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
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, SENAME	Cumplimiento del convenio y normativas vigentes.	Oficios, E-mail y reuniones
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Cumplimiento del convenio y normativas vigentes.	Oficios, E-mail y reuniones
Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil	Cumplimiento del convenio y normativas vigentes.	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, Subsecretaría de la Niñez, Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Experiencia institucional y los buenos resultados en la gestión de la política pública.	Oficios, E-mail y reuniones
Ministerio Desarrollo Social	Sistema de Gestión técnica y administrativa-financiera, sistemas de control	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

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-016
		Página	4 de 6
	PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC	Versión	07
		Fecha Rev.	28.Jun.24

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
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 la formación de buenos ciudadanos.	Escrito, canales digitales propios y medios de comunicación social
Proveedores	Pago oportuno, cumplimiento contractual, especificaciones de compra claras.	Contratos, órdenes 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
Dirección del Trabajo (DT)	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 para 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.

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-016
		Página	5 de 6
	PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC	Versión	07
		Fecha Rev.	28 Jun.24

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
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 las áreas de prevención y atención de la niñez vulnerada, y de los jóvenes infractores de ley, proporcionándoles un servicio de calidad con foco en la mejora de sus habilidades parentales y relaciones familiares. También, influir en las políticas de niñez y adolescencia, el bienestar del personal y el clima laboral de la Fundación, administrar eficientemente el patrimonio de la institución, el resultado de las intervenciones, la diversificación de nuestros servicios y su 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 formativo	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
Socios colaboradores y alianzas con terceros	Ser parte de la tarea de reparación de la condición de vulnerabilidad de los niños que llegan a nuestros programas incorporándoles un acceso a la cultura, deporte y otras actividades que complementan la intervención terapéutica que ejerce la fundación	Presencial, remoto, canales digitales propios por intermediación de los MCS
Defensoría de la Niñez	Disponibilidad y oportunidad de respuesta ante requerimientos.	Oficios, cartas, e-mail, reuniones.
Instituto Nacional de Derechos Humanos	Disponibilidad y oportunidad de respuesta ante requerimientos.	Oficios, cartas, e-mail, reuniones.
Poder Judicial	Instancia judicial ante la Presentación de recursos en el ejercicio de nuestra fundación como OCA Acreditada.	Presencial, remoto, oficios, cartas, e-mail, reuniones
Tribunales Penales	Cumplimiento de sanciones y medidas.	Presencial, remoto, oficios, cartas, e-mail, reuniones

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-016
		Página	6 de 6
	PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES AL SGC	Versión	07
		Fecha Rev.	28.Jun.24

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	CANAL DE COMUNICACIÓN
Oficinas locales de niñez (OLN), Establecimientos Educativos, Jardines Infantiles, salud.	Otorgar atención preventiva de carácter terapéutico especializado a niños/as (PCIT) derivados de estas instituciones.	Presencial, Oficios, cartas, e-mail, reuniones.
Alcaldes y autoridades municipales	Solicitud de servicios en beneficio de los usuarios vinculados con escolarización, salud, deporte, recreación, vivienda, situaciones de emergencia y otros relacionados con el bienestar y calidad de vida de los usuarios que viven en ese territorio. También, mantener informado y colaborar en propuestas de mejoras en políticas y servicios sociales.	Presencial, remoto, oficios, cartas, e-mail, reuniones
Gobiernos Regionales y Delegados presidenciales regionales	Información de nuestro quehacer para la toma de decisiones. También, solicitud de recursos a través de fondos concursables.	Presencial, remoto, oficios, cartas, e-mail, reuniones
Organismos Técnicos intermedios para Capacitación (OTIC) / Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Cumplimiento de plazos y cantidad participantes de las capacitaciones. Otorgar la información y base de datos de nuestros colaboradores para la encuesta de confianza.	Presencia, remoto, e-mail, reuniones.
Mercado Público	Cumplir con los requisitos para participar del proceso de licitación. Proporcionar información pertinente, veraz y oportuna.	Plataforma web.
OLN de la Protección Administrativa	Otorgar atención preventiva de carácter administrativo derivados de estas instituciones.	Presencial, Oficios, cartas, e-mail, reuniones.
Relaciones con las Oficinas Regionales de los Servicios	Información de nuestro quehacer para la toma de decisiones	Presencial, remoto, oficios, cartas, e-mail, reuniones