



Modelo Prevención del Delito

Corporación de Ayuda a la Familia.

2024



Tabla de contenido

Introducción.....	3
Marco legal.....	4
Lineamiento 1: Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal.....	8
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.	14
Lineamiento 3: Matriz de riesgos.	20
Lineamiento 4: Responsable y comité de prevención del delito	23
Lineamiento 5. Canales de denuncia.	27
Lineamiento 6: Comisión de ética:.....	31
Lineamiento 7: Canales de información para sujetos de atención y adultos significativos.	32
Lineamiento 8: Supervisión y evaluación.	33



INTRODUCCIÓN

El 01 de agosto del 2022, Corporación de Ayuda a La Familia, queda inscrita en el registro de colaboradores acreditados del Servicio de Protección Especializada para la Niñez y adolescencia, de lo exigido por el **Artículo 35 de la Ley 21.302**, nuestros proyectos de línea de acción cuidado alternativo, Residencias de Protección para mayores y Residencias de Protección para lactantes y preescolares, emplazados en la región del Maule, implementa el Modelo de Prevención de Delitos, entendiéndose como un **conjunto de diversas herramientas de control, que se ejecutan sobre los procesos o actividades internas de la organización**, desarrollándose una formación permanente y orientada a una mejora continua, para la prevención de delitos contra niños/as y adolescentes y de aquellos asociados a los delitos en el mal uso de los recursos públicos.

De acuerdo a lo anterior, el presente documento describe, marco legal, las orientaciones, manera de operar y lineamientos de las diversas actividades establecidas en Corporación de Ayuda a La Familia, para la prevención de la comisión de delitos.



Marco legal

-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 los mismos 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

- Artículo 35 de la Ley 21.302 “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 para 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 .

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

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



DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL:

- **Violación, artículo 361 y 363CP**

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 363CP**

Acciones distintas de acceso carnal, artículo. 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 comercial en niños niñas y adolescentes.

DELITOS CONTRA LA VIDA

- **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 en razón de 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
- **Violencia Intrafamiliar, Femicidio, Parricidio, Ley N°20.066, Ley N° 20.480**



- **Maltrato relevante a menores, artículo 403 bis CP**
- **Infanticidio, artículo 394 CP**
- **Trata de personas, artículo 411 quáter CP**
- **Delitos contemplados en la Ley 17.798, sobre control de armas.**
- **Delitos contemplados en la Ley 20.000, que sanciona el Tráfico Ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas.**

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.



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.

Definición Modelo de Prevención del Delito:

Se refiere a un conjunto de diversas herramientas de control, que se ejecutan 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° 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 ,debe conocer ,replicar y aplicar en su quehacer diario .

Objetivo MPD

Implementar mecanismos, para prevenir delitos que afecten, por un lado la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes atendidos en las diferentes proyectos y programas administradas por la Corporación de Ayuda a la Familia, por otro lado para prevenir delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos ; cumpliendo con lo que establece la normativa tanto para la acreditación como para la ejecución de los diferentes programas (Articulo 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).



Lineamiento 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.**

1.2 Procedimiento reclutamiento de personal

Los pasos generales a seguir ante cualquier provisión de cargo que sea requerida dentro de una residencia o proyectos serán los siguientes:

1.2.1 Solicitud de proceso de selección: 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.

1.2.2 Publicación: Se realizará una publicación masiva tanto en medios digitales 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.

1.2.3 Recepción y revisión curricular: Se revisarán 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° 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 que fue solicitada según la publicación. Se valorarán positivamente aquellos que, si cumplan con las expectativas del cargo.

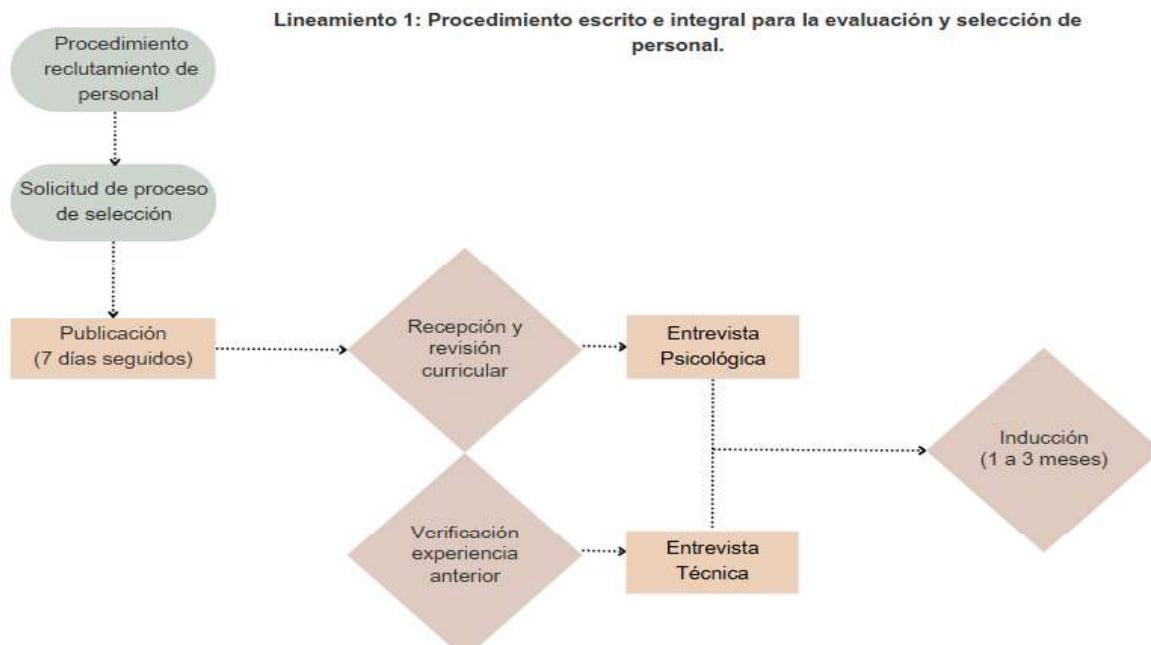
1.2.4. Verificación experiencia anterior: Se realizará vía telefónica en la cual se desarrollará un pequeño cuestionario para corroborar aspectos relevantes, luego conformada una terna, se convocará al paso siguiente de entrevista psicológica.



1.2.5. Entrevista Psicológica: La terna de postulantes se presentará a una evaluación por competencias 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 desde 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 exige el cargo , para lo cual 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.

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.





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.

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.
- Explicar normas de seguridad generales, entrega de reglamento interno de Higiene y Seguridad vigente
- Informar con respecto de protocolos, resoluciones exentas y procedimientos actualizados que se utilizan en la residencia.
- 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 compromete 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

Convenios de Prestación y servicios al personal

- Director o quien 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 un mes, sin embargo, es necesario continuar reforzando todos los aspectos mencionados anteriormente dentro de los primeros tres meses desde que se incorporó el trabajador, esto con el objetivo de que internalice correctamente los lineamientos que posee la Residencia, a fin de que logre aplicar estos de forma correcta dentro de su labor.



2.2 Capacitación

En cuanto al ámbito de la capacitación, esto resulta una instancia imprescindible para mantener a los colaboradores actualizados en las áreas del conocimiento atingentes a sus cargos, siendo también de gran relevancia capacitar al equipo en temáticas que resultan transversales para el quehacer de la residencia en general.

De esta forma, acción permanente en el tiempo “**Socialización del Modelo de Prevención de Delitos**”, alcance el 100% de los trabajadores, correspondientes a Corporación de Ayuda a La Familia.

El plan de capacitaciones, contempla como mínimo cuatro capacitaciones al año, las temáticas, se encuentran enfocadas a la prevención y abordaje de acciones que puedan ser constitutivos de delitos contra niños, niñas o adolescentes o que atenten contra el correcto uso de fondos públicos, los que serán gestionados con instituciones públicas o privadas, como también serán dictadas por profesionales pertenecientes a la Corporación.

Temáticas:

- Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales.
- Las políticas relacionadas con la prevención de abusos
- Construcción de vínculos adecuados del personal con NNAJ basado en normas y límites efectivos.
- Cómo reconocer circunstancias que presenten alto riesgo de para que se den transgresión de límites.
- Reconocimiento de características de NNAJ con perfiles psicológicos de posibles abusadores y abusados.
- Cómo reconocer y responder ante señales de alerta de eventuales situaciones de abuso en NNAJ.
- Cómo responder ante situaciones de abuso y cómo denunciarlas
- Cómo responder ante una develación de abuso
- Detección de necesidades de reparación o abordaje de daño
- Derivación a la red y coordinación intersectorial
- Detección y prevención del consumo problemático de sustancias ilícitas.
- El enfoque de derechos aplicado a la intervención.
- Aplicación de Resolución Exenta 155
- Correcto uso de fondos públicos y los eventuales delitos que se pueden cometer Resoluciones Administrativas Vigentes

Sin perjuicio de la necesidad que eventualmente puedan surgir de acuerdo al desarrollo de cada proyecto en función de las necesidades de los NNAJ atendidos en esta materia.



2.3 Clima Organizacional

Cada organización debe considerar un proceso que permita conocer la percepción que tienen sus trabajadores respecto al clima que existe dentro de la organización, esto con el fin de identificar aquellas variables percibidas como descendidas en cada residencia, para luego propender a generar un plan de mejoras que responda a las necesidades detectadas, viendo así a cada residencia como un propio subsistema en el que, inevitablemente, se encontrarán distintas realidades en cuanto a clima organizacional se refiere, para este cometido se aplicara la encuesta de clima laboral WES a una población del 50% más 1.

Una vez obtenidos los resultados de la prueba aplicada, será necesario entregar una retroalimentación o *feedback* de los indicadores, estos serán socializados con todos los trabajadores en cada una de sus dimensiones a modo general, destacando aquellos aspectos que se encuentren bien evaluados, así como se presentarán aquellos que se encuentren descendidos con miras a mejorar, lo cual conllevará a realizar un plan de mejora del clima organizacional.

Con el fin de responder activamente al proceso de Evaluación de clima organizacional, será necesario elaborar un plan de mejora de clima a partir de los resultados obtenidos.

Una vez que se encuentre en ejecución el plan de mejora, se requerirá contrastar en una nueva medición del clima los avances que se perciban, así como observar aquellos indicadores que podrían verse afectados en una nueva aplicación del instrumento, con lo cual se podrá evaluar y proponer mejoras cíclicamente dentro de cada residencia propendiendo siempre a potenciar la calidad del clima organizacional.

2.4 Evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño será basada en el modelo de gestión por competencias ya explicitado, considerando las competencias planteadas para estos fines, para lo cual, se medirá el nivel que posee el trabajador en cada una de las competencias requeridas, esperando a que este se encuentre ajustado al nivel requerido según el tipo de cargo.

Será responsable del proceso de evaluación del desempeño el director de residencia, o el profesional que este delegue.

Una vez realizadas las evaluaciones del desempeño a los colaboradores de una proyecto, será necesario otorgarles un *feedback* o devolución de los resultados



obtenidos, destacando tanto las competencias que alcanzan un nivel elevado dentro de su desempeño, como los aspectos a mejorar con aquellas que se encuentren descendidas, siendo imprescindible otorgar apoyo cuando una competencia se encuentre en el nivel mínimo, siendo el Director quien debe aportar estrategias en esos casos, para propender, al menos, a alcanzar un nivel intermedio de aquellos aspectos severamente descendidos.

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
1°	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 con sí mismo y con el resto del grupo.
2°	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 dentro de 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.

Lineamiento 3: ¹Matriz 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**, es que estarán a disposición del Servicio en las próximas supervisiones, post acreditación.

		Matriz de riesgo				
		Probabilidad				
		Improbable	Possible	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
Criticó	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	Riesgo Extremo

¹ Copyright ©Corporación de Ayuda a la Familia
Adaptación: Ester Muñoz Henríquez

Matriz de riesgo de acciones ilícitas que pueden ser constitutivas de delitos a NNAJ

Clasificación	Riesgo	Actores	Consecuencia o Severidad	Probabilidad	Nivel de Riesgo	Medida de prevención y/o de control		Responsable
						control	re	
Contra la indemnidad sexual	Grooming, Ciberbullying y Sexting.	Tercero u otros	Criticó	Moderada	Riesgo Extremo	Capacitaciones personal en temática ,acciones de contención y de reparación , aplicación protocolo uso de tecnología ,talleres de psicoeducación para	Directores residencias ,EPD	Directores residencias ,EPD
Contra la indemnidad sexual	Abuso sexual,violación.	Tercero u otros	Criticó	Moderada	Riesgo Extremo	Aplicación de resolución exenta N° 155 ,implementar acciones de Protección, contención y modificación del proceso de intervención ;capacitación del personal en temática; derivación a PRM	Directores residencias ,psicólogo ,EDP	Directores residencias ,psicólogo ,EDP
Contra la integridad física y psicológica	Aparición de estilo relacional distante y/o grosero por parte del personal de residencia.	Intrafamiliar ,intraresidencia	Criticó	Moderada	Riesgo Extremo	selección de personal estandarizado;capacitaciones personal,medición clima laboral, planes de mejora ;realización de actividades de auto y mutuo cuidado de equipos .	Directores residencias ,EPD	Directores residencias ,EPD
Contra la integridad física y psicológica	Utilización de agresión física o verbal como medio de resolución de conflictos	Intrafamiliar ,intraresidencia ,terceros u otros	Criticó	Ocasional	Riesgo Alto	Acción preventiva y/o reparativa como: retroalimentación, formación, asesoría (modelaje), cuidado y autocuidado, intervención en clima, reuniones y observaciones, tutorías, entre otros.	Directores residencias ,EPD	Directores residencias ,EPD
Contra la vida	Intoxicación por ingesta de medicamentos.	usuarias	Catastrófico	Ocasional	Riesgo Extremo	Aplicación de protocolo de administración de medicamentos y Resolución exenta N°155,capacitación educadoras	Directores residencias ,EPD	Directores residencias ,EPD
Contra la vida	Conductas autolesivas	usuarias	Catastrófico	Ocasional	Riesgo Extremo	Aplicación Resolución exenta N°155, coordinación intersectorial.	Directores residencias ,EPD	Directores residencias ,EPD
Negligencia o descuido grave	Dejar al NNAJ dejarlo solo/a sin supervisión	Intrafamiliar ,intraresidencia ,terceros u otros	Moderado	Moderada	Riesgo Alto	Capacitaciones en temática Mediciones de bienestar ocupacional ,evaluaciones de desempeño ,reuniones ,tutorías.	Directores residencias ,EPD	Directores residencias ,EPD
Contra la propiedad	Conductas dirigidas a destruir las dependencias o provocar desorden	usuarias	Criticó	Possible	Riesgo Tolerable	Aplicación Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes conductuales en niños, niñas adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial.	Directores residencias ,EPD	Directores residencias ,EPD

Matriz de riesgo de acciones ilícitas que pueden ser constitutivas de delitos Correcto uso de recursos públicos

Clasificación	Riesgo	Agente (Interno/Externo)	Consecuencia o Severidad	Probabilidad	Nivel de Riesgo	Medida de prevención y/o de control	Responsables
Afectan o comprometen el patrimonio del estado	Adulteración de instrumentos públicos	interno	Crítico	Ocasional	24	revisión de egresos ,capacitación y exenta N° 217 y 208	Administración central y EPD
Afectan o comprometen el patrimonio del estado	Sustracción, robo o pérdida, total o parcial de bienes de consumo (bodega)	interno	Crítico	Ocasional	24	controles a las bodegas de bienes de consumo y utiles de aseo	Administración central y EPD
Afectan o comprometen el patrimonio del estado	Sustracción, robo o pérdida, total o parcial de bienes de uso inventario	interno	Crítico	Ocasional	24	Verificación de inventarios	Administración central y EPD
Afectan o comprometen el patrimonio del estado	Sustracción, robo o pérdida, total o parcial de fondos y/o respaldos de caja chica	interno	Crítico	Ocasional	24	Revisión en terreno de cuadratura y respaldos fondo fijo	Administración central y EPD
Afectan o comprometen el patrimonio del estado	Malversación de fondos públicos y fraudes.	interno	Crítico	Improbable	8	Supervisiones en terreno de egresos y sus respaldos	Administración central y EPD
Afectan o comprometen el patrimonio del estado	Compras sin documentos de respaldos	interno	Crítico	Ocasional	24	Supervisiones en terreno de egresos y sus respaldos	Administración central y EPD

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 durará en su cargo 3 años, pudiendo prorrogarse por un periodo de igual duración.

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) Efectuar capacitación presencial o remota del Modelo de Prevención del Delito.

Temática
Análisis de los delitos que puedan afectar a NNAJ y aquellos que pudiesen significar el mal uso de recursos públicos
Ejemplos de situaciones de riesgos de comisión de los delitos contemplados precedentemente y formas de prevenirlas.
Descripción del Modelo de Prevención del Delito y todos sus componentes.
Forma de participación y responsabilidad de todos los actores en el modelo de Prevención de Delitos.
Obligación de denunciar, descripción y conocimiento del canal de denuncia.
Consecuencias disciplinarias, así como legales (civiles, penales, administrativas y laborales) del incumplimiento de la normativa interna y externa en materia de delitos.

- b) Proteger y promover el adecuado establecimiento y la operación del MPD.
- 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) Establecer reglas, 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 en razón de 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 al EPD, de acuerdo a lo establecido por la Ley 20.393,
- b) Revocar la designación del EPD cuando corresponda.
- c) Proveer de los medios y recursos necesarios para que el encargado de prevención cumpla sus roles y responsabilidades.
- d) Dar acceso directo al EPD para que le comunique los requerimientos respecto del cumplimiento de la Ley 20.393 y el 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 al EPD cualquier situación observada, que tenga relación con el incumplimiento de la Ley 20.393 o del MPD.

- j) Conocer las sanciones dispuestas por el comité de ética u otra instancia respecto de incumplimientos al MPD y de la Ley 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 residencias

- a) Apoyar al encargado de prevención de delitos, 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 Resolución exenta N° 155 del 22 de marzo de 2022.
- c) Participar en comisión de ética.
- d) Informar al EPD cualquier situación observada, que tenga relación al incumplimiento de la Ley 20.393 y del MPD.
- e) Velar por el cumplimiento de los controles establecidos para prevenir la comisión de delitos asociados a la Ley 20.393 y el artículo N° 16 de la Ley 20.391
- f) Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a la Ley 20.393 y el artículo N° 16 de la Ley 20.391 y al EPD.
- g) Difundir y promover el MPD y de la Ley 20.393, dentro del proyecto que ejecutan.
- h) Ejecutar controles en su 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 el Encargado de Prevención del Delito 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, llevando registro de las personas que han realizado 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 al encargado de prevención del delito respecto de trabajadores/as sujetos a investigación.
 - Formar parte del comité de ética.
 - Asesorar en materias de su competencia, al encargado 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.
 - 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 ética cuando corresponda.
- c) Informar por canales de denuncia establecidos las situaciones que pudieran infringir el MPD.
- 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, al encargado de prevención de delito.
- e) Llevar a la práctica los deberes de protección, contención y confidencialidad.

4.5 Rol de todo el personal, asesores y terceros interesados.

- a) Observar y cumplir con los dispuesto en el MPD
- b) Informar por canales de denuncia establecidos las situaciones que pudieran infringir el MPD.
- c) Informar sobre eventuales Vulneraciones de Derechos en contra de NNAJ atendidos, al director de la residencia o utilizando los canales de denuncia existentes.

Lineamiento 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 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. La directora/a de será responsable de comunicar de forma escrita a la brevedad sobre todo reclamo al encargado del delito de la Corporación.

Si el reclamante tiene dificultades para realizar su reclamo o denuncia en un centro residencial o proyecto, puede dirigirla de manera personal o anónima al correo Servicio, el que será de exclusivo uso del Encargado de Prevención del Delito.

Las denuncias también pueden ser efectuadas mediante el envío de una carta dirigida al Encargado 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, 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 Comité de ética 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 cuya desobediencia conlleva una 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.

Paralelamente, con fecha 22 de marzo de 2022, entra en vigencia, la Resolución Exenta N.º 155 que establece “Procedimientos ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentren atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”.

Detalla el mismo documento dentro de su ámbito de aplicabilidad: **“Se deberá proceder de conformidad a este instrumento, siempre que ocurran hechos eventualmente constitutivos de delitos ,en contra de niños, niñas o adolescentes y 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 , sujetos de alguna medida de protección dictada por el órgano competente ,independiente de cómo se tome conocimiento de ellos o de quien sea la persona a quien se le pueda atribuir ,pudiendo ser un trabajador dependiente del colaborador ,una apersona ajena al proyecto o línea de acción u otro, niño, niña o adolescente". Por lo cual el director del proyecto activará la resolución enunciada anteriormente, previo análisis conjunto de los integrantes del comité de Ética. Procedimiento del cual deben enviar copia de las gestiones realizadas: tales como oficios, informes, acciones comprometidas en la plataforma SIS u otras de relevancia al Encargado de Prevención del Delito, quien a su vez documente los procesos y supervise el cumplimiento de ellos.

5.2 Procedimiento a realizar 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.

5.2.1 Acciones a seguir durante las primeras 24 horas de tomado conocimiento de una acción que pudiese ser constitutiva de delitos en conta de NNA.

1. Sesión de comité de ética, análisis de situación y se informa conclusiones, proceso que puede dar como resultado:

Caso A: Aplicación de procedimiento interno de análisis casuístico.

- Comité decide no iniciar investigación interna y reintegro inmediato de trabajador.

Caso B: aplicación de procedimiento de Resolución Exenta Nº 155 con inicio de proceso de investigación interna, en este caso es la encargada de llevar a cabo esta acción es la Encargada de Prevención del Delito, sin perjuicio que el directorio pueda nombrar a un miembro del comité de ética como Sustanciador para llevar un proceso de investigación interna, el cual contará con la flexibilidad necesaria para cumplir con ese cometido.

- Suspensión de funciones 10 días hábiles con goce de sueldo (o sin goce de sueldo).
- Entrevista de Encargada de Prevención del Delito (24 horas) o Sustanciador designado por el Comité de Ética o R. Legal de la Corporación de Ayuda a la Familia.

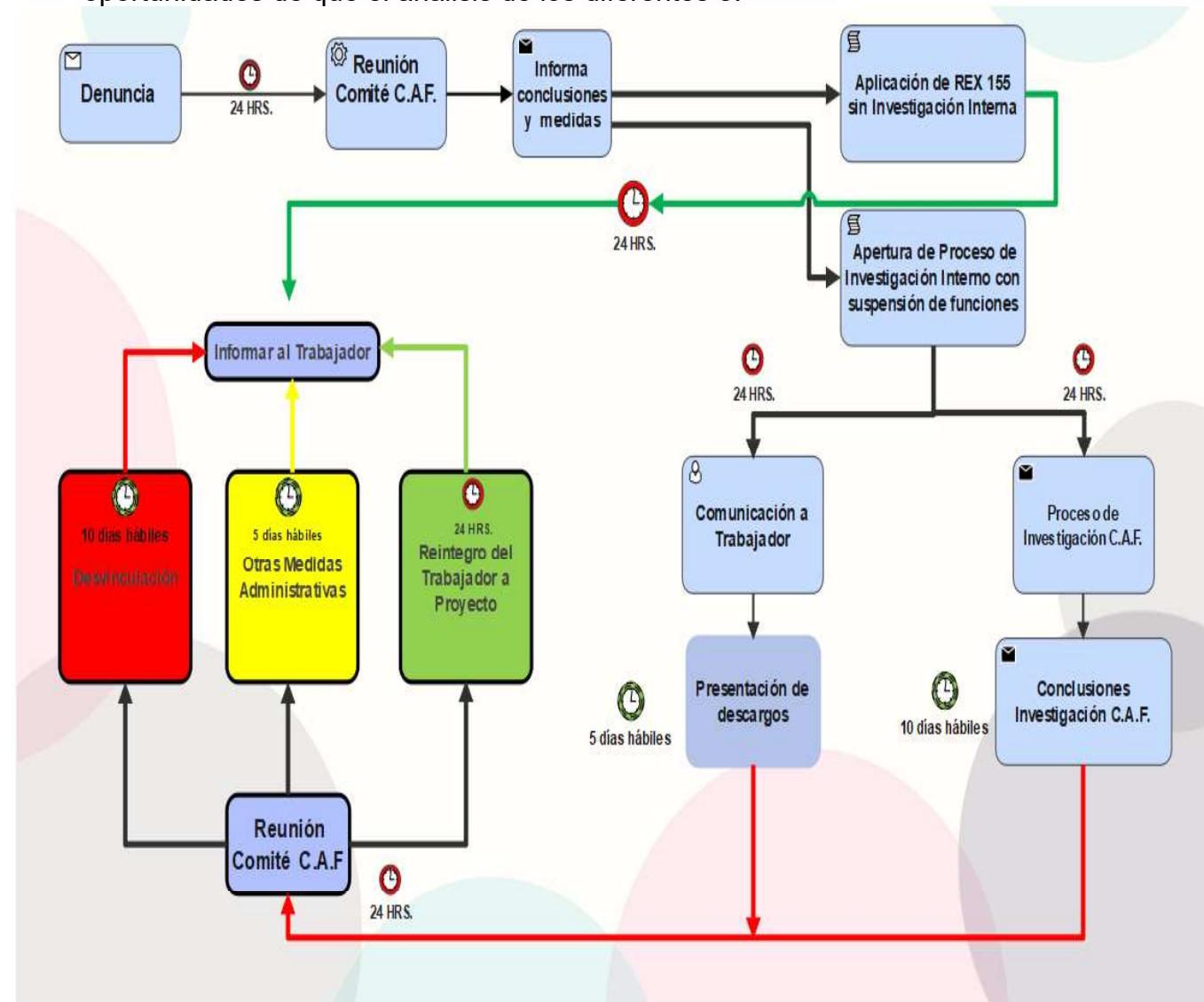
- La Encargada de Prevención del Delito o sustanciador coordinará junto al director/a del proyecto, una reunión presencial con el trabajador/a presuntamente involucrado/a en los hechos, para comunicar con transparencia y claridad lo que acontece respecto a la denuncia, explicando las medidas adoptadas por La corporación de Ayuda a la familia y en especial aquella relacionada con la separación provisoria del trabajo directo con niños/as o adolescentes , brindándose la orientación y contención en relación al proceso iniciado. Debiendo entregar por escrito copia de la denuncia recibida que contenga los hechos que se le imputan. Reunión que no podrá ser más allá de 48 horas de recibida la denuncia.
- Reevaluación psicológica (supeditada a decisión de comité de ética)
- Descargos de trabajador (5 días hábiles).
- Encargada de prevención del Delito o Sustanciador realiza proceso de investigación interna (10 días hábiles contados desde la reunión donde se le informa la imputación de hechos denunciados al trabajador).
- Encargada de Prevención del Delito o Sustanciador emite informe de investigación interna (décimo día hábil contados desde la recepción de los descargos del trabajador, la cual solo podrá ser ampliado y por solo una oportunidad, si, por motivo fundado se encontrara pendiente diligencia investigativa interna, del Ministerio Público o Juzgado de Familia, que pudiera aportar información relevante para un mejor resolver).
- Sesión de comité de ética (dispone de 5 días hábiles para hacer un pronunciamiento contados desde la recepción del informe de investigación interna)
- Reintegro del trabajador (5 días hábiles), con el informe y decisión final se realizará una reunión con trabajador y dirigida por el director/a del proyecto o residencia la finalidad de esta instancia es comunicar al trabajador/a con claridad la resolución y la forma en que se implementará su reincorporación.
- Medidas administrativas establecidas en Reglamento interno de orden higiene y seguridad.
- Desvinculación.

Lineamiento 6: Comisión de ética:

Estará formada por un integrante del directorio, todos los directores de los centros, un profesional psicólogo y un asesor legal externo cuando la complejidad del caso lo requiera y en el caso de nuestra institución se conforma cada vez que se activa una circular n°155.

Una vez notificado/a la participación en el Comité ética, él o la profesional que considere que se encuentra impedido de conocer de los hechos o situación, por motivo de no contar con la independencia suficiente, existir vínculo de amistad o familiar, existencia de acuerdos, contratos u otras instancia que podrían afectar su imparcialidad, dentro de 24 horas de ser notificado, deberá poner en conocimiento de él o la presidenta de la comisión de ética, la causal y fundamento de la misma, quien decidirá sin más trámite su participación o no en la respectiva Comisión.

Asimismo, es que se debe evaluar la constitución del mismo comité, en las oportunidades de que el análisis de los diferentes e.



Misión: velar que las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención se desarrolle en base a los valores éticos de la Corporación, las directrices del derecho internacional de los derechos humanos de la niñez, la adolescencia y la familia, y la mejor evidencia disponible. Estrategias de información para detectar y prevenir situaciones de riesgo de vulneración de derechos en contexto familiar.

Objetivo: asesorar frente a denuncias que requieren decisiones éticas, como desvinculación de trabajadores, ordenar investigaciones internas, decisiones de bioética, revisiones de intervención técnica entre otras.

Roles

- Apoyar al encargado de prevención de delito en las diferentes actividades de control y monitoreo que este efectúa, principalmente en el proceso de identificación y análisis de denuncias que apliquen al Modelo de Prevención del Delito.
- Asesorar el desarrollo y toma de decisiones ante la activación del Circular Nº 155.
- Conocer resultados de las investigaciones internas y definir sanciones correspondientes conforme al reglamento de Orden, Higiene y seguridad y al Código de ética.
- Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a la ley 20.393 y al artículo 16 de la ley 20.391, y nuevos riesgos asociados a la eventual vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes sujetos de atención de las residencias, al responsable de Prevención del Delito.

Lineamiento 7: Canales de información para sujetos de atención y adultos significativos.

El Encargado De Prevención De Delitos (EPD) es el 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.

Los canales y métodos utilizados son:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
Los Profesionales de los proyectos a cargo de los procesos de intervención de NNAJ, ejecutaran talleres psico educativos acorde al rango etario, promoviendo conductas de autocuidado y el reconocimiento de los niños, niñas o adolescentes como sujetos de derecho.

Lineamiento 8: Supervisión y evaluación.

8.1 Entorno de control: el modelo se ha estructurado a partir de controles generales existentes en la Corporación y emanados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que conforman el entorno de control, que implican la adopción y cumplimiento de la normativa emanada del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia como también la emitida por la Corporación de Ayuda a la Familia, las cuales se detallan a continuación:

- Reglamento interno de higiene y seguridad vigente.
- Código de ética o de conducta de la institución.
- Contratos de trabajo del personal
- Resolución exenta N° 155 “Procedimientos ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes que

se encuentren atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”.

- Resolución Exenta N°307 (05/05/2022) “MODIFICA RESOLUCIONES EXENTAS N° 000154 Y N° 000155, AMBAS DEL 2022, DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA EN LOS TÉRMINOS QUE SE INDICAN Y DIPONE PUBLICACIÓN.
- Estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes conductuales en niños, niñas adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial.
- Resolución exenta N° 208 (25/03/2022) “Aprueba manual de procedimiento de supervisión financiera y administrativa del Servicio Nacional de protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Resolución exenta N° 264 (21/02/2024) 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 procedimiento de rendición de cuentas ante el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia.
- DECRETO SUPREMO N°19 “APRUEBA REGLAMENTO DE LA LEY 20.032 QUE REGULA EL RÉGIMEN DE APORTES FINANCIEROS DEL ESTADO A LOS COLABORADORES ACREDITADOS DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, Y OTRA MATERIA QUE INDICA.

8.2 Revisión y supervisión del modelo (MPD)

De manera general se realizarán las siguientes actividades de control, que tienen como objetivo evitar que se materialicen los riesgos identificados en las distintas áreas de la institución. Para ello, estos controles han de ser ejecutados, supervisados y documentados correctamente por el Encargado de Prevención del Delito:

- **Evaluación del diseño y de la efectividad de las actividades** de control existentes por El encargado de Prevención del Delito su alcance y su periodicidad dependerán de la importancia del riesgo asociado y de la eficiencia demostrada por los controles.

- **Las coordinaciones internas realizadas por el Encargado de Prevención del Delito**, con los directores de proyectos, equipos técnicos y administración central, dado que cada uno de ellos son encargados de realizar un seguimiento efectivo y continuo de los posibles riesgos o situaciones que pueden ser constitutivas de delitos dentro de la institución.
- Revisión aleatoria por parte de Encargado de prevención del Delito, visitas previamente notificadas y otras sin previo aviso a cualquier proyecto que ejecuta la institución.
- Los trabajadores en la ejecución de sus funciones deben contar con conocimiento del modelo y de los controles que garanticen el funcionamiento de las medidas de alerta y mitigación de riesgos cuando sean requeridas.
- Los directores/as de las residencias quienes deben asegurar y certificar que las actividades de control, se realizan en forma adecuada, oportuna, trazable y cumplen con los objetivos del modelo como sistema de control para la prevención y mitigación de riesgos delictivos y penales.
- Reportes por parte del Encargado de Prevención de Delito (EPD) al directorio de las deficiencias que se pueden encontrar, proponiendo acciones de respuesta para solucionarlas, asignando al personal que ha de encargarse de ellas y estableciendo mecanismos de seguimiento de las mismas.
- Los miembros de la administración central, a través de sus trabajos de auditoría financiera, supervisión técnica y demás funciones asignadas informaran al encargado de Prevención del Delito sobre aquellos temas que pudieran estar relacionados con el MPD, con el fin de promover la mejora continua del proceso.

8.3 Evaluación del modelo

La evaluación del modelo se realiza mediante un proceso de supervisión continuo que realiza la EPD, lo que permite obtener información acerca del cumplimiento de los controles existentes y la documentación de los mismos: la evaluación permite tener la suficiente confianza en el sistema y hace posible su evolución ante deficiencias y cambios externos o internos que pueden afectar la corporación, además de constituir una evidencia ante terceros respecto de la validez y eficiencia del modelo.

El MDP está sometido a las siguientes revisiones.

- **Revisión para la adecuación del modelo a la realidad:** Se tiene en cuenta la información facilitada por todo aquellos se han involucrado en el proceso como son los análisis en reuniones de directores, de equipos técnicos, de

educadores, familias y/o adultos responsables, NNAJ y las acciones realizadas por el EPD, en estas instancias se presentan nuevos antecedentes, quedan en evidencia nudos críticos y se toman acuerdos de reformas en los lineamientos del MPD.

- **Revisión con asesor legal externo:** se realizan para que la adecuación de los lineamientos esté acorde a la normativa legal y laboral.
- **Revisión de las principales actividades que se desarrollan a nivel Corporativo,** para ello el Encargado de Prevención del Delito ha de supervisar que el control ha sido realizado, durante el periodo señalado de acuerdo con su descripción, por parte del personal que posea autoridad y competencia suficientes para asegurar su efectividad y que se han guardado las evidencias necesarias que así lo prueben.

8.4 Mejora continua del Modelo (MPD)

Como resultado de la investigación y resolución de los incumplimientos identificados en el modelo, se realizará revisión de las actividades de control vulneradas, con el fin de aplicar mejoras en su diseño o diseñar nuevas actividades de control, contando con asesoría legal externa.

El Encargado de Prevención del Delito tiene la responsabilidad de evaluar los riesgos y actividades de control no efectivas en cada uno de los casos resueltos, para determinar la necesidad de establecer:

- Nuevas actividades de control
- Mejoras en las actividades de control que no funcionan de manera efectiva o cuyo diseño no es el adecuado.
- Nuevos escenarios de riesgos.

El Encargado de Prevención del Delito, es también responsable de asesorar a los proyectos o residencias involucradas en la definición e implementación de las medidas correctivas que se adopten.

El Encargado de Prevención de Delitos, liderará y coordinará la actualización del Modelo de Prevención de Delitos en caso de modificaciones de la normativa externa, de nuevos requerimientos aplicables al modelo, o de las mejoras que se identifiquen y que contribuyan a la eficacia y funcionamiento del Modelo, para estas actividades cuenta con la colaboración metodológica de los directores y equipos técnicos de los proyectos.

El Encargado de Prevención del Delito, es responsable de actualización, presentar las modificaciones de este documento al directorio y estos a su vez deben realizar seguimiento a la gestión del Encargado de prevención del Delito y al Modelo de Prevención de Delitos.

Respecto a la implementación MPD, se realizará registro estadístico de muestras de control aleatorios en relación RES.EX y / u Orientaciones Técnicas.

De la correcta aplicación de las acciones contenidas en el sistema de supervisión, será posible la obtención de resultados que permitan evaluar e implementar mejoras al MPD adoptado por Corporación de Ayuda a La Familia.