



Modelo Prevención del Delito

Corporación de Ayuda a la Familia

2026

Corporación
De ayuda a la Familia

Tabla de contenido	Pág.
Introducción	03-04
Marco legal	05-09
Definición Modelo de Prevención del Delito	09-13
Lineamiento 1: Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal	14-22
Lineamiento 2: Plan de inducciones y capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respecto del correcto uso de fondos públicos	23-28
Lineamiento 3: Matriz de riesgos	29-31
Lineamiento 4: Responsable y comité de prevención del delito	32-37
Lineamiento 5: Canales de denuncia	38-50
Lineamiento 6: Comisión de ética	51-53
Lineamiento 7: Canales de información para sujetos de atención y adultos significativos	54
Lineamiento 8: Supervisión y evaluación	55-60



INTRODUCCIÓN

Los modelos de prevención de delitos; se constituyen como un engranaje de relevancia a la hora de implementar herramientas que dispongan el cumplimiento Corporativo, ello fundado en la organización de mecanismos de control interno, orientados hacia la prevención, detección y acciones de repuesta frente a potenciales ilícitos cometidos en su interés o beneficio; sea este directo o indirecto. En consecuencia, su sustento se encuentra en la Ley n° 20.390; la que especifica dentro de su contenido, la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas de Derecho Privado y a las Empresas del Estado, y su alcance se ampliado de forma importante con la Ley 21.595 de Delitos Económicos, que reforzó el marco sancionatorio y extendió el impacto regulatorio sobre las organizaciones.

Por otro lado, el 01 de agosto del 2022, El Servicio Nacional de Atención Especializado a la Niñez y Adolescencia, otorga la "Acreditación a la Corporación de Ayuda a La Familia" en el marco de lo establecido en el decreto n°5 de 2021, el que reglamenta y fija los estándares para la Acreditación de Colaboradores; del Servicio Nacional de Protección especializado a la niñez y adolescencia; lo anterior, sumado al Decreto N° 13 del mismo año, el que aprueba el reglamento de acreditación de los Colaboradores del mismo servicio; ambos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Este reconocimiento, se constituye, como el hito de la Inscripción de nuestra Institución en el registro de Colaboradores Acreditados del Servicio antes especificado, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo n° 35 de la Ley 21.302 que Crea el Servicio Nacional de Atención Especializado a la Niñez y Adolescencia.

Por su parte, nuestros proyectos, corresponden a la línea de acción cuidado alternativo Residencial, ejecutándose en las modalidades:

RLP - Residencia de Protección para primera infancia, lactante y preescolares. PER Programa de Protección Especializada	Convenio Vigencia fecha de inicio/termino
RLP PER Malie	13 de diciembre 2021- Resolución de Urgencia
RLP PER Ángel de la Guarda	20 de septiembre 2021 20 de septiembre 2022- Resolución de Urgencia



REM Residencias de Protección para Mayores. PER Programa de Protección Especializada	Convenio Vigencia fecha de inicio/termino
REM PER Victoria	02 de octubre 2023 30 de septiembre 2024-Resolución de Urgencia
REM PER Taparu	12 de diciembre 2017 12 diciembre 2023- Resolución de Urgencia
REM PER Liliana Donoso	20 de septiembre 2021 30 de septiembre 2023- Resolución de Urgencia
REM PER Emma	12 de diciembre 2017 12 diciembre 2023- Resolución de Urgencia
REM PER Rayie	02 de octubre 2023 30 de septiembre 2024- Resolución de Urgencia

Todos ellos emplazados en la región del Maule, distribuidos en las provincias de Curicó, Talca y Linares.

En función de lo anteriormente expuesto, la implementación del Modelo de Prevención de Delitos, entendiéndose éste como un conjunto de diversas herramientas de control, que se ejecutan sobre los procesos o actividades internas de la organización, desarrollándose una formación permanente; orientada a una mejora continua hacia la prevención de delitos contra niños/as y adolescentes y de aquellos asociados a los delitos en el mal uso de los recursos públicos. En suma, junto con la prevención de la comisión de ilícitos, se busca la reducción del riesgo, y por ende de la responsabilidad penal para las personas jurídicas frente a episodios de las características descritas con anterioridad.

Asimismo, se estructura un sistema de cumplimiento administrativo, específicamente con respecto de los siguientes puntos: Marco legal; orientaciones técnicas, métodos de operación, y lineamientos establecidos por la Corporación de Ayuda a La Familia en función de la prevención de la comisión de delitos. Es decir, desde una perspectiva práctica, específicamente esta herramienta, no solo se limita a un texto formal de carácter documental, es decir que, al ser una actualización de modelos previos, se centra en la perfectibilidad de lo procesos y procedimientos ya en ejecución; con el espíritu de trabajar sobre la lógica de la detección y prevención, por intermedio de sistemas de supervisión permanentes, en la búsqueda de los más altos estándares de integridad y control interno.

En síntesis, el presente documento, cuenta con el compromiso las distintas unidades de trabajo de nuestra Institución, y se enfoca en un diagnóstico serio de riesgos, controles responsables y mecanismos de supervisión efectivos. No basta con tener un documento: nuestra Organización debe demostrar que el modelo está diseñado a medida, se comunica internamente y se revisa de forma periódica.

MARCO LEGAL

En el proceso de identificación y orden de las normas jurídicas que regulan el presente Modelo de Prevención de Delito, se respalda en los textos legales, explicitadas en los párrafos predecesores; aplicables a los ámbitos de acción de la Organización, evidenciando para ello el siguiente respaldo normativo identificados al análisis; delimitando así el alcance normativo del mismo.

Particularmente en relación con el cumplimiento administrativo y legal operacionalizado al presente modelo y en lo relacionado específicamente a la Prevención de Delitos; este encuentra sustento, principalmente en la Ley n° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por ciertos delitos cometidos en su interés o beneficio, y en la Ley n° 21.595, que amplió significativamente el catálogo de delitos económicos y elevó el estándar de cumplimiento corporativo. Ambas normas obligan a las organizaciones a diseñar e implementar mecanismos efectivos de prevención, control y supervisión.

❖ **Ley 20.393:** "Determina que las personas jurídicas serán responsables de los delitos cuando hayan sido cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión, siempre que la comisión de estos se haya producido como consecuencia del incumplimiento, por parte de esas personas jurídicas, de los deberes de supervisión y dirección".

En todo caso, para todos los delitos incluidos en la ley 20.393, las personas jurídicas serán también responsables de los delitos que hayan sido cometidos por personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de algunos de los sujetos mencionados anteriormente.

Por lo que se refiere a los deberes de dirección y supervisión antes mencionados, la ley considera que se habrán cumplido si, antes de la comisión de delitos contemplados en esta ley, las personas jurídicas han adoptado e implementado modelos de organización, administración y supervisión para prevenirlos (Modelos de Prevención de Delitos) el que tendrá como fin promover el correcto uso de los fondos públicos ,evitando delitos como Malversación de caudales públicos ,fraude al Fisco, fraude de Subvenciones , entre otros.

❖ **Ley 21.595** (conocida como la Ley de Delitos Económicos y Ambientales) es la reforma penal más importante en Chile desde 1874. Esta norma, entra en vigencia total tras expandir su aplicación a personas jurídicas, estableciendo un nuevo estatuto especial que sistematiza y endurece las sanciones, elimina beneficios carcelarios y amplía la persecución penal corporativa. La norma, tiene la particularidad de agrupar los ilícitos de su misma naturaleza en cuatro categorías dependiendo de la



naturaleza y gravedad del cargo, abarcando desde delitos financieros y tributarios hasta atentados contra el medio ambiente. Esto incluye delitos contra el mercado de valores, lavado de activos, corrupción y delitos medioambientales.

Finamente, es importante destacar que modifica la antigua Ley 20.393, ampliando drásticamente el catálogo de delitos por los cuales una empresa (persona jurídica) puede ser penalizada. Las sanciones para las empresas incluyen multas a beneficio fiscal, disolución de la entidad, prohibición temporal o perpetua de contratar con el Estado y pérdida de beneficios fiscales.

❖ **Ley Nº 19.913**; Crea La Unidad De análisis Financiero Y Modifica Diversas Disposiciones En Materia De Lavado Y Blanqueo De Activos.

❖ **Ley 21.302**, específicamente en lo relacionado con su Artículo nº35; en donde se señala que: "Solo podrán ser colaboradores acreditados del Servicio las personas jurídicas que hubieren adoptado e implementado modelos de organización ,administración y supervisión para prevenir delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y que afecten el correcto uso de fondos públicos, debiendo dicho modelo ser elaborado por el colaborador acreditado en base a los lineamientos que el Servicio disponga par tales efectos, los que comprenderán la identificación de las actividades o procesos de la entidad, sean habituales o esporádicos ,en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos señalados.

De igual forma, y dada la naturaleza de las funciones de nuestra Institución, es decir, el Cuidado Alternativo Residencial, es pertinente la ampliación del catálogo legal, dada la expresa necesidad de constatar riesgos inherentes a la estructura de la Organización principalmente en lo relativo a los cuidados personales de lactantes, niños, niñas y adolescentes, los que son derivados del deber de resguardo y vigilancia.

En consecuencia, es deber de esta parte, mantener una especial consideración de este tipo de mecanismos en atención al cuidado de NNA dependientes del Estado de Chile, en este caso particular, bajo los cuidados del mismo, por intermedio de un Organismos Colaborador Acreditado del Servicio de Atención Especializado a la Niñez y Adolescencia.

❖ **Ley 21.430**, Sobre Garantías y Protección Integral de los derechos de la Niñez y la Adolescencia: Tiene por finalidad establecer un catálogo de garantías y protección integral de derechos de la niñez y adolescencia, con el objetivo de lograr su goce y ejercicio efectivo para niños, niñas y adolescentes, considerando especialmente los Derechos Humanos reconocidos en la Constitución Política, la Convención sobre Derechos del Niño, los demás tratados internacionales ratificados por Chile.



❖ **Ley N° 20.032** en Chile regula el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la red de Colaboradores del Estado; establece el régimen de subvenciones y aportes financieros para estos organismos colaboradores, entre otros, el uso de los mismos recursos.

En consecuencia, es que por intermedio del texto es que el Servicio antes especificado, velará para que la acción desarrollada por sus colaboradores acreditados respete y promueva los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención y se ajuste a lo dispuesto en esta ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la labor que ellos desempeñan.

❖ **DELITOS CONTEMPLADOS EN EL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO**
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD Y SEGURIDAD:

- Secuestro, artículo N° 141 CP.
- Sustracción de Menores, artículo N° 142 CP.
- Tortura, otros tratos crueles inhumanos o degradantes, artículo N° 150 CP.
- Trato degradante, artículo N° 494 N°5 CP.

DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL:

- Violación, artículos N° 361 y 363 CP.
- Violación propia – Violación impropia

DELITOS COMPLEJOS ASOCIADOS AL DELITO DE VIOLACIÓN:

- Violación con homicidio.
- Robo con violación.
- Secuestro con violación.
- Sustracción de menores con violación.
- Estupro, artículo 363, CP.

ACCIONES DISTINTAS DE ACCESO CARNAL, ARTICULO. N° 366 QUÁTER CP:

- Abuso sexual agravado o calificado.
- Abuso sexual propio o directo.
- Child grooming.
- Acciones de significación sexual.
- Producción de Material pornográfico.
- Tráfico o difusión de material pornográfico.
- Adquisición o almacenamiento de material pornográfico.
- Promoción o facilitación de la Explotación sexual NNA.

DELITOS CONTRA LA VIDA E INTEGRIDAD FÍSICA:

- **Ley N° 21.013**; Tipifica como delito el "maltrato relevante" y aumenta las penas para quienes agredan a menores de edad, adultos mayores o personas en situación de discapacidad. Castiga conductas de maltrato corporal sin requerir que existan lesiones visibles.



Sumado a lo anterior, es que aumenta la protección de las personas en situación especial.

- Homicidio, artículo 391 del CP.
- Homicidio simple, artículo 391 N°2 del CP.
- Homicidio calificado, artículo 391 N°1 CP.
- Femicidio, artículo 390 bis CP.
- Homicidio de mujer debido a su género artículo 390 ter CP.
- Auxilio al suicidio, artículo 393 CP.
- Mutilaciones, artículo 396 CP.
- Castración, artículo 395 CP.
- Lesiones, "Crímenes y simples delitos contra las personas", en los artículos 395 a 403 CP.
- Lesiones Graves, artículo 397 CP
- Lesiones menos graves, artículo 399 CP.
- Lesiones causadas en riña, artículos 402 y 403 CP.
- Lesiones leves, artículo 494 N°5 CP.
- Maltrato relevante a menores, artículo 403 bis CP.
- Infanticidio, artículo 394 CP.
- Trata de Personas, artículo 411 quáter CP.
- Ley N°20.066; Violencia Intrafamiliar.
- Ley n° 21.675; Estatuye Medidas Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia En Contra De Las Mujeres, En Razón de Su Género y las modificaciones de su artículo n°54.
- Ley N° 20.480; Que: Modifica El Código Penal Y La Ley N° 20.066 Sobre Violencia Intrafamiliar, Estableciendo El "Femicidio", Aumentando Las Penas Aplicables A Este Delito Y Reforma Las Normas Sobre Parricidio.
- Ley N°17.798, sobre control de armas y delitos contemplados
- Ley n° 19.975; la que Modifica el código Penal en Materia de Uso y Porte de Armas.
- Artículo N° 288, bis del Código Procesal Penal.
- Ley N° 20.000, sustituye la ley N° 19.366, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- Ley N° 21.817; Modifica la Ley n° 20.000; que sustituye la Ley n° 19.336, que sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y sustancias Psicotrópicas con el objeto de incorporar circunstancias agravantes que se indican.

DELITOS CONTRA LA PROPIEDAD:

- Hurto agravado, artículo 447 CP.
- Hurto simple, artículo 432 CP.
- Robo en lugar habitado o destinado a la habitación o en sus dependencias, artículo 440 CP.
- Robo en lugar no habitado, artículo 442 CP.
- Robo con violencia o intimidación simple, artículo 436 inc. 1 CP.



- Robo con violencia o intimidación calificado, artículo 433 CP.
- Robo por sorpresa, artículo 436 inc. 2 CP.
- Receptación, artículo 456 bis A CP.

DELITOS QUE AFECTEN EL CORRECTO USO DE RECURSOS PÚBLICOS

Malversación: Inversión ilícita, esto es el uso indebido a través de actos de apropiación o alteración de bienes públicos o equiparados a ellos.

- Peculado doloso, artículo 233 CP.
- Peculado culposo, artículo 234 CP.
- Distracción o desfalco, artículo 235 CP.
- Aplicación pública diferente, artículo 236 CP.
- Negativa al pago o entrega, artículo 237 CP.
- Fraude al Fisco artículo 239 ter CP.
- Fraude de subvenciones artículo 470 N°8 CP.

Artículo 7, románico Literal f) y románico III, literal b) del “Reglamento de acreditación de los Colaboradores del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, señala que las personas jurídicas que soliciten acreditarse deberán presentar, entre otros documentos, aquel que contenga el modelo de prevención de delitos que debe ser elaborado de acuerdo con los lineamientos que el servicio disponga para tales efectos, mediante Resolución Exenta N.º 22 del 14 de enero del 2022.

DEFINICIÓN MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO:

sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley N ° 20.393 y en el artículo N.º 16 de la Ley 20.931, así como también en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control sobre los procesos internos de funcionamiento, de los colaboradores acreditados que se encuentran expuestos a riesgos de comisión de delitos señalados en la Ley N° 21.302, del cual cada persona que se encuentre ligada a un organismo coadyuvante de la funciones del Servicio Nacional de Atención Especializado a la Niñez y Adolescencia, debe conocer, replicar y aplicar en su quehacer diario.

OBJETIVO MPD: Prevenir, detectar y responder institucionalmente, en relación con la eventual ocurrencia de delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, en materia de malversación de caudales públicos; cumpliendo con lo que establece la normativa tanto para la acreditación de Colaboradores del Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia; así como para la ejecución de los diferentes programas (Artículo N° 35, inciso 3° de la Ley N ° 21.302; artículo 6, N°4 de la Ley N ° 20.302; y el artículo 7, románico III, del reglamento de acreditación del mismo



Servicio); sumado a ilícitos que atenten en contra de la vida, salud, integridad (física y psicológica), libertad e indemnidad sexual de lactantes, niños, niñas y adolescentes que sean atendidos en los diferentes proyectos y programas administrados por la Corporación de Ayuda a la Familia; ello, por intermedio de la implementación de mecanismos de control y supervisión internos, permanentes sobre los procesos y actividades de la organización, con la finalidad del desarrollo de estrategias de formación permanente, orientada a una mejora continua en la prevención de delitos contra niños/as y adolescentes y de aquellas acciones asociadas a ilícitos relativos al mal uso de los recursos públicos.

ALCANCE: El presente documento, tiene un alcance obligatorio, es decir, para todos los integrantes de la Organización correspondiente a la Corporación de Ayuda a la Familia; aplicable para estos efectos, sobre todas las personas que ejerzan funciones de cualquier tipo en cualquiera de los centros administrados por la institución en las regiones en las que se encuentra Acreditada, lo anterior conforme a lo dispuesto en la Ley n° 20.093, y sus modificaciones legales posteriores, esto es sin perjuicio de su jerarquía, función, modalidad de trabajo, situación contractual, o lugar en el que se desempeñen.

Del mismo modo, el presente, es extensible a terceros externos que eventualmente pudiesen actuar en nombre de la Organización, en el marco de su desempeño en relaciones operativas, técnicas e institucionales, generalmente asociada a prestadores externos.

En consecuencia, con lo anteriormente señalado, su alcance comprende:

- a) Directorio.
- b) Dirección Ejecutiva.
- c) Dirección de Proyectos.
- d) Coordinación de Administración Centralizada.
- e) Profesionales.
- f) Educadoras/es y técnicos/as.
- g) Personal de Servicios.
- h) Trabajadores en general.
- i) Prestadores de servicios, contratistas y proveedores.
- j) Toda persona que actúe en nombre o beneficio de la organización.

En el mismo mérito, el presente Modelo de Prevención de Delitos, será aplicable en todos los centros Residenciales, o en su defecto en cualquier lugar en donde se realicen funciones de cuidado directo de lactantes, niños, niñas y adolescentes de los que la Corporación de Ayuda a la Familia, detente su cuidado personal, por intermedio de los directores de cada uno de sus proyectos. Del mismo modo, en las oficinas y espacios donde la organización desarrolle actividades, incluyendo acciones en terreno, visitas domiciliarias,



intervenciones remotas, actividades recreativas, traslados y toda instancia en que exista exposición a riesgos penales, éticos o institucionales.

PRINCIPIOS DEL MPD: Comprendidos estos como los lineamientos fundamentales por intermedio de los cuales, se orienta el comportamiento de la organización, el diseño de los mecanismos de control y las políticas y procedimiento frente a la necesidad de ejecutar las disposiciones legales y administrativas, latamente expuestas en los párrafos predecesores. En virtud de lo anterior es que nuestra organización en post de la efectividad y operatividad del Modelo de Prevención de Delitos funda sus valores y reglas en los principios que a continuación se exponen:

1.Principio de Legalidad: Establece que, dentro de la Corporación de Ayuda a la Familia, como se ha especificado, todos los funcionarios deben actuar estrictamente de acuerdo con lo establecido en la normativa legal especificada en el Marco Legal, y la Constitución Política de la República, incluyendo para estos efectos los estatutos regulatorios internos, reglamentos, código de ética, entre otros. En consecuencia, se comprenderá que el principio de legalidad implica que toda conducta, acción, decisión o procedimiento se debe alinear con los cuerpos legales explicitados en el marco normativo, es decir, y como se ha señalado, ley n° 20.393; así como las demás, desprendidas de la naturaleza de las funciones, lineamientos y objetivos institucionales, es decir, las derivadas del deber de protección y resguardo de la integridad de lactantes, niños, niñas y adolescentes.

En el mismo tenor, se comprende dentro de este principio que el alcance legal en el contexto del presente Modelo de Prevención de Delitos, contempla que la organización; no solo evite la comisión de delitos, sino que también garantice que sus estructuras de decisión, procesos internos, relaciones contractuales y mecanismos de control operen dentro de un marco jurídico claro, verificable y proporcional.

En este escenario, el Modelo; no se constituye como un límite negativo que prohíbe, sino como un deber positivo, en el marco de la adopción de medidas para una prevención activa.

Finalmente, es preciso indicar que el principio de legalidad alcanza también la protección de datos, la custodia de información sensible, el debido procedimiento en sanciones, la transparencia en el uso de recursos y el cumplimiento de protocolos de actuación frente a eventuales vulneraciones de derechos.

2.Principio de Integridad: Es el compromiso institucional de actuar con honestidad, rectitud y coherencia; ello entre los valores declarados y las prácticas diarias y reales en cada una de las áreas en las que se desarrollan funciones, es decir cada uno de los Centros Administrados por la Corporación de Ayuda a la Familia. Es en este escenario, que la integridad como tal, exige un análisis profundo con respecto de eventuales conductas contrarias a la



ética institucional; más aún desde la perspectiva de la Naturaleza de las funciones Institucionales, en post de la confianza pública, y de la protección de los usuarios; forjándose como un pilar para su legitimidad, el trato digno y respetuoso hacia los LNNA y sus familias, comunicar transparentemente de forma interna y externa, el cuidado de la imagen institucional como un bien colectivo, entre otras.

Así, en consecuencia, con lo señalado, la integridad implica también que la institución no tolerará conductas deshonestas, que busquen eludir responsabilidades, obtener beneficios indebidos o proteger quienes cometen irregularidades de todo tipo, ya sea en la función administrativa, interventiva, o de trato directo con usuarios.

3.Principio de Tolerancia cero frente a conductas ilícitas: La Corporación de Ayuda a la Familia, no admitirá, bajo ninguna circunstancia, la comisión de delitos, actos de corrupción, fraude, abuso de poder, encubrimiento o cualquier otra conducta ilícita, independientemente de quien la cometa, de su posición jerárquica o del contexto en que ocurra.

En igual mérito, este principio adquiere una dimensión reforzada; es decir, no solo en relación con delitos que se relacionen con recursos y patrimonio, sino, que, atendiendo la naturaleza de las funciones de la institución, cualquier situación o circunstancia que dañe o afecte directa e indirectamente, traducéndose en la desaprobación frontal de cualquier forma de abuso, maltrato, explotación o vulneración de derechos. El rechazo a la complacencia ante conductas que rompan los límites éticos o legales; la aplicación de sanciones proporcionales a cada caso, sin que esto implique que se debilite la autoridad del modelo; denuncia oportuna ante autoridades cuando corresponda, si los hechos revisten las características para configurarse como delitos.

4.Principio de la Responsabilidad individual: este principio reconoce que, aunque la Institución correspondiente a la Corporación de Ayuda a la Familia, dado el marco legal y administrativo vigente, tiene responsabilidad como persona jurídica, el comportamiento humano, evidencia que la decisión de actuar o no actuar, es particular ineludible e intransferible de cada individuo, por tanto, es que se entenderá que cada funcionario vinculado con hechos eventualmente punibles, posee libertad de acción. En consecuencia, cada persona, responde por su conducta, complementando la responsabilidad organizacional, esto implica, la obligación de conocer y cumplir el Modelo de Prevención de Delitos, desprendiendo de esto, el deber de participación en instancias de Capacitación u otras de toma de conocimiento de interés de la Corporación de Ayuda a la Familia.



Asimismo, es pertinente considerar el deber de diligencia, es decir, reportar hechos potencialmente irregulares por las vías institucionales dispuestas para aquello.

Finalmente, este principio implica el reconocimiento de responsabilidad frente a sanciones disciplinarias, administrativas y/o penales, por acciones u omisiones, dependiendo de cada caso, y firmes de acuerdo con los órganos públicos o privados pertinentes en función de su competencia.

1. **Confidencialidad y no Represalia:** Establece que la Corporación de Ayuda a la Familia, debe resguardar la identidad y la información con respecto de aquellos que denuncien; o presten su colaboración en procedimientos internos de investigación de la Corporación. Debido a aquello, y por este acto queda prohibida cualquier forma de castigo, amenaza, discriminación o trato adverso por el hecho de haber obrado de buena fe; denunciando.

Del mismo modo es que este principio se enfoca en ofrecer las garantías de confidencialidad y no represalias, a cualquiera de las personas directas e indirectas que se relacionen con alguno de los proyectos que se encuentren siendo administrados por la Corporación de Ayuda a la Familia; logrando con esto la efectividad plena de los mecanismos institucionales dispuestos para las denuncias.

2. **Mejora Continua:** Se funda en el reconocimiento pleno de que este Modelo no es un documento estático ni atemporal, es decir, es parte de un sistema de gestión de la Organización que debe ser perfectible desde su génesis, atendiendo al fortalecimiento de los controles internos en post del perfeccionamiento de los procesos de producción, en este caso, la atención biopsicosocial de LNNA y sus familias; así como la atención residencial en cada uno de los Centros en ejecución vigente.

En consecuencia, dado el dinamismo y complejidad de los diferentes sistemas sociales, es decir, la exposición a nuevos riesgos, incidentes o cambios normativos; legales y administrativos del Estado de Chile y sus órganos en términos generales; así como las modificaciones por las que atraviesa la Institución; es del todo pertinente la revisión periódica y actualización del MPD, bajo la máxima de lo exigible en contextos de alta vulnerabilidad social, política y económica, generando con ello una evolución permanente.



LINEAMIENTOS

LINEAMIENTO N° 1: Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal.

1.1. Modelo de Reclutamiento y selección basado en gestión por competencias

En este aspecto, es esencial aplicar un modelo de competencias simple y de fácil gestión, para favorecer su implementación y uso en residencias, para ello es indispensable contar con una determinada cantidad de competencias conductuales definidas que resulten transversales para los diferentes cargos, que permitan establecer un nivel esperado según cada perfil, así como permita medir el nivel que posee cada colaborador o postulante en un determinado cargo. Lo anterior, tiene como fin nivelar las competencias descendidas respecto al desarrollo esperado. Basándose en el diccionario de competencias planteado por Alles (2007), es posible determinar seis competencias claves en la gestión residencial, siendo definidas y presentadas con sus distintos niveles como se puede apreciar a continuación.

Los cuatro niveles o grados insertos en cada competencia se pueden comprender de la siguiente forma:

A: Alto.

B: Bueno, por encima del estándar.

C: Mínimo necesario para el puesto (dentro del perfil requerido). No indica una subvaloración de la competencia

D: Insatisfactorio

Autocontrol: Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

A: Maneja efectivamente sus emociones. Evita las manifestaciones de las emociones fuertes o el estrés sostenido; sigue funcionando bien o responde constructivamente a pesar del estrés.

B: Actúa con calma. Siente emociones fuertes tales como el enfado y frustración extrema, pero continúa hablando, actuando o trabajando con calma. Ignora las acciones que le producen desagrado y continúa su actividad o conversación. Puede abandonar temporalmente la reunión para controlar sus emociones y luego regresar.

C: Controla sus emociones. Siente el impulso de hacer algo inapropiado, pero resiste la tentación. No cae en la situación de actuar irreflexivamente. O bien



siente emociones fuertes y consigue controlarlas. Puede abandonar el lugar o apartarse del desencadenante de las emociones para controlarlas.

D: No se involucra. Siente la presión de la situación y se mantiene al margen de la discusión.

Trabajo en equipo: Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.

A: Promociona y alienta la comunicación y actúa como modelo del rol en su área. Logra comprensión y compromiso grupal y demuestra superioridad para distinguir, interpretar y expresar hechos, problemas y opiniones.

B: Sabe integrar los diversos estilos y habilidades que hay en un equipo para optimizar el desempeño y el entusiasmo. Ayuda al equipo a centrarse en los objetivos. Apoya y alienta las actividades en equipo de los miembros

C: Comparte información y trabaja cooperativamente con el equipo. Es flexible y sensible. Ayuda a los nuevos miembros a integrarse al equipo discutiendo su función.

D: Explícita o calladamente, antepone sus objetivos personales a los del equipo.

Iniciativa – Autonomía: Esta es la competencia que significa rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.

A: Ejecuta rápidamente las acciones necesarias para resolver pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día. Es proactivo para resolver dificultades, no espera a consultar a toda la línea jerárquica, de esta manera evita que se agrave un problema menor. Tiene mucha capacidad para proponer mejoras, aunque no haya un problema concreto que se deba solucionar.

B: Actúa para resolver los pequeños problemas diarios. En ocasiones propone mejoras, aunque no haya un problema concreto que necesite solución.

C: Puede actuar para resolver los pequeños problemas que surgen día a día.



D: Tiene escasa predisposición para la acción que podría resolver los pequeños problemas que surgen cotidianamente.

Integridad: Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con lo que se dice.

Queda fuera de este concepto cualquier manifestación de “**doble discurso**”, como “**haz lo que digo, pero no lo que hago**”

A: Trabaja según sus valores, aunque ello implique un importante coste o riesgo. Se asegura de señalar tanto las ventajas como los inconvenientes de un trato. Despide o no contrata a una persona de dudosa reputación, aunque tenga alta productividad. Da permiso a una persona que lo está pasando mal a causa del gran estrés para que se

recupere. Propone o decide, según su nivel de incumbencia, abandonar un producto, servicio o línea que aun siendo productivo él considera poco ético. Se considera que es un referente en materia de integridad.

B: Admite públicamente que ha cometido un error y actúa en consecuencia. Dice las cosas como son, aunque pueda molestar a un viejo amigo. No está dispuesto a cumplir órdenes que impliquen acciones que él considera que no son éticas. Acepta este tipo de planteo de sus subordinados e investiga las causas.

C: Desafía a otros a actuar con valores y creencias. Está orgulloso de ser honrado. Es honesto en las relaciones con los clientes. Da a todos un trato equitativo.

D: es abierto y honesto en situaciones de trabajo. Reconoce errores cometidos o sentimientos negativos propios y puede comentárselos a otros. Expresa lo que piensa, aunque no sea necesario o sea más sencillo callarse.

Flexibilidad: Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.

A: Modifica sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios organizacionales o de prioridad. Acepta de buen grado los cambios en la estrategia de negocios o proyectos que establezca la organización o sus superiores.



B: Decide qué hacer en función de la situación. Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas, no de forma acomodaticia sino para beneficiar la calidad de su tarea o favorecer la calidad del proceso.

C: Aplica normas o procedimientos adecuados para la situación de modo de alcanzar los objetivos globales de su grupo y, por ende, de la organización.

D: Acepta puntos de vista de superiores y reconoce que los puntos de vista de los demás son tan válidos como los suyos. Es capaz de cambiar de opinión ante nuevos argumentos o evidencias.

Liderazgo*: Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar Feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y Feedback para el desarrollo de los colaboradores.

A: Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da Feedback sobre su avance integrando las opiniones de los diferentes integrantes. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.

B: El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los demás y es escuchado.

C: Puede fijar objetivos que el grupo acepta realizando un adecuado seguimiento de lo encomendado.

D: El grupo no lo percibe como líder. Tiene dificultades para fijar objetivos, aunque puede ponerlos en marcha y hacer su seguimiento.

La competencia de liderazgo aplica exclusivamente para cargos Directivos y de Jefaturas.

La pauta de evaluación de desempeño se complementará con otros ámbitos relevantes del desempeño laboral, tales como:

- Cumplimiento de funciones y responsabilidades del cargo.



- Logro de resultados y metas asociadas al proyecto.
- Conducta ética, probidad y trabajo en equipo.
- Desarrollo profesional y mejora continua.

Será responsable de la ejecución del proceso de evaluación del desempeño el director o directora de la residencia, quien podrá delegar formalmente esta función en un profesional del equipo directivo o técnico, manteniendo en todo caso la responsabilidad de su adecuada implementación y resguardo de objetividad.

Una vez efectuadas las evaluaciones del equipo de cada proyecto, deberá realizarse una instancia individual y formal de retroalimentación o devolución de resultados. En dicha instancia se destacarán las competencias y ámbitos que alcancen un nivel satisfactorio o elevado, así como aquellos aspectos que requieran fortalecimiento.

Cuando alguna competencia o dimensión evaluada se encuentre en nivel mínimo o descendido, será imprescindible definir acciones de apoyo y acompañamiento, tales como orientación técnica, capacitación específica, supervisión directa, establecimiento de metas de mejora o elaboración de un plan de fortalecimiento individual. En estos casos, el director/a deberá proponer estrategias concretas destinadas a que el trabajador o trabajadora alcance, al menos, un nivel intermedio en las áreas evaluadas como críticas.

El proceso de evaluación tendrá un carácter formativo y de mejora continua, orientado al fortalecimiento de las capacidades del equipo, a la calidad de la intervención con niños, niñas y adolescentes, y al cumplimiento de los objetivos institucionales y normativos que regulan el funcionamiento de las residencias.

1.2 PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

El presente procedimiento tiene por objeto garantizar que todo proceso de ingreso de personal a las residencias y proyectos administrados por la Corporación se realice conforme a los principios de idoneidad, protección integral, enfoque de derechos, debida diligencia, especialización técnica y resguardo del interés superior del niño, en estricta concordancia con lo dispuesto en la **Ley N° 21.032**, los estándares técnicos del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE), ello alineado con los requerimientos emanados de la Resolución Exenta N°589 del 9 de junio del 2025, y su modificación contenida en la resolución N°727 REF. del 9 de Julio de 2025, las que Fijan las directrices respecto de la capacidad y de la idoneidad de los trabajadores que se desempeñan en proyectos administrados y ejecutados por Colaboradores Acreditados y demás normativa aplicable.



En virtud de lo anterior, se establece que ningún colaborador podrá iniciar funciones sin haber completado íntegramente el proceso de reclutamiento y selección descrito en el presente procedimiento, el cual comprende, a lo menos: revisión y verificación de antecedentes curriculares, acreditación de requisitos legales y técnicos del cargo, consulta de inhabilidades para trabajar con menores de edad, verificación de antecedentes penales cuando corresponda y validación curricular por parte del SPE, en los cargos que así lo exijan.

Excepcionalmente, y únicamente con el objeto de resguardar la continuidad operacional del servicio y garantizar la atención ininterrumpida de niños, niñas y adolescentes, podrá disponerse la contratación de un reemplazo transitorio. En tales casos, la Dirección de la residencia deberá dejar constancia formal y fundada de la necesidad que justifica la medida, adoptar resguardos adicionales de supervisión y gestionar con carácter urgente la correspondiente validación curricular ante el SPE, regularizando la situación en el más breve plazo posible.

Será responsabilidad directa de la Dirección del proyecto velar por el cumplimiento íntegro de este procedimiento, asegurando que toda incorporación de personal se ajuste a la normativa vigente y a los estándares técnicos exigidos por el Servicio de Protección Especializada, respondiendo administrativamente ante eventuales incumplimientos.

En el mismo tenor; es que es debido señalar que los Principios, sobre los que se funda el procedimiento de reclutamiento y selección con los siguientes;

- a) Legalidad, mediante el cumplimiento de la normativa laboral, penal y de protección institucional aplicable.
- b) Objetividad, a través de los instrumentos técnicos y valoración habilidades, con registros de su evaluación verificables.
- c) Confidencialidad, en relación con los antecedentes personales y otros aspectos relevantes del proceso, la evaluación y sus resultados.
- d) Trazabilidad, establecido por el flujo del procedimiento y sus respectivos respaldos por etapa, hasta la formalización del inicio de sus funciones.
- e) Protección reforzada, dada la naturaleza las Funciones de la Corporación de Ayuda a la Familia, es decir, el cuidado personal, intervención biopsicosocial y psicosocial.

1.3.Solicitud de proceso de Reclutamiento: Al detectarse la existencia de cargos vacantes, el director del proyecto abordará dicha necesidad verificando la existencia de espacios y recursos disponibles para incorporar a un nuevo colaborador, considerando los perfiles establecidos para cada



cargo dentro de la institución, por lo que a través de correo electrónico solicitará la reposición de un cargo vacante. Es en esta instancia en donde se evaluará la viabilidad de convocar a un concurso interno, sin que aquello flexibilice los perfiles óptimos, ni competencias técnicas de este proceso de reclutamiento.

1.4.Convocatoria Interna y externa: Se realizará una publicación interna en relación con la necesidad de cobertura del cargo, siguiendo para los efectos de forma el resto de los pasos del proceso de reclutamiento sin modificaciones de ningún tipo. En consecuencia, el presente procedimiento podrá realizarse por vía interna, externa o mixta, según las necesidades de la organización. En todos los casos, la convocatoria deberá ajustarse al perfil previamente aprobado y evitar designaciones sin los requerimientos mínimos establecidos anteriormente.

Por otro lado, de no determinarse la viabilidad de un concurso interno, es decir; vía externa o mixta; se realizará una convocatoria masiva en medios digitales dispuestos para aquello; en la que se explicitará el tipo de cargo, condiciones laborales y requisitos, la cual tendrá como fin recopilar Currículums que luego serán evaluados acorde al perfil de cargo.

Se publicará por el tiempo de 7 días seguidos y en caso de no tener interesados acordes a lo esperado, se realizará una nueva publicación por 7 días, repitiéndose de ser necesario hasta encontrar al menos tres candidatos acordes a las necesidades del cargo. Cada publicación debe solicitar la presentación de Currículum vitae en formato propio, certificados de estudios (de enseñanza media o título técnico o profesional), certificado de antecedentes para fines especiales, verificador de consulta o reporte de inhabilidad para trabajar con menores de edad por delitos sexuales, verificador de consulta o reporte de inhabilidades por maltrato relevante y declaración jurada de que no se encuentra afecto a sanciones judiciales ni administrativas de índole laboral, todo ellos vigentes al momento de su presentación.

1.5.Recepción y revisión curricular: Se evaluarán los antecedentes presentados por los postulantes, lo cual conllevará a realizar un filtro que permita dar cumplimiento a los principios establecidos en el **artículo N.º 2 numerales 5,6,7 y 8 de la Ley 21.032**, en el que se descartarán a quienes no poseen la experiencia y/o conocimientos requeridos, descartándose también a quienes no posean la documentación solicitada al momento de la publicación. Se valorarán positivamente aquellos que, si cumplan con las expectativas del cargo.



1.6. Verificación experiencia anterior: Se realizará llamada telefónica en la cual se aplicará un cuestionario con la mayor objetividad; a fin de corroborar aspectos relevantes para lo fines del cargo, luego conformada una terna, se convocará al paso siguiente; el proceso de evaluación psico laboral

1.7. Evaluación Psico laboral : La terna de postulantes se presentará a una evaluación por competencias, la cual seguirá como referencia la verificación de las competencias planteadas en el perfil, luego se emitirá un informe por cada candidato, el que concluirá bajo los siguientes conceptos: recomendable cuando cumple con las competencias esperadas para poder continuar en el proceso de selección, recomendable con observaciones cuando un candidato cumple con algunas de las competencias pero se detectan falencias subsanables y no recomendable cuando el candidato no se ajusta las competencias del cargo. Dichos informes serán derivados por el psicólogo entrevistador al director de proyecto, en donde se espera al menos, tener a un postulante como recomendable o recomendable con observaciones.

Entrevista Técnica: El director del proyecto convocará a entrevista con la presencia del Directorio y los demás directores del centro a quienes han obtenido un informe recomendable o recomendable con observaciones, esto con el objetivo de verificar las competencias, conocimientos y experiencia que exigible para el cargo a cubrir. En este tenor existe cuestionario de conocimientos, luego decidirán quién será el seleccionado y procederá a informar al elegido coordinando con el/ella el día de ingreso, situación contractual, en cuanto a los no seleccionados, el director del centro le informará vía telefónica la decisión.

1.8.Validación Curricular: La presentación de antecedentes del personal por parte de los organismos colaboradores no constituye una exigencia discrecional, sino una obligación derivada del marco legal y reglamentario vigente, orientada a asegurar la idoneidad de los equipos de trabajo y el adecuado funcionamiento del sistema de protección especializada.

El candidato seleccionado será presentado ante el SPE para su validación curricular, conforme a los procedimientos vigentes.

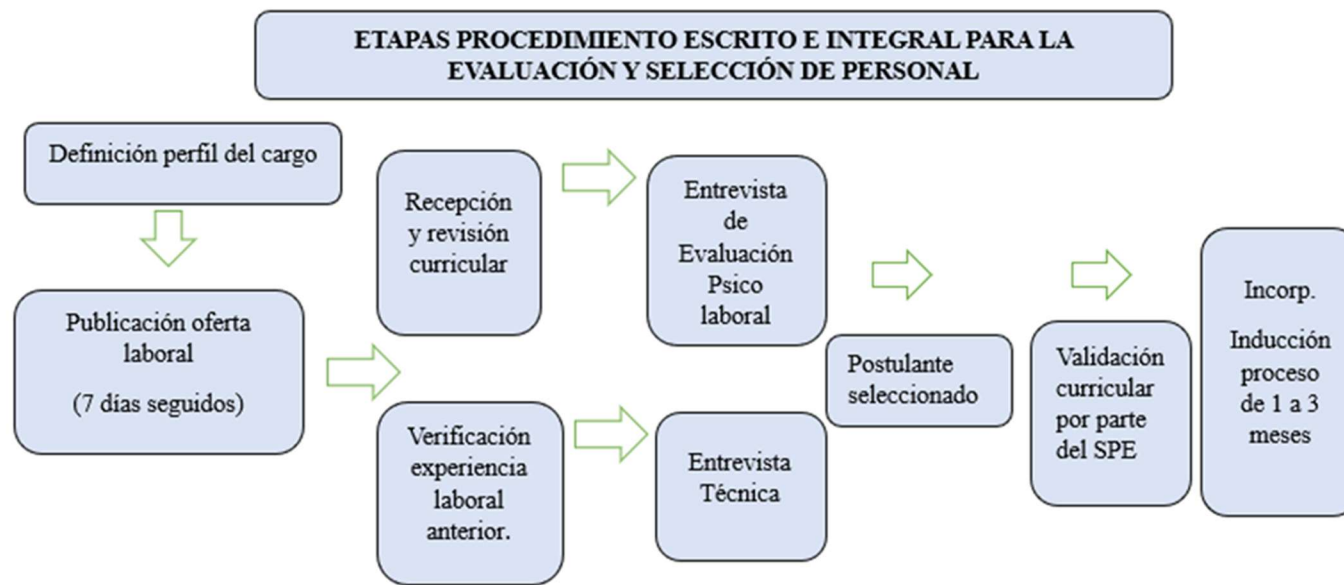
Ningún funcionario que no se encuentra comprometido en el convenio en vigente en ejecución podrá iniciar funciones sin la correspondiente autorización del Servicio, resguardando así el cumplimiento de los estándares de acreditación, supervisión técnica, y financiera.

1.9. Inducción: Seleccionada la persona idónea al cargo, el director de proyecto y colaboradores relacionados al puesto seleccionado, otorgarán



espacio de inducción en donde orientarán al nuevo colaborador en sus funciones por un periodo aproximado de 1 a 3 meses.

Flujograma:





LINEAMIENTO N° 2: Plan de inducciones y capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respecto del correcto uso de fondos públicos.

2.1.Inducción del personal: Una vez generado el ingreso del nuevo personal a la Residencia, el director del proyecto ejecutará un proceso inicial que permita a las personas comprender, tanto el contexto residencial, como el tipo de funciones a cumplir según el cargo, permitiendo a través de la inducción, un involucramiento gradual del nuevo personal en el quehacer propio del cargo para el cual está siendo incorporado.

Dentro de los pasos esperados a seguir dentro de un proceso de inducción, se abordarán los principales aspectos que inciden en el contexto Residencial, siendo estos a modo general, ya que cada residencia podría requerir adaptar estos según las necesidades propias de cada centro. Para esto se utilizará el modelo de Werther y Davis (1981) adaptado según las necesidades organizacionales propias.

Organización General:

- Presentar historia de la Residencia y Corporación de Ayuda a la Familia.
- Compartir estructura de la Residencia.
- Presentar al resto de los funcionarios del lugar, identificando cargo y funciones de cada uno.
- Mostrar las instalaciones en las cuales realizará sus funciones.
- Entregar Reglamento de normas de seguridad generales, entrega de reglamento interno de Higiene y Seguridad vigente
- Informar con respecto de protocolos de actuación, resoluciones exentas y procedimientos actualizados que se utilizan en la residencia. Todos los documentos, debidamente en vigencia al momento de su entrega.
- El funcionario recién incorporado deberá firmar una **"Declaración de Compromiso"** con esta última manifiesta que conoce y/o acepta los siguientes aspectos del MPD:

1. Que ha participado, en el proceso de reclutamiento y selección de personal por competencias e inducción de funciones desarrollado por director/a de proyecto correspondiente a la Corporación De Ayuda a La Familia.

2. Que ha recibido y leído todas las políticas de Corporación De Ayuda a La Familia, aceptando cumplirlas.

3. Que se compromete a respetar al sujeto de atención, niños, niñas, adolescentes, como sujetos de derecho y su adulto significativo acorde a los lineamientos establecidos por proyectos de Corporación De Ayuda A La Familia.



4. Que reconoce y acepta el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso hacia sujeto de atención a las autoridades internas y externas correspondientes, acción mencionada en Modelo de Prevención del Delito correspondiente a Corporación de Ayuda a la Familia.

5. Que reconoce y acepta su obligación de cooperar con cualquier investigación interna sobre estas materias, se comprometo a no interferir en el proceso investigación interna desarrollada por proyecto correspondiente a Corporación De Ayuda A La Familia

6. Que está dispuesto a someterse a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año

7. Que participara cada 6 meses en la renovación de anexo N° 7 consistente en Declaración jurada simple trabajadores (Artículo 11 inciso final Ley N°20.032 y artículo 56 Ley N°21.302)

8. Que se compromete a informar inmediatamente de forma verbal o escrita a director/a de proyecto, al encontrarse implicado en un proceso legal vinculado con delitos en contra de los niños, niñas y adolescentes, o mal uso de fondos públicos o haber sido condenado por un crimen o simple delito.

9. Que está dispuesto a participar en instancias de capacitaciones, para la adquisición de conocimientos y habilidades necesarias para prevenir delitos y responder a las necesidades de los NNAJ.

10. Que está dispuesto a participar en actividades de cuidado de equipos de trabajo, tendientes a mejorar o mantener un adecuado clima laboral.

2.2. Convenios de Prestación y Servicios al personal

- Director o quién corresponda transparentará las políticas salariales.
- Presentar plan de capacitación y desarrollo del personal.

El tiempo estimado para llevar a cabo el primer proceso de inducción es de 30 días corridos desde la incorporación del Trabajador al Centro de Trabajo y tendrá vigencia de 180 días, sin perjuicio de estimar su refuerzo permanente y constante. En consecuencia, el objetivo es internalizar de forma adecuada; los lineamientos internos y externos de cada uno de los proyectos en ejecución.

- Socialización Modelos de Prevención de Delitos vigente.
- Formación en Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
- Norma Técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales
- Capacitación sobre buen trato y prevención de vulneraciones.
- Capacitación Res Exenta N°264 la que instruye sobre el uso y el destino de los aportes financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados, en virtud de la ley n° 20.032, y procedimiento de rendición de cuentas ante el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y



Adolescencia.

- Difusión de protocolos, canales de denuncia y obligaciones funcionarias.
- Registro y respaldo de las capacitaciones realizadas.

Todo lo antes mencionado; sin perjuicio de la necesidad que eventualmente pueda surgir de acuerdo al desarrollo de cada proyecto en función de las necesidades de los NNAJ atendidos y contingencias en esta materia.

2.3.Clima Organizacional: Cada organización deberá implementar un proceso sistemático y permanente que permita conocer la percepción de las y los trabajadores respecto del clima organizacional y de los riesgos psicosociales presentes en el trabajo, con el propósito de identificar aquellas variables evaluadas con niveles descendidos en cada proyecto y generar acciones de mejora acordes a las necesidades detectadas.

Para estos efectos, cada residencia será entendida como un subsistema organizacional con características y dinámicas propias, en el cual pueden coexistir distintas realidades en relación con el clima laboral y los factores de riesgo psicosocial.

Con este fin, la Corporación designará a un profesional externo especialista en prevención de riesgos, quien coordinará la ejecución del Cuestionario CEAL-SM / SUSESO en conjunto con el organismo administrador de la Ley N° 16.744 (Mutual de Seguridad correspondiente). La aplicación se realizará a una muestra representativa equivalente al 50% más uno de las y los trabajadores de cada residencia, resguardando estrictamente los principios de confidencialidad, voluntariedad y anonimato de la información recopilada, conforme a la normativa vigente.

La vigencia de la medición y su re-aplicación se ajustarán a los resultados obtenidos, conforme al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Salud:

- Riesgo bajo: reevaluación cada 2 años.
- Riesgo medio: reevaluación al año.
- Riesgo alto: reevaluación a los 6 meses.

Una vez obtenidos los resultados de la evaluación, se realizará una instancia formal de retroalimentación de los indicadores evaluados. Los resultados serán socializados de manera general con todos los trabajadores, considerando cada una de las dimensiones evaluadas, destacando los aspectos valorados positivamente y visibilizando aquellos factores que presenten niveles de riesgo, con el objetivo de promover acciones de mejora.



A partir de los resultados, se elaborará e implementará un Plan de Mejora de Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales, orientado a fortalecer el bienestar laboral, promover ambientes de trabajo saludables y disminuir aquellos factores que puedan afectar la salud mental y la calidad de vida laboral de las y los trabajadores.

Durante la ejecución del Plan de Mejora, se realizarán nuevas mediciones conforme a los plazos de vigencia establecidos por la normativa, con el objetivo de contrastar avances, identificar variaciones en los indicadores evaluados y evaluar la efectividad de las acciones implementadas. Este proceso permitirá establecer un ciclo continuo de evaluación, intervención y seguimiento en cada residencia, propiciando el fortalecimiento permanente del clima organizacional y la prevención de riesgos psicosociales.

2.4. Evaluación del desempeño: Se realizará conforme al modelo de gestión por competencias adoptado por la Corporación, considerando las competencias definidas para cada cargo. En este proceso se medirá el nivel de desarrollo que posee cada trabajador o trabajadora en relación con las competencias requeridas, procurando que su desempeño se encuentre ajustado al nivel esperado según el perfil del cargo que desempeña.

La pauta de evaluación se complementará con otros ámbitos relevantes del desempeño laboral, tales como:

- Cumplimiento de funciones y responsabilidades del cargo.
- Logro de resultados y metas asociadas al proyecto.
- Conducta ética, probidad y trabajo en equipo.
- Desarrollo profesional y mejora continua.

Será responsable de la ejecución del proceso de evaluación del desempeño el Director/a de la residencia, quien podrá delegar formalmente esta función en un profesional del equipo directivo o técnico, manteniendo en todo caso la responsabilidad de su adecuada implementación, resguardo de objetividad y transparencia.

Una vez efectuadas las evaluaciones del equipo de cada proyecto, deberá realizarse una instancia individual y formal de retroalimentación o devolución de resultados. En dicha instancia se destacarán las competencias y ámbitos que alcancen un nivel satisfactorio o elevado, así como aquellos aspectos que requieran fortalecimiento.

Cuando alguna competencia o dimensión evaluada se encuentre en nivel mínimo o descendido, será imprescindible definir acciones de apoyo y acompañamiento, tales como orientación técnica, capacitación específica, supervisión directa, establecimiento de metas de mejora o elaboración de un



plan de fortalecimiento individual. En estos casos, el Director/a deberá proponer estrategias concretas destinadas a que el trabajador o trabajadora alcance, al menos, un nivel intermedio en las áreas evaluadas como críticas.

El proceso de evaluación tendrá un carácter formativo y de mejora continua, orientado al fortalecimiento de las capacidades del equipo, a la calidad de la intervención con niños, niñas y adolescentes, y al cumplimiento de los objetivos institucionales y normativos que regulan el funcionamiento de las Residencias.

2.5.Autocuidado: En la búsqueda de mantener un constante desarrollo dentro del equipo de trabajo, será indispensable contar con espacios que permitan fomentar el autocuidado y el desarrollo de las competencias transversales que son requeridas para ejecutar las distintas labores dentro de Residencia, esto por ej. a través de la capacitación, siendo para todo ello, necesario disponer de recursos económicos y temporales que permitan llevar a cabo el plan de capacitación y autocuidado del que dispondrá la el proyecto.

Para evitar este tipo de trastornos, es indispensable contar con jornadas de autoevaluación y autocuidado, en donde el equipo humano pueda compartir sus experiencias con los demás en un ambiente distendido y libres de presiones propias del entorno laboral, por lo cual se desarrollarán talleres y actividades de Coaching en entornos distintos al de un típico día laboral, los cuales serán liderados por el director de la residencia o un profesional externo designado. A continuación, se presenta una propuesta anual de actividades a realizar.

Semestre	Actividad	Responsable(s)	Objetivo
1º	Taller de autocuidado del equipo de Residencia	Director	Favorecer la relajación física y mental, entregar herramientas prácticas y estrategias de autocuidado para la sanación y prevención del desgaste, fomentar la cooperación consigo mismo y con el resto del grupo.
2º	Jornada de Salud y calidad de vida	Director	Continuar con el proceso abordado en el taller anterior, evaluar a nivel personal y de equipo el nivel de desgaste de las relaciones laborales, por medio de herramientas efectivas para la superación de conflictos y optimizar el ejercicio del rol de cada trabajador.



Estas instancias que serán realizadas, al menos, de forma semestral, tendrán como principal objetivo entregar espacios de contención, reflexión y autocuidado, con miras hacia el diálogo y el aprendizaje, lo cual en cierta medida aportará a mitigar la rotación laboral, descomprimiendo las emociones y dificultades que el equipo enfrenta dentro de la residencia en el día a día, ya que resulta imprescindible cuidarse a sí mismo para poder cuidar a otros.

Dicha actividad será planeada con la antelación de un mes, con una duración de una jornada completa. En cuanto al funcionamiento de la residencia en dichas instancias, se buscará personal adecuado de reemplazo que cumpla con los requisitos para garantizar el cuidado de los NNAJ, con lo que se pretenderá liberar a los colaboradores de la presión de cumplir con turnos en los días que se realicen las jornadas de autocuidado. De igual forma, para los efectos financieros las acciones deberán enmarcarse en lo estipulado en la resolución N° 264 la que Instruye sobre el uso y el destino de los Aportes Financieros del Estado, a los Colaboradores Acreditados en virtud de la Ley 20.032, y los procedimientos de rendición de cuentas ante el Servicio Nacional de Atención Especializado a la Niñez y Adolescencia.

Corporación
De ayuda a la Familia



LINEAMIENTO 3: Matriz de Riesgos

Este lineamiento está formado por tres partes, la primera él es **diagnóstico**, en base al cual se elaboraron las **matrices de riesgos**, que constituye la segunda parte y termina este lineamiento con el planteamiento del **Plan Trianual de Prevención del Delito**.

MATRIZ DE RIESGOS ACCIONES QUE PUEDEN SER CONSTITUTIVAS DE DELITOS CONTRA LNNA

Matriz de riesgo								
Probabilidad								
			Improbable	Posible	Ocasional	Moderada	Constante	
Consecuencia o Severidad			2	4	6	8	10	
Insignificante			1	2	4	6	8	10
Menor			2	4	8	12	16	20
Moderado			3	6	12	18	24	30
Crítico			4	8	16	24	32	40
Catastrófico			5	10	20	30	40	50
Color	Nivel de riesgo							
2 al 8	Riesgo Aceptable							
10 al 18	Riesgo Tolerable							
20 al 24	Riesgo Alto							
30 a 50	Riego Extremo							
Categoría	Descripción del riesgo	Actores	Probabilidad	Severidad	Nivel de riesgo	Consecuencias, impacto potencial	Medidas preventivas / controles	Responsables
Integridad física y psicológica	Riesgo de afectación a la integridad física y psicológica de los NNA producto de conductas de violencia, desregulación emocional, conflictos de convivencia, factores familiares y comunitarios adversos, consumo de sustancias y otras situaciones que impactan su bienestar y desarrollo integral.	Pares Familia Terceros	Constante	Crítico	● Extremo	Lesiones físicas, afectación emocional sostenida, crisis recurrentes, impacto negativo en las relaciones interpersonales.	Difusión Modelo Prevención de Delitos. Socialización RESEX N° 1501 del SPE Capacitaciones y difusión de material relacionada con la temática Socialización Protocolos del SPE. Desde la intervención psicosocial, socialización manual de convivencia, contención en crisis, talleres de regulación emocional, resolución de conflictos, entre otros, modalidad sujeto a evaluación del equipo técnico; supervisión activa a NNA, coordinación con intersector	EPD - DIRECCIÓN - EQUIPO TÉCNICO - EDUCADORAS DE TRATO DIRECTO
Indemnidad sexual	Riesgo asociado a situaciones que vulneran o amenazan la indemnidad sexual de los NNA, tanto en contextos presenciales como digitales. Comprende hechos de abuso sexual, explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESNNA), grooming, producción o difusión de material sexual, exposición a conductas sexualizadas inapropiadas y cualquier interacción que implique coerción, manipulación, engaño o aprovechamiento de la situación de vulnerabilidad de los NNA.	Familia Terceros Redes delictuales	Moderada	Catastrófico	● Extremo	Trauma complejo, revictimización, daño psicológico severo, explotación.	Difusión Modelo Prevención de Delitos. Socialización RESEX N° 1501 del SPE Conocimiento de Protocolos ESNNA, difusión material preventivo, psicoeducación a NNA, capacitación a equipos de trabajo, supervisión, activación inmediata de denuncia, coordinación con Fiscalía, red especializada, entre otros.	EPD - DIRECCIÓN - EQUIPO TÉCNICO - EDUCADORAS DE TRATO DIRECTO

Categoría	Descripción del riesgo	Actores	Probabilidad	Severidad	Nivel de riesgo	Consecuencias, impacto potencial	Medidas preventivas /	Responsables
Contra la vida	Riesgo asociado a conductas, situaciones o condiciones que puedan comprometer la vida o generar un riesgo vital para los NNA. Incluye ideación suicida, intentos suicidas, autolesiones de alta letalidad, crisis graves de salud mental, conductas de alto riesgo y otras circunstancias que puedan derivar en daño grave o muerte.	NNA Familia Terceros	Ocasional	Catastrófico	● Extremo	Riesgo vital, hospitalización, secuelas físicas y psicológicas, intervención especializada.	Difusión Modelo Prevención de Delitos . Socialización RES EX N°1501 del SPE Capacitación en temática relacionada Conocimiento de Protocolos del SPE Evaluación de riesgo suicida, monitoreo permanente. coordinación con red de salud, supervisión reforzada en crisis.	EPD - DIRECCIÓN -EQUIPO TÉCNICO -EDUCADORAS DE TRATO DIRECTO
Otras vulneraciones	Salidas no autorizadas, ingreso de objetos peligrosos u otras conductas de riesgo.	Familia Terceros Redes delictuales	Moderada	Moderado	● Alto	Exposición a contextos de riesgo externo, lesiones, consumo de sustancias, pérdida de control de protección.	Capacitaciones y difusión de material relacionada con la temática . Desarrollo protocolos del SPE, control de accesos a residencia, registros de salidas, registro de ingresos, talleres de autocuidado entre otros, modalidad sujeto a evaluación equipo técnico, coordinación con familia y red comunitaria.	EPD - DIRECCIÓN -EQUIPO TÉCNICO -EDUCADORAS DE TRATO DIRECTO
Negligencia o descuido	Riesgo asociado a eventuales brechas, omisiones o dificultades en la continuidad de los procesos de cuidado, protección e intervención de los NNA, tanto al interior de la residencia como en la articulación con la red intersectorial. Considera situaciones relacionadas con coordinación de prestaciones, seguimiento de tratamientos, acceso oportuno a servicios y cumplimiento de procedimientos establecidos para la atención integral de los NNA.	Funcionario s, red comunitaria	Improbable	Moderado	● Aceptable	Interrupciones puntuales en cuidados, errores de coordinación o tratamiento.	Difusión Modelo Prevención de Delitos . Socialización RES EX N°1501 del SPE Conocimiento Protocolos del SPE , supervisión, registros obligatorios, coordinación intersectorial formal, mejora continua y capacitación del personal en tematica relacionada.	EPD - DIRECCIÓN -EQUIPO TÉCNICO -EDUCADORAS DE TRATO DIRECTO



MATRIZ DE RIESGOS ACCIONES ILICITAS QUE PUEDEN SER CONSTITUTIVAS DE DELITOS RELACIONADO CON EL CORRECTO USO DE RECURSOS PÚBLICOS

Riesgo	Descripción del riesgo	Actores involucrados	Probabilidad	Severidad	Nivel de riesgo	Consecuencias potenciales	Medidas preventivas / controles	Responsable
Adulteración de documentos públicos	Alteración, falsificación u omisión de información en documentos oficiales o registros administrativos, afectando la trazabilidad y validez de la información institucional.	Dirección	Ocasional	Crítico	Alto	Observaciones de auditoría, sanciones administrativas, pérdida de validez documental, daño a la probidad institucional.	Director participa en capacitaciones de normativas vigentes del SPE Control, revisión y validación de documentos, respaldo digital, acceso restringido.	ADMINISTRACIÓN CENTRAL -EPD- DIRECCIÓN
Robo o pérdida de bienes de bodega	Sustracción, pérdida o deterioro de bienes almacenados, afectando la disponibilidad de recursos operativos.	Funcionarios Dirección	Improbable	Crítico	Aceptable	Pérdida de insumos, retraso operativo, reposición de bienes, observaciones administrativas.	Inventarios, control de registro de entradas y salidas, control de llaves, supervisión.	ADMINISTRACIÓN CENTRAL -EPD- DIRECCIÓN
Robo o pérdida de bienes inventariables	Pérdida o daño de bienes muebles institucionales sujetos a inventario durante su uso o traslado.	Funcionarios Dirección	Improbable	Crítico	Aceptable	Descuadres de inventario, pérdidas económicas, reposición de activos, observaciones de auditoría.	Inventario, registro de movimientos, responsables asignados, supervisión.	ADMINISTRACIÓN CENTRAL -EPD- DIRECCIÓN
Uso indebido de fondos o caja chica	Uso de recursos financieros sin respaldo o para fines no autorizados conforme normativa vigente.	Funcionarios Dirección	Improbable	Crítico	Aceptable	Observaciones de auditoría, pérdidas financieras, incumplimiento normativo, sanciones administrativas.	Arqueos periódicos, conciliaciones contables, revisión de respaldos, autorización previa.	ADMINISTRACIÓN CENTRAL -EPD- DIRECCIÓN
Malversación de fondos públicos	Apropiación o uso indebido de recursos públicos vulnerando principios de probidad y normativa legal vigente.	Funcionarios Dirección	Improbable (2)	Catastrófico (5)	Tolerable	Sanciones civiles, administrativas y penales, pérdida de recursos públicos, daño reputacional institucional.	Auditorías ADM y externas supervisiones financiera del SPE, control financiero reforzado, segregación de funciones, capacitación en RES EX N° 264 SPE y prevención del delito.	ADMINISTRACIÓN CENTRAL -EPD- DIRECCIÓN

Corporación De ayuda a la Familia



LINEAMIENTO 4: Responsable y Comité de Prevención del Delito

4.1 Encargado de Prevención del Delito EPD:

La gestión de este modelo le corresponde al Encargado de Prevención de Delitos de la Corporación de Ayuda a la Familia, designado por el Directorio de la Corporación de Ayuda a la Familia, gestión que ejecutará a través de la Administración Central, el que tendrá una duración de cargo 3 años, pudiendo prorrogarse por un periodo de igual duración, previa sesión de evaluación y designación.

Así las cosas, según la Ley 20.393 la función de encargado de MPD se centra en tres ejes: autonomía funcional, capacidad técnica y acceso a recursos e información.

En detalle se considera la autonomía funcional para actuar sin necesidad de autorización previa de acuerdo a la necesidad inminente que requiera el despliegue de su cargo. En el mismo tenor. El profesional tendrá la libertad para reportar directamente al directorio o máxima autoridad institucional, frente a hechos que, de acuerdo a su criterio, considere en su mérito como eventuales ilícitos de los tipos antes especificado o faltas administrativas. Así el escenario, en los casos que no sean de inminente riesgo, la función del Encargado de MPD será Identificar y determinar, en conjunto con el Directorio de la Corporación de Ayuda a la Familia, cuáles son los medios y recursos necesarios para lograr cumplir con su rol y responsabilidades.

A su vez, las responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos, será:

- a) Proteger y promover el adecuado establecimiento y la operación del MPD.
- b) Efectuar capacitación presencial o remota del Modelo de Prevención del Delito.
- c) Velar por la adopción de las medidas disciplinarias, e informar de forma periódica al Directorio de la Corporación de toda infracción de la que tenga constancia el comité de ética será el responsable de monitorear y garantizar la aplicación, en caso necesario del sistema disciplinario.
- d) Reportar al directorio, una vez al año sobre hechos y materias relevantes de MPD.
- e) Generar reglamentos, protocolos y procedimientos de prevención del delito.
- f) Promover que los procesos que desarrolla la Corporación de Ayuda a la Familia posean controles efectivos de prevención de riesgos de delitos contemplados en la Ley 20.393 y en el artículo 16 de la Ley 20.391 y mantener el registro de evidencias del cumplimiento y ejecución de estos controles.



- g) Evaluar la eficacia y vigencia del MPD y su conformidad con las leyes y demás regulaciones, informando al directorio sobre la necesidad y conveniencia de su modificación, si correspondiere.
- h) Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades realizadas respecto de la prevención de delitos señalados.
- i) Participar, si corresponde, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que emprenda la institución, en relación con los delitos señalados, aportando los antecedentes que mantenga o que conozca debido a su cargo.
- j) Realizar trabajos especiales que el directorio le encomiende en relación con las materias de su competencia.

4.2. Rol del Directorio como comité de prevención de delito.

- a) Designar la Encargada de Prevención de Delitos (EPD), de acuerdo con lo establecido por la Ley 20.393.
- b) Revocar la designación EPD en caso de determinarlo, de acuerdo con evaluaciones y cumplimiento de metas.
- c) Proveer de los medios y recursos necesarios para que el encargado de prevención cumpla sus roles y responsabilidades.
- d) Dar acceso directo a EPD para que le comunique los requerimientos respecto del cumplimiento de la Ley n° 20.393. u otras contempladas en el Marco Legal y administrativo del presente MPD.
- e) Aprobar el MPD, lo que incluye las políticas y procedimientos de prevención de delitos.
- f) Supervigilar la correcta implementación y efectiva operación del MPD (estructurar la forma como se establece la supervigilancia efectiva)
- g) Recibir y evaluar los informes de funcionamiento del MPD generados por EPD.
- h) Recibir y analizar el reporte de la gestión administrativa desarrollada por EPD que se remite en forma periódica y aprobar la planificación para el siguiente periodo.
- i) Informar a EPD cualquier situación observada, que tenga relación con el incumplimiento de la Ley 20.393 u otras contempladas en el Marco Legal y administrativo del presente MPD.
- j) Conocer las sanciones dispuestas por el comité de ética u otra instancia respecto de incumplimientos al MPD y de la Ley n° 20.393, donde estas sean publicadas oportunamente a sus trabajadores.



k) Difundir y promover el MPD, dentro del área de su competencia.

4.3. Roles de los directores/as de las Proyectos.

a) Apoyar a EPD, asegurando su acceso irrestricto a la información y a las personas, así como también en la coordinación de las actividades del MPD en las áreas y procesos que se requieran.

b) Activar cuando se requiera procedimiento RES EX N°1501; que Aprueba el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de NNA, que se encuentran atendidos en Proyectos de Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Atención Especializado a la Niñez y Adolescencia, y deja sin efecto las Resoluciones Exentas n° 155 y 307 del año 2022, en la repartición antes indicada.

c) Participar en Comité de Análisis Técnico Preliminar; y Comité de ética, si es requerido.

d) Informar al EPD; cualquier situación observada, que tenga relación al incumplimiento de la Ley n° 20.393 u otras contempladas en el Marco Legal y administrativo del presente MPD.

e) Velar por el cumplimiento de los controles establecidos para prevenir la comisión de delitos asociados a la Ley n° 20.393; el artículo N° 16 de la Ley n° 20.391, u otras contempladas en el Marco Legal y administrativo del presente MPD.

f) Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a la Ley n° 20.393 y el artículo N° 16 de la Ley n° 20.391 u otras contempladas en el Marco Legal y administrativo del presente MPD. al EPD.

g) Promover la difusión del MPD y de la Ley N°20.393, dentro del proyecto que ejecutan.

h) Controlar los procesos que correspondan en el proyecto que ejecuta, definidos en la matriz de riesgos de delitos.

i) Implementar los controles en el ámbito de la gestión directiva de proyectos, para las brechas identificadas producto de las investigaciones realizadas con relación al MPD o cualquier riesgo nuevo identificado.

4.4. Rol de Administración Central.

a) Ejecutar controles en el área financiera, gestión recursos humanos y técnica, definidos en la matriz de riesgos de delitos.

b) Entregar información que requiere la Encargada de Prevención de Delitos (EPD) para el desempeño de sus funciones con relación a la implementación, operatividad y efectividad del Modelo de Prevención del Delito.



c) Implementar controles dentro del área financiera, gestión de personas y técnicas, para los riesgos identificados producto de las investigaciones realizadas con relación al MPD o cualquier riesgo nuevo identificado.

d) Asesorar el proceso de inclusión de cláusulas de cumplimiento de la Ley 20.393, en los diversos contratos que se celebren.

e) Apoyar en la coordinación de las actividades de difusión y promoción del Modelo de Prevención del Delito lo que incluye:

- Comunicación efectiva de la política y procedimiento de prevención del delito. Dicha comunicación debe involucrar todos los niveles de la organización, incluyendo al directorio, plana directiva y trabajadores en su conjunto. Será responsabilidad de la administración central mantener evidencia de la entrega de comunicaciones a los trabajadores en cumplimiento de esta actividad.
- Coordinar capacitaciones periódicas, respecto del MPD y los delitos señalados, en el artículo N°16 de la Ley 20.931, y los que puedan afectar a NNAJ, u otros contempladas en el Marco Legal y administrativo del presente MPD; registrando adecuadamente los integrantes que han participado en las capacitaciones, esta información debe ser reportada al EPD.
- Inclusión de las materias de capacitación formuladas por el EPD en los programas de inducción del personal que ingresa a la residencia.
- Cuando corresponda, realizar la actualización de la información por los medios de comunicación disponibles en la organización respecto del MPD.
- Entregar información necesaria a la Encargada de Prevención de Delitos (EPD) respecto de trabajadores/as sujetos a investigación.
- Integrar el comité de ética, cuando corresponda.
- Asesorar en materias de su competencia, a la encargada de prevención del delito y al Comité de Ética, respecto a las sanciones y acciones a seguir producto de investigaciones efectuadas y en las acciones correctivas a implementar en el MPD.
- Actuar o designar a un sustanciador en el caso de que el Directorio de la Corporación de Ayuda a la Familia instruya un proceso de investigación interna en alguno de sus centros. Entregando para ello la flexibilidad horarios necesaria dada la naturaleza de sus funciones en el proceso; así como las atribuciones administrativas para el éxito del proceso.
- Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a los delitos materia del presente lineamiento, al EPD.



4.5.- Rol de los Equipos Técnicos de los proyectos

- a) Observar y cumplir con los dispuesto en el MPD.
- b) Participar en sesiones del Comité de Análisis Técnico Preliminar; cuando se les convoque.
- c) Denunciar por los canales implementados para aquello eventuales situaciones que pudieran revestir las características de “ilícitos”.
- d) Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a los delitos contemplado Ley 20.393 y el artículo N° 16 de la Ley 20.391, así como de riesgos de potenciales o eventuales vulneraciones de derechos en contra de NNAJ atendidos, dada la Naturaleza de las funciones de la Institución, u otro contemplado en el Marco Legal y administrativo del presente al encargado de prevención de delito
- e) Ejecutar en la práctica los deberes de protección, contención y confidencialidad.

4.6 Rol de funcionarios, asesores y terceros interesados en general.

- a) Observar y cumplir con los dispuesto en el MPD
- b) Denunciar por los canales implementados para aquello eventuales situaciones que pudieran revestir las características para ser punibles.
- c) d) Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a los delitos contemplado Ley 20.393 y el artículo N° 16 de la Ley 20.391, así como de riesgos de potenciales o eventuales vulneraciones de derechos en contra de NNAJ atendidos, dada la Naturaleza de las funciones de la Institución, u otro contemplado en el Marco Legal y administrativo del presente al encargado de prevención de delito

4.7 Comité de Análisis Técnico Preliminar:

Instancia Técnica integrada por, todos los Directores de Proyectos (de cualquier modalidad ejecutada por la Institución), 1 Especialista de Derechos Humanos y/o Representante Legal de la Corporación de Ayuda a la Familia y Encargada de Prevención de Delitos (EPD); constituido ante hechos que eventualmente cuenten con las características para, por su mérito, generar la activación de la RES EX N°1501 del Servicio Nacional de Atención Especializado a la Niñez y Adolescencia, esto es eventualmente ser constitutivos de delitos.

Es en este escenario, dinámico, urgente y contingente; es que se contempla a lo menos la participación de 1 Director de Proyecto, de cualquier modalidad, 1 Especialista de Derechos Humanos y/o Representante Legal de la



Corporación de Ayuda a la Familia y Encargada de Prevención de Delitos (EPD), en virtud de aquello; a lo menos se deberá contar con un quorum de 3 participantes, en el orden especificado.

Sus funciones serán:

- Analizar Técnicamente de forma preliminar, eventuales acontecimientos que pudieran ser constitutivos de delito o que cumplen con características para ser denunciadas.
- Derivar episodios al Encargado de Prevención de Delitos, por cualquiera de los medios dispuestos para tales fines.
- Evaluar antecedentes y proponer medidas correctivas, disciplinarias o de control.
- Identificar patrones de riesgo y proponer mejoras al Modelo de Prevención de Delitos.
- Realizar seguimiento de los casos; verificar la implementación de las medidas adoptadas.
- Brindar apoyo técnico al Encargado de Prevención de Delitos en la toma de decisiones.
- Establecer acciones de seguimiento respecto de denuncias aperturadas ante Fiscalía, siendo responsabilidad del Director correspondiente velar por su monitoreo y actualización oportuna ante el Comité de Análisis Preliminar y el Encargado de Prevención de Delitos.

Un punto relevante a la hora de articular este comité es que sus integrantes, será colegiada, es decir; en relación con los compromisos posterior a su respectivo análisis en las instancias ya especificadas. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, se generarán responsabilidades individuales cuando proceda, surgida por el incumplimiento de los deberes propios del ejercicio de las funciones delegadas, omisiones graves, conflicto de interés no declarado e infracción a la reserva y deber de denuncia establecido en los cuerpos legales y administrativos señalados en el Marco Legal del presente texto.



LINEAMIENTO N°5: Canales de denuncia.

5.1 Canales de denuncias: Todo reclamo por acciones u omisiones que eventualmente que puedan ser constitutivas de delitos que afecten la vida, la integridad física o psicológica, la indemnidad sexual, privacidad de los niños, niñas y jóvenes atendidos en el centro residencial y que atenten con uso correcto de fondos públicos y en definitiva todo acto u omisión eventualmente constitutivo de delito de injerencia de esta Corporación de Ayuda a la Familia o de nuestros usuarios, deberá ser presentado en primera instancia en forma verbal o escrita, debiendo dejar constancia escrita de lo relatado en el libro de sugerencias, reclamos y felicitaciones o en el medio que esté especialmente dispuesto para ello en cada residencia.

El director/a será responsable de comunicar de forma escrita, en un plazo de 24 horas corridas desde la toma de conocimiento de los hechos antes descritos; sobre todo reclamo, denuncia o requerimiento a la Encargada del Modelo Prevención del Delito de la Corporación a fin de activar los protocolos institucionales correspondientes.

Asimismo, en caso de que la persona denunciante presente dificultades para efectuar su denuncia en forma presencial en el proyecto, podrá remitirla a través de los canales institucionales disponibles, incluyendo el correo electrónico corp.ayudafamiliadenuncia@gmail.com, destinado para estos efectos, sitio web institucional <https://www.corpayudafamilia.com>, el cual será administrado de forma reservada por la Encargada del Modelo Prevención del Delito, garantizando la confidencialidad, el resguardo de la información y tratamiento.

Las denuncias también pueden ser efectuadas mediante el envío de una carta dirigida a la Encargada de Prevención del Delito, Corporación de Ayuda a la Familia, con dirección 2 oriente N° 1387 o llamar al celular +56987746193, como también, en forma presencial al encargado de Prevención del Delito, cuyo domicilio está fijado en las oficinas de la Administración Central de la Institución; quien en todos los casos las registrará para su seguimiento y control.

El tratamiento de las denuncias y la coordinación de la investigación interna son realizados por el Encargado de Prevención del Delito y el y el Comité de Análisis Preliminar, quienes se encuentran regulados bajo estándares de confidencialidad, de dignidad de las personas, el Enfoque de Derechos, y de no represalias a los denunciantes con el objetivo de salvaguardar a la persona que presentó la denuncia y la identidad e integridad de las NNAJ atendidos.



Cada denuncia es analizada e investigada con el objetivo de determinar si ésta se encuentra relacionada con actividades fuera de los estándares de comportamiento del código ético o con posibles conductas asociadas a delitos.

La Corporación de Ayuda a la Familia desarrolla su labor en el marco del “Enfoque de Derechos del niño/as y adolescente” y reconoce a todos los miembros de la institución como garantes de derechos y como responsables de hacer cumplir, fomentar y respetar el ejercicio de los Derechos Humanos de todas las personas, sin distinción alguna, por lo que tiene un mandato legal y ético inequívoco de denunciar todo hecho que constituya un eventual delito, obligación que por cierto se extiende a sus trabajadores/as y cuyo incumplimiento conlleva una eventual sanción penal (Artículos 175, 176, y 177 del Código Procesal Penal establece que la sanción será la prevista en el artículo 494 del Código Penal) que resulta aplicable a quienes, estando legalmente obligados, hubieren incurrido en la omisión de denuncia.

En consecuencia, con lo anteriormente señalado, los principios del enfoque de Derechos se centran en:

- **La Dignidad Humana**, es decir, realizar un tratamiento similar, evitando discriminación o tratamientos degradantes.
- **Interés Superior del NNA**, atendiendo su prevalencia frente a algún tipo de colisión con los intereses Institucionales.
- **Transparencia**; ello con respecto de los lineamientos interventivos y vías de denuncia.
- **Acceso a la Justicia**, comprendiéndola desde una perspectiva garantista y a la vez reparatoria.

Paralelamente, con fecha 22 de diciembre de 2025, entra en vigencia la Resolución Exenta N.º 1501 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la cual establece el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes atendidos en proyectos de colaboradores acreditados del Servicio, dejando sin efecto las Resoluciones Exentas N.º 155 y N.º 307, ambas del año 2022.

La **Resolución Exenta N° 1501** detalla, dentro de su ámbito de aplicabilidad, que sus disposiciones serán aplicables a todos los proyectos ejecutados por Organismos Colaboradores Acreditados y Administraciones Directas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, respecto de hechos eventualmente constitutivos de delito que afecten a niños, niñas y adolescentes sujetos de atención, estableciendo lineamientos



y procedimientos obligatorios para la detección, denuncia, comunicación y actuación institucional frente a dichas situaciones.

Así, de conformidad con la **Resolución Exenta N.º 1501**, siempre que ocurran hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas, adolescentes o jóvenes sujetos de atención, que se encuentren atendidos por algún proyecto de un Colaborador Acreditado del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y sujetos a alguna medida de protección dictada por el órgano competente, independiente de la forma en que se tome conocimiento de los hechos o de quién sea la persona a quien se le atribuyan pudiendo tratarse de un trabajador dependiente del Colaborador, una persona ajena al proyecto o línea de acción, u otro/a adolescente; será el Director del proyecto deberá activar el procedimiento establecido en la resolución anteriormente señalada, previo análisis conjunto con los integrantes del Comité de Análisis Técnico preliminar, a fin de verificar que al menos se cumplan con los requisitos para ponderar las circunstancias; de forma seria y objetiva; es decir, que se visualicen dudas razonables, hechos fundados, circunstancia o actores que pudieran identificar eventualmente un hecho constitutivo de delito por acción u omisión.

En virtud de dicho procedimiento, deberá remitirse copia de las gestiones realizadas, tales como oficios, informes, acciones comprometidas en la plataforma SIS u otras actuaciones relevantes, al Encargado de Prevención del Delito, quien tendrá la responsabilidad de documentar, supervisar el cumplimiento de las medidas adoptadas con un monitoreo mensual de las mismas.

5.2.Procedimiento de actuación en el caso de que un trabajador se vea involucrado en una acción que pudiese ser constitutiva de delito en el ámbito de una vulneración de derechos hacia niños, niñas o adolescentes o malversación de caudales públicos.

5.3.Objeto: El presente procedimiento regula las actuaciones institucionales obligatorias que deberá adoptar la Organización cuando tome conocimiento por cualquier medio; de hechos atribuidos a un trabajador o trabajadora, Director o Directora, se vea involucrado/a en hechos que pudiesen ser constitutivos de delito, con respecto de un niño, niña o adolescente, resguardando prioritariamente su integridad física y psíquica, la continuidad de su protección y el cumplimiento de los deberes legales y administrativos de denuncia y colaboración con la autoridad competente.

Sus ámbitos de aplicación serán los siguientes:

a) Vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes.



- b) Delitos funcionarios o económicos, incluyendo malversación de caudales públicos.
- c) Cualquier otro ilícito penal que pueda comprometer la responsabilidad penal de la persona jurídica, conforme a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.
- d) Cualquier otro ilícito contemplado dentro del Marco Legal y administrativo del Presente Documento.

Es importante señalar que, previo análisis, en la eventualidad de tomar conocimiento de participación de alguno de los individuos antes especificados, en relación con hechos de la naturaleza descrita; el presente procedimiento, bajo ningún punto de vista, exime la procedencia de realizar el los plazos establecidos para aquello; las denuncias obligatorias ante los organismos competentes, según corresponda; esto es Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, sin esperar la conclusión de un procedimiento interno. Si existieren dudas sobre la naturaleza del hecho, y aun cuando no sea posible calificarlo con certeza, deberá privilegiarse igualmente la denuncia en caso de evaluar cumplir con los requisitos para calificarlos como tal. En el mismo tenor, es esperable que, a lo menos se remita la información con los hechos contenidos ante el Tribunal de Familia.

Es decir; en caso de eventuales vulneraciones de Derechos, que no revistan características de delito, la Organización podrá denunciar ante el Tribunal de Familia conforme al artículo 70 de la Ley 19.968, incluyendo situaciones de maltrato, riesgo, abandono u otras afectaciones relevantes a los derechos del niño, niña o adolescente.

5.4.Actuaciones dentro de las primeras 24 horas:

Tomado conocimiento de un hecho que pudiese revestir carácter de delito, se deberán ejecutar las siguientes acciones dentro de un plazo máximo de 24 horas tal como lo establece el Código Procesal Penal.

5.5.Contenido mínimo de la denuncia:

La denuncia deberá contener, en la medida de lo posible:

- a) Identificación del denunciante institucional y cargo;
- b) Individualización del NNA afectado, si se cuenta con ella;
- c) Identificación del presunto involucrado;
- d) Descripción objetiva y cronológica de los hechos;
- e) Fecha, lugar y forma en que se tomó conocimiento;
- f) Medidas de resguardo adoptadas;
- g) Antecedentes documentales disponibles.



- h) La institución en el momento de la formulación de los cargos y potencial denuncia; no deberá emitir juicios concluyentes de culpabilidad ni realizar valoraciones probatorias por no ser de su competencia.

Así las cosas, de requerir la activación inmediata del Protocolo, se deberá realizar la recepción formal de la denuncia o antecedentes (por cualquier canal institucional habilitado), el registro escrito del hecho o acontecimiento en acta o formulario institucional en caso de disponer de este; finalmente es que se comunicará forma inmediata al Encargado de Prevención de Delitos.

5.6. Medidas de resguardo inmediato

Cuando el hecho involucre a un funcionario de la Corporación de Ayuda a la Familia ya sea en el marco del uso de los recursos públicos y/o derivado de la Naturaleza de las funciones de la Organización, esto es el cuidado de lactantes, niños, niñas y adolescentes:

- a. Convocatoria del respectivo comité de Análisis Técnico Preliminar.
- b. Dependiendo el caso, la gravedad de las circunstancias, así como la plausibilidad de los hechos, se adoptará la medida de resguardo de la separación del trabajador/a del contacto directo con LNNA de forma preventiva. Ello, sujeto a la evaluación del Comité de Análisis Técnico Preliminar, el que, en la eventualidad de requerir la separación de funciones del trabajador, ésta será por el plazo en el que se extienda el proceso de Investigación Interna instruida por la Institución.
- c. De concretarse la suspensión preventiva; será necesaria la restricción de acceso a expedientes, correos, cámaras o registros.
- d. Activación del protocolo de protección y contención para el LNNA afectado de acuerdo con las necesidades del usuario y los recursos técnicos, humanos y materiales del Proyecto.
- e. Resguardo de evidencia digital o física.
- f. En caso de ameritar, dar cumplimiento con la obligación de denuncia ante Ministerio Público, Policías o Tribunal de Familia, dentro de los plazos legales, establecidos para aquello.

5.7. Sesión Especial Comité de Análisis Técnico Preliminar.

La Encargada de Prevención del Delito convocará a sesión extraordinaria del Comité de Análisis Técnico Preliminar, dentro de las primeras 24 a 48 horas desde la toma de conocimiento de los hechos a analizar y que revistan las características descritas en los párrafos predecesores, a fin de:



- a. Exponer los antecedentes preliminares.
- b. Evaluar la verosimilitud de los hechos.
- c. Determinar de forma seria y objetiva; potenciales dudas razonables, hechos fundados, circunstancia o actores que pudieran permitir identificar con claridad los acontecimientos.
- d. Determinar la vía procedimental aplicable, tanto legal como administrativa.

En consecuencia, es que la misma instancia; deberá levantar un acta formal con sus conclusiones, medidas, sugerencias, conclusiones e instrucciones; las que debe incluir irrestrictamente; la definición de la admisibilidad de los antecedentes. Así, de lo anterior se definirán las gestiones posteriores; solicitar información adicional e instruir procedimientos especiales frente a casos de alta gravedad o de connotación pública

5.8.Procedimiento de Investigación Interno:

- **Etapas:**

- a. **Recepción y registro**

Contempla desde el momento en que ingresa una denuncia, requerimiento, o antecedente a evaluar por cualquier canal formal habilitado para tales fines. En consecuencia, quien recibe la información debe tomar registro y contactar al MPD a la brevedad de acuerdo con los plazos legales y administrativos estipulados para aquello, idealmente una descripción breve de los hechos, junto con la información adicional antes especificada si fuere posible (fecha, hora, medio de recepción, identificación del denunciante si existe, etc.).

- b. **Evaluación Preliminar.**

Instancia llevada a cabo por el MPD y el Comité de Análisis Técnico Preliminar, constituyéndose como el filtro de admisibilidad de la eventual falta, vulneración de derechos o ilícito. Esta etapa no es probatoria, solo busca determinar la plausibilidad de lo expuesto, esto es por intermedio del criterio de realidad, a fin de establecer la existencia o no de criterios mínimos para proceder con el presente mecanismo, así cómo las medidas a adoptar de forma inmediata; en especial si se evidencia un alto riesgo para el bienestar, y la integridad de la Organización de los LNNA atendidos por la misma.

En tal caso se procederá a actuaciones solo con el mérito de lo resuelto en el Comité de Análisis Técnico Preliminar, en el acto.

- c. **Medidas Urgentes.**

Incluye la separación preventiva de funciones, suspensión del contacto con usuarios, retiro temporal de acceso a recintos o sistemas informáticos,



resguardo de registros y activación de redes de protección o denuncia a autoridad competente.

Del mismo modo, es posible que se determine en la instancia previa, un procedimiento de carácter "Especial", en los casos determinados como tal.

d. Inicio de investigación:

Designado el investigador, este debe en el plazo de 15 días hábiles, iniciar con la comunicación de los cargos al Trabajador involucrado en 48 horas, es decir dar a conocer claramente las medidas adoptadas y el plazo para la realización de sus descargos por escrito en los correos electrónicos antes señalados (5 días desde la comunicación de los antecedentes).

e. Proceso de investigación:

Contempla el levantamiento de esta, por lo mecanismos dispuestos para tales fines, es decir de forma objetiva, haciendo uso de instrumentos metodológicamente válidos para tales fines, con sus respectivos registros. Se espera entrevistar; idealmente a todos los que tengan conocimiento de los hechos: denunciantes, testigos, jefaturas, funcionarios, etc; de forma estructurada, escueta y objetiva.

f. Conclusiones y cierre de Informe:

Se contemplará para los fines del presente, el análisis de la evidencia objetiva con respecto de los hechos denunciados, eventuales responsabilidades, y las conclusiones al respecto. Es pertinente a su vez, incluir en el procedimiento medidas correctivas, administrativas, disciplinarias y de mejora continua, dada la naturaleza del presente Instrumento.

g. Seguimiento y monitoreo:

Es la etapa en la que se realiza revisión de las medidas adoptadas en la etapa previa. Se debe verificar el grado de cumplimiento de las instrucciones, a fin de evaluar la efectividad del modelo, así como potenciales modificaciones a la Matriz de Riesgos del Modelo de Prevención de Delitos.

La Etapa de seguimiento y monitoreo, permite evidenciar la efectividad real que tienen los procesos de investigación interna en el tiempo y por tanto, los distintos mecanismos de control internos.

De esta forma, valorando el mérito de cada escenario, es que se pueden contemplar los siguientes casos, considerando los siguientes elementos mínimos:

Elemento	Qué significa	Ejemplo Práctico
Sujeto Activo	Persona vinculada a la organización (trabajador, directivo, proveedor, etc.).	Cuidador, educadora de trato directo, auxiliar, psicólogo, etc.
Conducta	Acción u omisión que infringe normas con dolo.	Omitir maltrato, no registrar incidentes relevantes eventualmente constitutivos de delitos, no supervisar a NNA ni sus actividades diarias.
Contexto	Lugar, tiempo y circunstancias adicionales relevantes.	Dentro del establecimiento, en salida didáctica, en transporte, colegio u otros relevantes.
Daño o Riesgo	Lesión, negligencia, vulneración o peligro inminente para NNA o el patrimonio.	Daño físico/psicológico, abuso sexual, negligencia u otro bien jurídico protegido trasgredido.
Nexo causal	Relación entre conducta y daño.	El maltrato ocurre por omisión intencional de supervisión
Dolo o culpa	Intención (dolo) o negligencia. (culpa)	Agredir por rabia (dolo) vs. no revisar fondo por descuido (culpa)
Incumplimiento del deber	Incumplir deber de cuidado/protección	No denunciar a autoridad, violar reserva, incumplir protocolo relativos a procedimientos legales y administrativos.

- Análisis Objetivo de casos

CASO A: Inadmisibilidad de los cargos.

El Comité de Análisis Técnico Preliminar; podrá determinar fundadamente inadmisibilidad de los cargos, y por consecuencia desestimar la apertura de un procedimiento de investigación interna cuando:

- Los antecedentes sean manifiestamente infundados.



- b. No existan elementos mínimos que configuren una posible conducta irregular o ilícita.
- c. Se trate de una situación aclarada con antecedentes objetivos suficientes.
- d. Al tratarse de hechos infundados, el trabajador/a no será separado de sus funciones o en su defecto, reintegrado de forma inmediata.

Por tanto, en este escenario, no se iniciará el proceso de investigación descrito previamente, sin perjuicio de constar por escrito y fundadamente tal determinación atendiendo los argumentos expuestos por los intervinientes con los antecedentes a la vista en la instancia previa. A su vez, podrán adoptarse medidas de seguimiento preventivo si el Comité lo estima pertinente.

CASO B: Inicio de investigación interna conforme a Resolución Exenta N° 1501

Caso B1: Cuando existan antecedentes suficientes para instruir el proceso de investigación Interna y denuncia de los hechos en las entidades correspondientes, sin la necesidad explícita de una separación de funciones, por no existir la posibilidad de la configuración de un riesgo inminente para el LNNA. Si bien es un caso poco común, existe la posibilidad de que se genere este escenario, en atención a que el deber de denuncia no prescribe, entre otros argumentos fundados en la instancia preliminar.

CASO B2: Cuando existan antecedentes plausibles y verosímiles que ameriten investigación Interna y denuncia de los hechos en las entidades correspondientes, con riesgo inminente de revictimización hacia la víctima (LNNA), solo con la presencia del involucrado en las dependencias de su proyecto en particular o en atención a alguno de los ilícitos detallados en el marco legal del presente documento.

Atendiendo lo señalado anteriormente es que se dispondrá de las medidas contenidas en punto de "Las Medidas de resguardo inmediatas", dentro de las que se contemplan entre otras innovativas que eventualmente la instancia previa de análisis pudiera contemplar:

- a. Convocatoria del respectivo comité de Análisis Técnico Preliminar.
- b. Dependiendo el caso, la gravedad de las circunstancias, así como la plausibilidad de los hechos, se adoptará la medida de resguardo de la separación del trabajador/a del contacto directo con LNNA de forma preventiva. Ello, sujeto a la evaluación del Comité de Análisis Técnico Preliminar, el que, en la eventualidad de requerir la separación de funciones



del trabajador, ésta será por el plazo en el que se extienda el proceso de Investigación Interna instruida por la Institución.

- c. De concretarse la suspensión preventiva; será necesaria la restricción de acceso a expedientes, correos, cámaras o registros.
- d. Activación del protocolo de protección y contención para el LNNA afectado de acuerdo con las necesidades del usuario y los recursos técnicos, humanos y materiales del Proyecto.
- e. Resguardo de evidencia digital o física.
- f. En caso de ameritar, dar cumplimiento con la obligación de denuncia ante Ministerio Público, Policías o Tribunal de Familia, dentro de los plazos legales, establecidos para aquello.

CASO C: El comité de Análisis Técnico Preliminar, resuelve en primera instancia, que existen hechos que ponen en riesgo la continuidad de la atención íntegra y el funcionamiento general del proyecto; existiendo la duda razonable de constituir un ilícito grave e irreparable.

En este escenario es que sumado a las “Inmediatas de Resguardo” se podrá instruir un **Procedimiento Especial de Investigación**, ello derivado de la gravedad o urgencia del caso, el procedimiento se ajusta a reglas particulares y se resuelve en el más breve plazo posible, sin perder las garantías mínimas de imparcialidad, defensa y reserva.

En detalle; para los efectos del Procedimiento Especial de Investigación, de contará desde su instrucción con la siguiente estructura:

- a) Apertura formal: inmediata, sin dilaciones.
- b) Recolección de antecedentes y entrevistas.
- c) Descargos: audiencia rápida, pero efectiva.
- d) Informe final y resolución: en el más breve plazo posible; de acuerdo con las circunstancias y la naturaleza de los acontecimientos.

5.9. Inicio formal del procedimiento de investigación Interna: Se dictará instrucción de inicio de proceso de investigación interna con un plazo de 15 días hábiles, sin perjuicio de una extensión excepcional fundada, en caso de que el profesional designado para aquello lo requiera, solicitándolo al correo: corp.ayudafamiliadenuncia@gmail.com
ayudafamiliacorporacion@gmail.com

La investigación será conducida por la Encargada del Modelo Prevención del Delito.



El Directorio podrá designar un Sustanciador (miembro del Comité de Análisis Técnico Preliminar u otro profesional competente).

5.10. Garantías, debido proceso y situación del trabajador/a

a) Comunicación formal, informa cargos: Dentro de un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la denuncia, formulación de cargos e inicio de Investigación Interna serán requeridas las siguientes gestiones:

- Director del proyecto o quien haga las veces de tal, realizará reunión, idealmente presencial con el trabajador/a; en donde se comunicarán los hechos imputados de forma clara, así como el inicio del proceso de investigación interno en el plazo de 48 horas.
- Se informarán las medidas inmediatas adoptadas, es decir, separación de funciones por el plazo de duración de la investigación (15 días hábiles, en primera instancia) con o sin goce de remuneraciones de acuerdo al análisis preliminar.
- Se entregará copia escrita de la denuncia o formulación de cargos y se informará el nombre del investigador en caso de resultar un profesional distinto a la Encargada del MPD.
- Paralelamente, se gestionará Reevaluación Psicológica, si el Comité de Análisis Técnico Preliminar lo estima pertinente.
- Se levantará acta firmada por los asistentes, de las instancias anteriormente descritas.

b) Medidas preventivas: Durante la investigación podrá disponer:

- Separación provisoria del contacto directo con LNNA o el proyecto y sus dependencias.
- Suspensión preventiva de funciones hasta por 15 días hábiles, con o sin goce de remuneraciones, según la gravedad y fundamentos.
- Modificación de turnos en el Centro respectivo.
- Dependiendo el caso, la gravedad de las circunstancias, así como la plausibilidad de los hechos, se adoptará la medida de resguardo de la separación del trabajador/a del contacto directo con LNNA de forma preventiva. Ello, sujeto a la evaluación del Comité de Análisis Técnico Preliminar, el que, en la eventualidad de requerir la separación de funciones del trabajador, ésta será por el plazo en el que se extienda el proceso de Investigación Interna instruida por la Institución.
- De concretarse la suspensión preventiva; será necesaria la restricción de acceso a expedientes, correos, cámaras o registros.
- Activación del protocolo de protección y contención para el LNNA afectado de acuerdo con las necesidades del usuario y los recursos técnicos, humanos y materiales del Proyecto.



- Resguardo de evidencia digital o física.
- En caso de ameritar, dar cumplimiento con la obligación de denuncia ante Ministerio Público, Policías o Tribunal de Familia, dentro de los plazos legales, establecidos para aquello.

Toda medida deberá ser fundada por escrito y comunicada de forma clara y transparente a los involucrados en un plazo máximo de 48 horas.

c) Descargos: El trabajador/a dispondrá de 5 días hábiles para presentar descargos por escrito, desde la toma de conocimiento de los hechos que se le imputan. El exordio de defensa debe contemplar a lo menos, nombre completo, RUN, contacto telefónico y correo electrónico.

Sumado a lo anterior, el texto debe contener fundamentos de hecho y derecho, en donde se esgriman los argumentos con respecto de la imputación y su participación con respecto de los hechos.

Así, es que por intermedio de los recursos probatorios para los fines que la reclamación requiere, el funcionario, podrá realizar la solicitud que en mérito de los antecedentes le parezcan, es decir, su absolución o subsidiariamente, atenuar las eventuales sanciones.

Así, en el ejercicio del derecho, el investigado puede:

- Aceptar los cargos; con o sin argumentos que lo corroboren, sin la necesidad de requerir subsanación.
- Negar los Cargos; ofreciendo las respectivas pruebas para su consideración.
- Reconocer parcialmente los hechos y plantear atenuantes con respecto de las circunstancias eventuales de su participación.

d) Plazo de investigación: La Encargada de Prevención del Delito o Sustanciador designado por el Directorio o Comité de Análisis Técnico Preliminar:

- Dispondrá de 15 días hábiles, para realizar la investigación interna, desde su designación y posterior notificación.
- Podrá ampliarse por una sola vez y mediante resolución fundada, si existen diligencias pendientes relevantes, o por solicitud del Investigador, previamente argumentada al Directorio o Comité de Análisis Técnico Preliminar.

e) Informe final: Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la designación del investigador, se emitirá el Informe Final de Investigación, el cual deberá establecer eventuales incumplimientos normativos y/o administrativos, derivados del análisis de la evidencia objetiva con respecto de los hechos



denunciados, eventuales responsabilidades, y las conclusiones al respecto. Es pertinente a su vez, incluir en el procedimiento medidas correctivas, administrativas, disciplinarias y de mejora continua, dada la naturaleza del presente Instrumento, tal como se señala anteriormente.

El informe será remitido al Comité de Análisis Técnico Preliminar, en tiempo y forma.

5.11. Pronunciamiento del Comité de Ética: Deberá emitir pronunciamiento fundado dentro de 5 días hábiles contados desde la recepción del informe.

Podrá resolver en mérito de los antecedentes:

- a) Desestimar medidas administrativas y legales.
- b) Reintegrar al trabajador en la eventualidad de haber sido separado de funciones; por no constituirse éste como un riesgo para la integridad, del proyecto, ni sus usuarios.
- c) Aplicación de medidas administrativas según Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
- d) Desvinculación por causal legal correspondiente, siempre contemplada en el Código del Trabajo.
- e) Otras medidas legales y administrativas.

5.12. Comunicación de la resolución y medidas a adoptar: Dentro de los 5 días hábiles siguientes al pronunciamiento:

- a) Director del proyecto o quien lo subrogue, realizará reunión formal con el trabajador/a, idealmente presencial.
- b) Se comunicará la resolución y las medidas a adoptar.
- c) Se explicará la forma de implementación (reincorporación, sanción o término de contrato); constando con la respectiva acta firmada.

5.13. Coordinación con organismos externos

En este contexto es que contempla que la prevención de delitos y la gestión de riesgos penales no son funciones exclusivas de una sola área, sino que deben ser abordadas de manera transversal por todas las unidades que componen el inter sector inmediato de la Institución; de manera tal de todos los estamentos colaboren activamente con la Encargada del MPD, y el Comité para la implementación, supervisión y mejora continua del mismo instrumento.



LINEAMIENTO N° 6: Comisión de ética

6.1. Naturaleza: El Comité de Ética es una instancia colegiada, interdisciplinaria, de carácter consultivo y asesor, destinado a analizar situaciones que requieran una evaluación ética, técnica, normativa o legal.

Sus características principales son:

- Es colegiado: las decisiones se analizan y acuerdan en conjunto.
- Es consultivo y asesor; es decir no tiene funciones ejecutivas directas.
- Es de carácter mensual: se constituye el primer jueves de cada mes.
- Es posible de constituir en el acto, si se desprende su convocatoria en la instancia del Comité de Análisis Técnico Preliminar; especialmente cuando los hechos puedan: constituir una falta grave, configurar un eventual ilícito exista riesgo de vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes o a la continuidad del Proyecto, generar eventual responsabilidad penal para la persona jurídica; entre otras.

6.2. Composición: El Comité de Ética, es designado por el Directorio de la Corporación y estará integrado por:

- Un integrante del Directorio.
- Director/a de Residencia o su representante (sin derecho a voto en caso de conflicto de interés).
- Jefatura Técnica o profesional designado/a.
- Psicólogo/a de la residencia.
- Representante del equipo de Educadora de trato directo.
- Asesor/a externo/a.

Su composición es interdisciplinaria, asegurando distintas miradas técnicas y profesionales. Además, tendrá la misión principal de velar por el respeto, protección y promoción de los derechos de los LNNA, y por el buen uso de los recursos públicos.

6.3. Deber de abstención e inhabilidades: Una vez notificado/a de su participación en una sesión del Comité, cualquier integrante que estime que no cuenta con la independencia o imparcialidad suficiente deberá informarlo dentro de un plazo máximo de 24 horas.

Serán causales de inhabilidad, entre otras:

- Vínculo de amistad íntima o enemistad manifiesta.
- Relación familiar con alguna de las personas involucradas.
- Existencia de acuerdos, contratos u otro interés directo o indirecto.
- Cualquier otra circunstancia que pueda afectar su objetividad.



La persona deberá comunicar por escrito la causal al Presidente/a del Comité de Ética, quien resolverá sin más trámite si corresponde su reemplazo.

En caso de inhabilidad, se designará un integrante sustituto para esa sesión específica.

Asimismo, antes de cada sesión se deberá evaluar la correcta constitución del Comité y la inexistencia de conflictos de interés.

6.4. Misión: La misión del Comité de Ética es velar, de manera colegiada, autónoma e independiente, por el respeto, protección y promoción integral de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes que participan en los programas, actividades y proyectos de la institución, asegurando que su tratamiento, cuidado y participación se realicen con el debido resguardo de su dignidad, seguridad, bienestar, y que el uso de los recursos públicos sea transparente, legal y conforme a los principios éticos institucionales internos, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y los lineamientos del Modelo de Prevención de Delitos, ello conforme a:

- Los valores y principios éticos de la Corporación De Ayuda a la Familia.
- La normativa Nacional vigente.
- La Ley N° 20.393 y demás normativa aplicable, incluida dentro del Marco Legal del Presente Modelo de Prevención de Delitos.
- Los principios de la Derechos de niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- La Evidencia Técnica y Jurídica disponible.
- El principio de viabilidad con respecto de las sugerencias e instrucciones bajo su gestión

6.5. Objetivo: Asesorar a la Encargada de Prevención del Delito, al Directorio y a las Direcciones de Proyecto frente a situaciones que requieran análisis ético y técnico, tales como:

- a) Denuncias internas.
- b) Procesos de investigación interna.
- c) Procesos de desvinculación de trabajadores.
- d) Aplicación de sanciones disciplinarias.
- e) Decisiones vinculadas a bioética.
- f) Revisión de procesos de intervención técnica.
- g) Situaciones que puedan implicar riesgos conforme a la Ley 20.393 o vulneración de derechos de LNNA.



6.6. Roles y Funciones: El Comité de Ética tendrá las siguientes funciones:

- A. Apoyar a la Encargada/o de Prevención del Delito en actividades de control, monitoreo e identificación de riesgos asociados al Modelo de Prevención del Delito.
- B. Conocer los resultados de investigaciones internas y emitir pronunciamiento fundado respecto de:
- a) Existencia de infracción derivada de las conclusiones observadas en procesos de investigación internos.
 - b) Aplicación de medidas administrativas y legales de acuerdo con el mérito de los antecedentes presentados.
 - c) Sugerir, en los casos que lo ameriten, evaluar continuidad laboral de funcionarios, debidamente fundadas.
- C. Asesorar en la activación y desarrollo de procedimientos conforme a la Resolución Exenta N° 1501 u otra normativa interna aplicable, relativa a eventuales ilícitos en el marco de la ejecución de funciones de la Corporación.
- D. Informar oportunamente al responsable de Prevención del Delito, con respecto de:
- a) Nuevos riesgos asociados a la Ley N° 20.393.
 - b) Riesgos vinculados al artículo 16 de la Ley N° 20.391.
 - c) Riesgos de vulneración de Derechos de lactantes, niños, niñas y adolescentes atendidos en las residencias administradas por la Corporación de Ayuda a la Familia.
 - d) Proponer mejoras a protocolos institucionales internos cuando del análisis de casos se desprendan debilidades de control, así como dudas razonables con respecto de su viabilidad e impacto.

6.7. Funcionamiento:

- Sesiones ordinarias: mensuales, con calendario anual aprobado.
- Sesiones extraordinarias: ante consultas urgentes, crisis éticas o incidentes graves con NNA.
- Quórum: mayoría absoluta de miembros (mitad más uno).
- De cada sesión se levantará acta escrita.
- Todas las decisiones deberán ser fundadas
- Sus pronunciamientos serán remitidos formalmente a la instancia que corresponda para su ejecución.

Finalmente es importante señalar que el Comité de Ética funciona como un foro consultivo, asesor, multidisciplinario y autónomo, que delibera sobre conflictos éticos, evalúa protocolos, emite recomendaciones no vinculantes



y vela por que el trato con NNA se realice con ética, respeto de derechos y uso responsable de recursos públicos.

LINEAMIENTO N° 7: Canales de información para sujetos de atención y adultos significativos.

La Encargada de Prevención de Delitos (EPD) es responsable de socializar y reforzar la existencia de este Modelo de Prevención del Delito (MPD), asegurando la comprensión e interiorización de todos los integrantes de la institución, las responsabilidades y consecuencias que se generan ante hechos de maltrato, enfatizando la importancia que tienen estos en modelar y mantener ante los niños, niñas o adolescentes, dinámicas y tratos permanentes de afectos y respeto, bajo una política de una convivencia de respeto hacia los derechos humanos.

7.1 Canales y Métodos:

- a) Campaña de Difusión: Encargada de Prevención de Delitos con la colaboración del director/a de cada proyecto, coordinara participación de los trabajadores en la socialización del Modelo Prevención de Delitos.
- b) Encargado de Prevención de Delitos con la colaboración del director/a de cada proyecto, mínimo cuatro veces al año convocara a trabajadores a instancias de capacitación, formación y aprendizaje continuo, respecto a temáticas atingentes vinculadas a posibles vulneraciones de derecho, entregando lineamientos para su enfrentamiento.
- c) Difusión: Encargado de Prevención de Delitos, desarrollara entrega material visual, afiches, dípticos, entre otros, a profesionales de los proyectos a cargo de los procesos de intervención, promoviendo las capacidades y habilidades de crianza, estimulen proteger a NNAJ del abuso, y potencien los ambientes bien tratantes.
- d) Talleres: Los Profesionales de los proyectos a cargo de los procesos de intervención con los NNAJ y sus familias o adultos responsables, incorporan capacitaciones en materias de: buen trato hacia los niños, niñas y adolescentes, relaciones no violentas y la protección del derecho a la indemnidad física y psicológica de los NNAJ.
- e) Los Profesionales de los proyectos a cargo de los procesos de intervención de NNAJ, ejecutaran talleres psico - socio educativos acorde al rango etario, promoviendo conductas de autocuidado y el reconocimiento de los niños, niñas o adolescentes como sujetos de derecho.
- f) Canal de denuncias institucional: presencial o digital, que permita reportar hechos de manera confidencial. La Encargada de Prevención de Delitos, será responsable de coordinar y supervisar la adecuada difusión y actualización de estos canales, promoviendo el acceso oportuno a la información y una



cultura institucional basada en el buen trato, la prevención y el respeto de los derechos humanos.

LINEAMIENTO N° 8: Supervisión y evaluación.

El Modelo de Prevención del Delito (MPD) se sustenta en el conjunto de normas, técnicas, administrativas, legales y procedimientos internos que regulan el funcionamiento de la Corporación de Ayuda a la Familia, constituyéndose como la base de su control.

Es en este contexto que el entorno de control obliga a la adopción y cumplimiento permanente de la normativa emanada desde el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE) así como desde la propia Corporación de Ayuda a la Familia.

8.1. Normativa y documentos que conforman el entorno de control corresponden a:

Normativa interna:

- a) Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- b) Código de Ética o Código de Conducta.
- c) Contratos de trabajo del personal.
- d) Protocolos institucionales vigentes.
- e) Designación formal del Encargado/a de Prevención del Delito (EPD).

Normativa externa aplicable:

- Ley N° 20.393 (Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica).
- Ley N° 20.032: Establece el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia mediante colaboradores acreditados y regula el régimen de subvención estatal y su reglamento DS N.º 19: Aprueba el reglamento de la Ley N.º 20.032, estableciendo los procedimientos, requisitos, financiamiento, supervisión y control de los organismos colaboradores acreditados.
- Ley N° 21.302; CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y MODIFICA NORMAS LEGALES QUE INDICA
- Resolución Exenta N° 1501/2025. *"Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en proyectos de colaboradores acreditados, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia"*



- Resolución Exenta N° 264/2024; Instruye Sobre El Uso Y El Destino De Los Aportes Financieros Del Estado A Los Colaboradores Acreditados, En Virtud De La Ley N° 20.032, Y Procedimiento De Rendición De Cuentas Ante El Servicio Nacional De Protección Especializada A La Niñez Y Adolescencia.
- Resoluciones Exentas N° 208/2022: 25 de marzo de 2022, que aprueba el Manual de Procedimiento de Supervisión Financiera y Administrativa del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
- Estándares de Acreditación de Colaboradores del SPE, se encuentran contenidos en el Reglamento de Estándares aprobado por Decreto Supremo N° 5 y su cumplimiento es a través de los verificadores señalados en la "Matriz de Cumplimiento de Estándares", aprobado por Resolución Exenta N°17, publicada el 8 de julio de 2025, corresponde al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
- Norma Técnica para la promoción del bienestar y abordaje integral de desajustes conductuales en cuidado alternativo residencial.
- Convenio vigencia fecha de inicio/termino, RLP PER Malie, 13 de diciembre 2021, Resolución de Urgencia; RLP PER Ángel de la Guarda, 20 de septiembre 2021/20 de septiembre 2022, Resolución de Urgencia; REM PER Victoria, 02 de octubre 2023/30 de septiembre 2024, Resolución de Urgencia; REM PER Taparu, 12 de diciembre 2017, 12 diciembre 2023, Resolución de Urgencia; REM PER Liliana Donoso, 20 de septiembre 2021/30 de septiembre 2023, Resolución de Urgencia; REM PER Emma, 12 de diciembre 2017/12 diciembre 2023, Resolución de Urgencia, REM PER Rayie, 02 de octubre 2023/30 de septiembre 2024, Resolución de Urgencia.

Todo trabajador debe conocer y cumplir este marco normativo.

8.2. Revisión y Supervisión del MPD:

Es un proceso continuo, liderado por el Encargado/a de Prevención del Delito (EPD), cuyo objetivo es verificar que los controles funcionen correctamente y que los riesgos estén adecuadamente mitigados.

Responsables:

Encargado/a de Prevención del Delito (EPD) Será responsable de:

- Evaluar el diseño y efectividad de los controles.
- Supervisar su correcta ejecución.
- Realizar monitoreo remoto y/o presencial visitas programadas y aleatorias a residencias.



- Coordinar reuniones de análisis de riesgos.
- Emitir reportes al Directorio.
- Proponer medidas correctivas.
- Realizar revisión semestral del MPD.
- Liderar la actualización anual del modelo.

Directores/as de Residencia o Proyecto; serán responsables de:

- Supervisar mensualmente la ejecución de controles.
- Asegurar que los controles sean oportunos, trazables y documentados.
- Certificar su cumplimiento.
- Informar situaciones de riesgo al EPD.

Administración Central

A través de auditorías financieras y supervisiones técnicas deberá:

- Informar al EPD hallazgos relevantes.
- Comunicar irregularidades detectadas.
- Apoyar la mejora continua del modelo.

Trabajadores/as deberán:

- Conocer el MPD.
- Aplicar los controles en el ejercicio de sus funciones.
- Reportar riesgos o irregularidades por los canales formales.

8.3. Actividades de Supervisión

Las siguientes acciones forman parte del sistema de control del presente:

1. Revisión semestral del MPD por parte del EPD.
2. Reuniones durante el periodo con:
 - a) Comité de Análisis Técnico Preliminar.
 - b) Directores/as de proyectos.
 - c) Equipos técnicos.
 - d) Administración central.
3. Monitoreo remoto y/o presencial visitas programadas y visitas aleatorias a proyectos.
4. Supervisión mensual de controles por parte de Directores/as.
5. Reportes periódicos del EPD a la Dirección Ejecutiva.
6. Seguimiento formal de acciones correctivas hasta su cierre.
7. Capacitación permanente a trabajadores sobre:
 - a) Delitos contra NNA.
 - b) Uso correcto de fondos públicos.



- c) Aplicación de Resolución Exenta N°1501.
- 8. Actualización anual del MPD.

8.4. Verificadores (Evidencia Documental)

La supervisión deberá quedar respaldada con evidencia objetiva, tales como:

- Informes semestrales del EPD.
- Registro de actualización de la matriz de riesgos.
- Actas y listas de asistencia de reuniones.
- Reportes de Residencias, de monitoreo remoto y/o presencial visitas programadas y aleatorias.
- Informes enviados al Directorio.
- Registro de denuncias recibidas mediante los canales establecidos
- Evidencia de aplicación de Resolución Exenta N°1501.
- Informes de auditorías financieras y técnicas.
- Registro de capacitaciones (plan anual, listas de asistencia, imágenes).
- Evidencia de difusión del MPD.
- Registro de actualización anual del Modelo.

8.5. Evaluación del Modelo:

La evaluación del Modelo de Prevención de Delitos es fundamental a la hora de verificar que el modelo no sea solo formal, sino que efectivo en la práctica., es decir esté realmente implementado y funcionando, y no solo sea un documento para cumplir con un requisito. Sin evaluación, no hay manera de saber si los controles, protocolos y políticas previenen efectivamente los delitos y vulneraciones, entregando garantías reales de su efectividad, en cuanto a la protección de LNNA y el buen uso de los Recursos Públicos.

Se realiza mediante:

Evaluación y mejora continua

Ejecutada por el EPD, verificando:

- Cumplimiento efectivo de los controles.
- Existencia de respaldo documental.
- Funcionamiento de canales de denuncia.
- Correcta aplicación de protocolos.

Revisión de adecuación a la realidad

- Aportes de directores y equipos técnicos.
- Observaciones de educadores.
- Información de auditorías.
- Nudos críticos detectados en casos reales.
- Cambios normativos externos.

Con la Evaluación periódica, y su respectiva actualización según los resultados presentados, la organización puede dar Fe, de que cumple deber de dirección y supervisión que exige el Marco Legal del Presente Instrumento.

Revisión con asesor legal externo

Se realizará cuando:

- Existan cambios normativos relevantes.
- Se detecten debilidades jurídicas.
- Se actualicen obligaciones legales aplicables.

Mejora Continua del MPD

El MPD es un sistema dinámico que debe evolucionar frente a:

- Incumplimientos detectados.
- Investigaciones internas.
- Nuevos riesgos.
- Cambios legales.
- Observaciones del Servicio Nacional y Regional respectivo, de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia.

Acciones de Mejora

La EPD deberá evaluar cada caso resuelto para determinar la necesidad de:

- Diseñar nuevos controles.
- Mejorar controles existentes.
- Incorporar nuevos riesgos a la matriz (al requerir ajustes).
- Ajustar procedimientos.

8.6. Actualización del Modelo

La Encargada de Prevención del Delito:

- Liderará la actualización del MPD.
- Presentará las modificaciones al Directorio.



- Mantendrá registro formal de cambios.
- Coordinará con directores y equipos técnicos la implementación de las medidas a adoptar.

El Directorio deberá:

- Aprobar las modificaciones al MPD.
- Supervisar la gestión del EPD en función del cumplimiento de objetivos.
- Realizar seguimiento del funcionamiento general del MPD.

Seguimiento Estadístico

Se mantendrá registro estadístico de:

- Muestras de control aleatorias.
- Aplicación de Resoluciones Exentas que correspondan en el mérito de las circunstancias.
- Denuncias recibidas por los canales formales anteriormente descritos.
- Sanciones aplicadas.
- Capacitaciones ejecutadas en el período.

Estos antecedentes permitirán evaluar objetivamente la eficacia del modelo.

