

# SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ

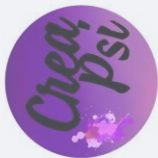
ANEXO:

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.  
(Documento complementario, conforme a  
exigencias del proceso de re acreditación del Servicio  
Nacional de Protección Especializada a la Niñez y  
Adolescencia)

Versión 1.1.2022

*Corporación para el Reconocimiento,  
Estudio y Apoyo de la Participación Social  
Inclusiva*

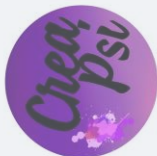
*ONG CREAPSI*



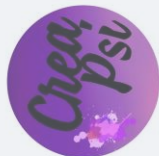
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO  
CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO  
DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA  
ONG CREAPSI

## ÍNDICE

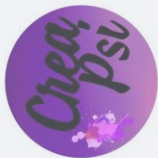
<b>I.- PRESENTACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>II.- MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b>	<b>9</b>
<b>II.1.- INTRODUCCIÓN</b>	9
<b>II.2.- METODOLOGÍA</b>	13
<b>II.3.- OBJETIVOS</b>	14
<b>II.4.- ALCANCE</b>	16
<b>II.5.- LINEAMIENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b>	21
<b>A.- Actividades de Prevención.</b>	21
<b>B.- Actividades de Detección</b>	22
<b>C.- Actividades de Respuesta</b>	23
<b>D.- Actividades de Supervisión</b>	23
<b>II.5.1.- LINEAMIENTO N° 1: Procedimiento Escrito e Integral para la Evaluación y Selección de Personal</b>	24
<b>A.- Sobre las consideraciones mínimas</b>	24
<b>B.- Sobre las etapas</b>	26
B.1.- <u>Definición de Perfiles de Cargo</u>	26
B.2.- <u>Establecer la necesidad de cargo vacante</u>	26
B.3.- <u>Reclutamiento</u>	27
B.4.- <u>Proceso de selección</u>	29
B.5.- <u>Resultados del proceso de selección y contratación</u>	32
<b>C.- Sobre las estrategias</b>	32
<b>II.5.2.- LINEAMIENTO N° 2: Plan de Inducción y Capacitación Permanentes en Materia de Delitos contra Niños, Niñas y Adolescentes, y Respeto del Correcto Uso de Fondos Públicos.</b>	44



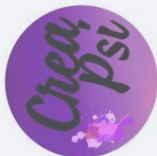




D.8.- <u>Contenidos mínimos comprometidos</u>	82
II.5.4.- LINEAMIENTO N° 4: Responsable y Comité de Prevención de Delitos.	84
<b>A.- Responsable de Prevención de Delitos</b>	84
<b>B.- Comité de Prevención de Delitos</b>	87
II.5.5.- LINEAMIENTO N° 5: Canales de Denuncias	90
<b>A.- Consideraciones Generales</b>	90
<b>B.- Principios</b>	91
<b>C.- Canales de Denuncia</b>	91
C.1.- <u>Canales de Denuncia para Niños, Niñas y Adolescentes</u>	92
C.2.- <u>Canales de Denuncia para Familia, Terceros y/o Trabajadores</u>	95
<b>D.- Estrategias complementarias de socialización</b>	96
II.5.6.- LINEAMIENTO N° 6: Comisión de Ética	97
<b>A.- Consideraciones</b>	97
<b>B.- Funcionamiento</b>	97
<b>C.- Composición y funcionamiento</b>	98
II.5.7.- LINEAMIENTO N° 7: Canales de Información	100
<b>A.- Consideraciones</b>	100
<b>B.- Procedimiento</b>	100
II.5.8.- LINEAMIENTO N° 8: Supervisión y Evaluación	103
<b>III.- Validación</b>	106



ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO  
CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO  
DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA  
ONG CREAPSI



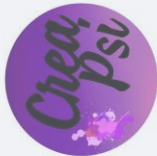
## I.- PRESENTACIÓN.

ONG CREAPSI es una organización que se ha comprometido con la Protección Integral de niños niñas y adolescentes. Al respecto, ha suscrito institucionalmente la responsabilidad de avanzar en asegurar que cualquier persona relacionada con nuestra institución, nuestras propias operaciones y programas no causen daño a niños, niñas y adolescentes, es decir, que no expongan a niños, niñas y adolescentes a cualquier riesgo de maltrato, abuso o a cualquier preocupación respecto de la integridad de éstos, y que, de ocurrir, sean atendidas oportuna y adecuadamente, realizando las denuncias a las autoridades competentes si resulta pertinente.

En ONG CREAPSI suscribimos el principio humanitario de “no causar daño”, y que va más allá de diseñar sistemas preventivos de la comisión de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, sino que pretende, en el mediano plazo, contar con sistemas que permitan minimizar el daño que podamos causar de manera inadvertida como resultado de nuestras actividades organizacionales.

En tal sentido, ONG CREAPSI ha definido una Política Institucional de Protección de Derechos de la Niñez, cuyos alcances mínimos son:

- Integrar dicha Política Institucional en el marco de la Visión que ONG CREAPSI se ha planteado, esto es: “Una sociedad justa, igualitaria e inclusiva, que reconoce la participación de todos y todas en la construcción de relaciones solidarias y amorosas”
- Reconocimiento explícito de la responsabilidad institucional en relación a la Protección del pleno ejercicio de Derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Integrar comunicacionalmente y en los hechos la expresión y la práctica: “Soy responsable del bienestar de ese niño o esa niña”.



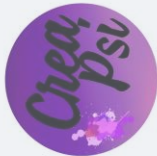
- Reconocimiento y compromisos institucionales de desplegar estrategias y operaciones que tengan como matriz transversal la protección de la niñez, sin distinción.
- Reconocimiento y compromiso institucionales de identificar las variables de riesgo y vulnerabilidad de cada niño, niña o adolescente y adecuar las estrategias y operaciones a dichas consideraciones.
- Integrar a todos aquellos colaboradores de ONG CREAPSI en este compromiso de Protección del pleno ejercicio de Derechos de la Niñez, incluyendo como tales a trabajadores, trabajadoras (permanentes o temporales), prestadores de servicios, proveedores, alumnos y alumnas en práctica, voluntarios y voluntarias, socios y socias.

El presente documento, se constituye en un anexo específico, el que se realiza conforme a los requisitos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, con el fin de acceder a la re acreditación como colaborador de dicho servicio por parte de nuestra institución.

Este documento ha sido confeccionado sobre la base de los requisitos técnicos y legales de contar con un Modelo de Prevención de Delitos, sin embargo, no se agota en ello, en tanto, ONG CREAPSI tiene la convicción que dicho instrumento forma parte de un Sistema Institucional de Protección de Derechos de la Niñez, al que suscribe nuestra institución y que se ha trazado como horizonte lograr instalar y certificar dentro de los próximos tres años.

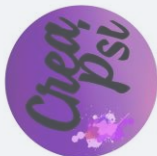
Aquello se traduce, en una práctica institucional que no solo busca evitar delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, sino que, además, realizar una revisión de todas las prácticas y operaciones institucionales, a fin de operacionalizar el principio humanitario de “no causar daño”, teniendo una respuesta protectora, eficiente, preventiva, anticipatoria, mitigadora y retributiva.





Tenemos la firme convicción que prevenir delitos en contra de la niñez en programas como los que ejecutamos en ONG CREAPSI es un primer paso, pero debemos avanzar decididamente en lograr que creamos y creemos una cultura en que asumimos todos y todas que la responsabilidad del bienestar de un niño o una niña es de cada uno de nosotros y nosotras.

En ONG CREAPSI, creemos y creemos un mundo mejor para todos, todas y todes.



## II.- MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

### II.1.- INTRODUCCIÓN

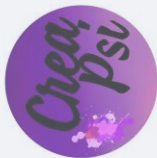
Se presenta este documento denominado “Anexo Modelo de Prevención de Delitos”, el que forma parte del “Sistema Institucional de Protección de Derechos a la Niñez”.

Este documento complementario, ha sido construido en base a las exigencias del proceso de re acreditación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Para su construcción se consultó literatura especializada y actualizada en materia de Sistemas de Gestión de Calidad y Modelos de Gestión de Riesgos, asimismo, se incluyeron para su diseño, la consulta y análisis crítico de expertos, y actores claves de nuestra institución (Miembros del Directorio, Direcciones de Programas, Equipo de Administración Central).

El modelo contempla un conjunto de acciones, lineamientos, políticas, procedimientos y mecanismos de control que tienen por objeto, en términos generales, la supervisión de las actividades y funcionamiento de la institución, detectando aquellos aspectos protectores y aquellos que requieren ser perfeccionados o reformados, con el fin de robustecer una cultura de mejora continua en la cual la prevención de la ocurrencia de hechos eventualmente constitutivos de delitos es prioritaria.

Sin que el presente listado sea taxativo, se señalan los principales delitos que se han considerado en el proceso de construcción del presente Modelo, que incluye tanto Delitos que afectan la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes, como aquellos que afecten el correcto uso de fondos públicos.

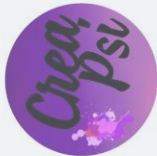


## Catálogo de Delitos que afecta la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y que afecten el correcto uso de fondos públicos.

### Delitos contra las personas

- 1) Femicidio: Art. 390 inc. 2 CP
- 2) Homicidio:
  - Simple: Art. 391 N°2 CP
  - Calificado: Art. 391 N°1 CP
- 3) Parricidio: Art. 390 inc. 1 CP
- 4) Infanticidio: Art. 394 CP.
- 5) Homicidio de mujer en razón de su género (390 ter CP)
- 6) Auxilio al Suicidio (393 CP)
- 7) Castración: Art. 395 CP
- 8) Mutilación de miembro importante: Art. 396 inc. 1 CP
- 9) Mutilación de miembro menos importante: Art. 396 inc. 2 CP
- 10) Lesiones graves gravísimas: Art. 397 N°1 CP
- 11) Lesiones simplemente graves: Art. 397 N°2 CP
- 12) Lesiones menos graves: Art. 399 CP
- 13) Lesiones leves: Art. 494 N°5 CP
- 14) Lesiones causadas en riña: Art. 402 y 403 CP
- 15) Maltrato relevante a menores de 18 años: Art. 403 bis inc. 1 CP
- 16) Trato degradante (403 ter)
- 17) Figura agravada de maltrato relevante a personas con deber especial de cuidado: Art. 403 bis inc. 2 CP.
- 18) Violencia intrafamiliar: Art. 5 de la Ley 20.066
- 19) Maltrato habitual en contexto de violencia intrafamiliar<sup>1</sup>: Art. 14 de la Ley 20.066
- 20) Abandono de niños: Art. 349 CP
- 21) Amenazas: Art. 296 CP
- 22) Injurias (art 416)
- 23) Calumnias (ART 412)

<sup>1</sup> Incluye el Art. 14 bis Ley 20.066, que establece "El que estando obligado al pago de pensiones de alimentos, y con el objeto de menoscabar o controlar la posición económica de la mujer incumpliere reiteradamente el pago de la pensión de alimentos, será sancionado con las penas del artículo 14 de esta ley. Se entenderá, en este caso, que existe un incumplimiento reiterado cuando el deudor permanezca por más de 120 días en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos".



### **Delitos contra la libertad y seguridad**

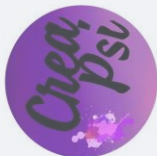
- 1) Secuestro: Art. 141 CP
- 2) Sustracción de menores: Art. 142 CP
- 3) Tortura, Otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes (Artículo 150 A, D del CP).

### **Delitos contra la integridad sexual**

- 1) Violación:
  - Propia: Art. 361 CP
  - Impropia: Art. 362 CP
- 2) Estupro: Art. 363 CP
- 4) Abuso sexual propio: Art. 366 CP
- 5) Abuso sexual propio menor de 14 años: Art. 366 bis CP
- 6) Figura agravada de abuso sexual: Art. 365 bis CP
- 7) Delitos sexuales del Art. 366 quater CP
- 8) Producción de material pornográfico: Art. 366 quinquies CP
- 9) Comercialización y difusión de material pornográfico: Art. 374 bis inc. 1 CP
- 10) Promoción o Facilitación de la Prostitución (Artículo 367 del CP)
- 10) Adquisición y Almacenamiento de pornografía: Art. 374 bis inc. 1 CP
- 11) Figura del Art. 367 ter CP
- 13) Trata de personas: Art. 411 quater CP

### **Delitos contra la propiedad**

- 1) Hurto Simple: Art. 432 CP
- 2) Hurto Agravado: Art. 447 CP
- 3) Robo con Fuerza en las cosas:
  - Robo en lugar habitado o destinado a la habitación o en sus dependencias: Art. 440 CP
  - Robo en lugar no habitado: Art. 442 CP
- 4) Robo con violencia o intimidación en las personas:
  - Robo con violencia o intimidación simple: Art. 436 inc. 1 CP
  - Robo con violencia o intimidación calificado: Art. 433 CP



- 5) Figuras calificadas del Art. 433 N°1 CP: robo con homicidio, robo con violación y robo con mutilación o lesiones gravísimas.
- 6) Figuras calificadas menos graves del Art. 433 N°2 CP: robo con detención, y robo con lesiones simplemente graves.
- 7) Robo por sorpresa: Art. 436 inc. 2 CP
- 8) Robo de vehículo motorizado: Art. 436 inc. Final CP
- 9) Robo de cajeros automáticos: Art. 443 bis CP
- 10) Receptación: Art. 456 Bis A CP
- 11) Estafa: Art. 468 CP
- 12) Delito de Fraude (Engaño general): Art. 473 CP
- 13) Entrega Fraudulenta: Art. 467 CP
- 14) Apropiación indebida: Art. 470 N°1 CP

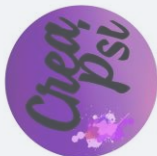
#### **Delitos contra la fe pública**

- 1) Falsificación de instrumento público: Art. 193 y 194 CP
- 2) Uso malicioso de instrumento público: Art. 196 CP
- 3) Falsificación de instrumento privado: Art. 197 CP
- 4) Uso malicioso de instrumento privado: Art. 198 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.**

**Todo otro delito existente o que se agregue al Código Penal y/o en Leyes Especiales, que diga relación con los tipos penales antes mencionados.**



## II.2.- METODOLOGÍA

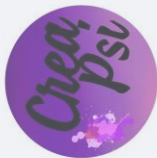
El Modelo de Prevención de Delitos se inscribe metodológicamente en:

- Enfoque de Gestión del Riesgo,
- Enfoque de la Protección Infantil Organizacional, y
- Lineamientos sobre el Modelo de Prevención de Delitos del Servicio Mejor Niñez.

Dado que en nuestro país ha existido una alta prevalencia de abusos históricos contra la niñez, la seguridad ha sido declarada un componente clave de los dispositivos de intervención de alta calidad. Para la puesta en práctica de esta premisa es relevante poder contar con un modelo de gestión institucional que levante y diseñe procesos orientados al aseguramiento del bienestar y desarrollo integral de los niños y niñas que requieren de apoyo especializado o se encuentran en procesos de despeje de su situación proteccional.

En tal sentido, el Modelo de Prevención del Delito que se presenta, emerge del mapa de procesos de la gestión organizacional de ONG CREAPSI, y da respuesta a la necesidad de evidenciar los siguientes factores claves para prevenir y minimizar la ocurrencia de daño y/o delito contra niños y niñas, y contra el patrimonio del Estado. Conforme lo anterior, se detallan los siguientes procesos y consideraciones:

- El compromiso de la alta dirección de ONG CREAPSI
- Contar con un Diagnóstico Institucional
- Diseñar Sistemas de Gestión de Riesgos
- Medidas de Prevención para la eliminación o mitigación de riesgos identificados.
- Contar con Responsable de Prevención de Delitos.
- Contar, mantener y monitorear un sistema de denuncias y preocupaciones.
- Garantizar un sistema de Capacitación y transferencias técnicas
- Contar con sistema de evaluación del Modelo
- Contar con sistema de sanciones



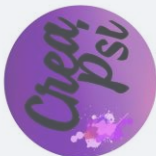
## II.3.- OBJETIVOS

- Establecer lineamientos para la revisión y mejora continua de protocolos y procedimientos de prevención de ocurrencia de delitos que afecten la vida, salud, integridad física o psicológica, libertad, e indemnidad sexual y privacidad de niños, niñas y adolescentes que son atendidos por algunos de los proyectos que ejecuta ONG CREAPSI
- Establecer lineamientos para la revisión y mejora continua de protocolos y procedimientos de prevención de ocurrencia de delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos.
- Establecer lineamientos de acción y denuncia oportuna en caso de toma de conocimiento de delitos que afecten a niños, niñas y adolescentes que son atendidos en alguno de los proyectos de ONG CREAPSI.
- Establecer lineamientos de acción y denuncia oportuna en caso de toma de conocimiento de delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos.

14

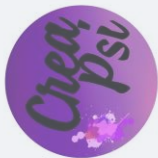
Concordante con lo anterior, se definen los siguientes resultados esperados, como mínimos institucionales para el Modelo de Prevención de Delitos:

- Contar con un Modelo de Prevención Delitos de ONG CREAPSI que cumple con el 100% de los lineamientos básicos para los Modelos de Prevención del Delito dispuestos en la Resolución Exenta N°22 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.



- El 100% de los riesgos identificados como GRAVES O IMPORTANTES en la Matriz de Riesgo institucional presenta planificación e implementación de medidas preventivas, y de actuación para su abordaje oportuno.
- El 100% de las situaciones pesquisadas organizacionalmente, como posibles delitos hacia la integridad de niños, niñas y adolescentes, y/o mal uso de fondos públicos, son denunciadas en los plazos y formas que exige la ley y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.





## II.4.- ALCANCE

El presente Modelo de Prevención de Delitos, como parte del Sistema Institucional de Protección de Derechos de la Niñez de ONG CREAPSI ha sido diseñado para ser aplicado a dos grandes grupos focales:

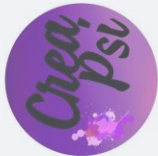
- **GRUPO 1: Todo colaborador o colaboradora de ONG CREAPSI que a propósito de las operaciones o proyectos institucionales tenga contacto con algún niño, niña o adolescente usuario o usuaria de nuestros programas.**

16

### DEFINICIONES

**COLABORADOR /COLABORADORA:** Se entiende como colaborador o colaboradora, independiente del tipo de relación contractual, sea ésta permanente o temporal, a:

- ✓ Trabajadores y trabajadoras de ONG CREAPSI (permanentes o temporales),
- ✓ Directores y directoras de ONG CREAPSI,
- ✓ Jefaturas técnicas de ONG CREAPSI,
- ✓ Profesionales, técnicos, administrativos y administrativas, apoyos técnicos, auxiliares de ONG CREAPSI.
- ✓ Prestadores de servicios con permanencia en la institución
- ✓ Prestadores de servicios ocasionales
- ✓ Proveedores
- ✓ Alumnos y alumnas en práctica
- ✓ Voluntarios y voluntarias
- ✓ Socios y socias
- ✓ Miembros del directorio
- ✓ Cualquier persona que en ocasión de las operaciones que debe realizar la institución en la ejecución de sus proyectos de atención de niños, niñas y adolescentes, tenga acceso material o virtual a alguna de dichas operaciones o procesos con niños, niñas o adolescentes usuarios/as.



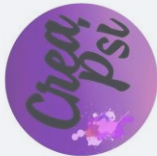
**CONTACTO:** Para los efectos de este Manual se entenderá que un COLABORADOR tiene contacto con un niño, niña o adolescente usuario o usuaria de nuestros programas cuando se produce alguna de las siguientes situaciones:

a) Realiza algún tipo de atención directa con niños, niñas o adolescentes, pudiendo ser alguna de las siguientes (sin que el listado sea taxativo):

- ✓ Entrevista en oficina,
- ✓ Aplicación de instrumentos
- ✓ Observación en contexto de evaluación y/o intervención en oficina o terreno
- ✓ Recepción de ingreso
- ✓ Visita domiciliaria.
- ✓ Procedimiento de intervención

b) Realiza algún tipo de atención indirecta relacionada con niño, niña o adolescente, pudiendo ser alguna de las siguientes (sin que el listado sea taxativo):

- ✓ Coordinaciones educacionales,
- ✓ Coordinaciones de salud,
- ✓ Coordinaciones con redes,
- ✓ Investigaciones barriales o territoriales.
- ✓ Coordinaciones judiciales
- ✓ Acceso a información reservada (carpeta de caso, plataforma [www.sismejorninez.cl](http://www.sismejorninez.cl) -o la que la reemplace-, carpeta digital en Oficina Judicial Virtual, u otras.)



c) Cuando tiene algún tipo de interacción circunstancial, pudiendo ser alguna de las siguiente (sin que el listado sea taxativo):

- ✓ Conversaciones en sala de espera,
- ✓ Interacciones no verbales en sala de espera.
- ✓ Acceso circunstancial a información reservada (carpeta de caso, plataforma [www.sismejorninez.cl](http://www.sismejorninez.cl) -o la que la reemplace-, carpeta digital en Oficina Judicial Virtual, u otras.) Por ejemplo, en el transporte de documentación o equipos informáticos de la institución.

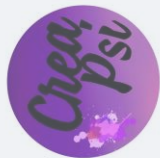
18

- **GRUPO 2: Todo colaborador o colaboradora de ONG CREAPSI que a propósito de las operaciones o proyectos institucionales tenga acceso a manejo directo o indirecto de fondos públicos.**

## DEFINICIONES

**COLABORADOR /COLABORADORA:** Se entiende como colaborador o colaboradora, independiente del tipo de relación contractual, sea ésta permanente o temporal, a:

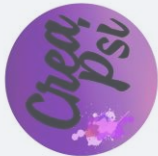
- ✓ Trabajadores y trabajadoras de ONG CREAPSI (permanentes o temporales),
- ✓ Directores y directoras de ONG CREAPSI,
- ✓ Jefaturas técnicas de ONG CREAPSI,
- ✓ Profesionales, técnicos, administrativos y administrativas, apoyos técnicos, auxiliares de ONG CREAPSI.
- ✓ Prestadores de servicios con permanencia en la institución
- ✓ Prestadores de servicios ocasionales
- ✓ Proveedores



- ✓ Alumnos y alumnas en práctica
- ✓ Voluntarios y voluntarias
- ✓ Socios y socias
- ✓ Miembros del directorio
- ✓ Cualquier persona que en ocasión de las operaciones que debe realizar la institución en la ejecución de sus proyectos de atención de niños, niñas y adolescentes, tenga acceso material o virtual a alguna de dichas operaciones o procesos.

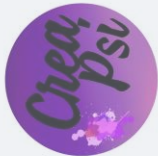
**ACCESO A MANEJO DE FONDOS PÚBLICOS:** Para los efectos de este Manual se entenderá que un Colaborador o Colaboradora tiene acceso a manejo de fondos públicos cuando se da al menos alguna de las siguientes situaciones:

- a) Tiene algún tipo de rol en la administración directa de recursos públicos, lo que incluye (sin que el listado sea taxativo):
  - ✓ Administración de Fondos Fijos,
  - ✓ Administración de Fondos por Rendir;
  - ✓ Acceso y gestión de cheques de la institución,
  - ✓ Acceso a claves bancarias,
  - ✓ Acceso a sistemas de identificación bancaria para transferencias (segunda clave o equivalente),
  - ✓ Acceso a proveedores (directamente o a través de guías de compra),
  - ✓ Acceso a compras,
  - ✓ Acceso a bodega e inventario.
  
- b) Tiene acceso a declarar o solicitar el uso de fondos públicos como los siguientes (sin que el listado sea taxativo):
  - ✓ Reembolsos por gastos de movilización,



ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO  
CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO  
DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA  
ONG CREAPSI

- ✓ Reembolsos por gastos de alimentación
- ✓ Reembolsos por aportes a las familias atendidas
- ✓ Reembolsos por gastos menores,



## II.5.- LINEAMIENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Los ocho lineamientos básicos que contempla la normativa, pretenden articular un Procedimiento claro que permita identificar los riesgos de comisión de delitos presentes en los procesos y operaciones propios de ONG CREAPSI, así como establecer controles para minimizar dichos riesgos.

Su principal finalidad es la definición de las directrices, lineamientos e instrucciones específicas sobre actividades de control, que se utilizarán para implementar y gestionar el Modelo de Prevención de Delitos definido por ONG CREAPSI.

En dicho sentido, El Modelo de Prevención de Delitos que se propone integra al menos cuatro tipos de actividades, las que se integran a los lineamientos ya señalados, estas son:

- A. **Actividades de Prevención.** (Incluidas en Lineamientos N° 1, 2, 3, y 4)
- B. **Actividades de Detección.** (Incluidas en Lineamientos N° 5 y 6)
- C. **Actividades de Respuesta.** (Incluidas en el Lineamiento N° 7)
- D. **Actividades de Supervisión.** (Incluidas en el Lineamiento N° 8)

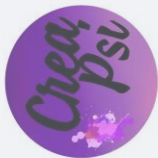
A continuación se señalan los aspectos operativos de los ocho lineamientos, relevando, desde ya, que estos se agrupan en estas cuatro tipos de respuestas por parte de ONG CREAPSI, esto es; actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión.

- A. **Actividades de Prevención.** (Incluidas en Lineamientos N° 1, 2, 3, y 4)

Este tipo de actividades contribuye a disminuir la probabilidad de ocurrencia de condiciones o hechos no deseables (riesgos), evitando incumplimientos o violaciones al Modelo de Prevención de Delitos.

La prevención eficaz ayuda a evitar conductas u omisiones impropias desde su origen o inicio.

El objetivo de las actividades de prevención es evitar incumplimientos o violaciones al Modelo de Prevención de Delitos y prevenir la comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393, Ley N° 21.302, Ley N° 20.032 y en el artículo N° 16 de la ley 20.931.



Las principales actividades de prevención incluidas en los lineamientos son las siguientes:

- ✓ Procedimiento Escrito e Integral para la Evaluación y Selección De Personal. (Lineamiento N° 1)
- ✓ Plan De Inducciones y Capacitaciones Permanentes en Materia de Delitos Contra niños niñas y adolescentes, así como respecto del correcto uso de Fondos Públicos. (Lineamiento N° 2)
- ✓ Matriz de Riesgos. (Lineamiento N° 3)
- ✓ Responsable y Comité De Prevención. (Lineamiento N° 4)

22

## **B. Actividades de Detección. (Incluidas en Lineamientos N° 5 y 6)**

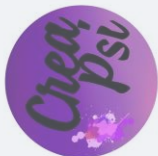
El objetivo de estas actividades se orienta a detectar la ocurrencia real o potencial de condiciones y hechos que correspondan a incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos.

El Responsable de Prevención de Delitos, o quien éste designe formalmente, deberá revisar y verificar periódicamente, que los controles mitigantes de los riesgos considerados en el Modelo de Prevención de Delitos funcionan conforme con su diseño.

Para efectuar las actividades de verificación de los controles, el Responsable de Prevención de Delitos podría solicitar apoyo a otras áreas de la Organización, siempre que dichas áreas no estén involucradas en la actividad a ser revisada.

Las actividades, medidas o controles de detección del procedimiento de prevención de delitos, consideran entre otras:

- ✓ Canales De Denuncias. (Lineamiento N° 5)
- ✓ Comisión De Ética. (Lineamiento N° 6)



### C. **Actividades de Respuesta.** (Incluidas en el Lineamiento N° 7)

Las actividades de respuesta buscan corregir situaciones que son o podrían ser incumplimientos a la Ley

Las medidas y controles correctivos disminuyen la probabilidad e impacto actual de los riesgos o hechos que podrían constituir incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos.

Las actividades, medidas o controles de respuesta que considera el presente procedimiento se basan en la implementación de:

- ✓ Canales De Información Para Sujetos De Atención Y Adultos Significativos. (Lineamiento N° 7).

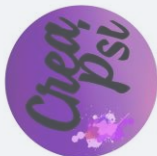
### D. **Actividades de Supervisión.** (Incluidas en el Lineamiento N° 8)

La ley y la norma técnica aplicables establece como requerimiento que el desempeño del Modelo de Prevención de Delitos se monitoree y evalúe periódicamente para garantizar que su diseño y funcionamiento es eficaz y responde al contexto externo e interno actual de ONG CREAPSI.

En tal sentido, las actividades, medidas o controles de supervisión y monitoreo consideradas para el procedimiento de prevención de delitos se encuentran enmarcadas en un:

- ✓ Sistema De Supervisión Y Evaluación Del MPD (Lineamiento N°8)





## II.5.1.- LINEAMIENTO N° 1: Procedimiento Escrito e Integral para la Evaluación y Selección de Personal-

Sobre el Procedimiento se identifican los siguientes elementos:

### A.- Sobre las consideraciones mínimas

### B.- Sobre las etapas

### C.- Sobre las estrategias

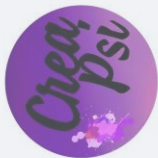
#### A.- Sobre las consideraciones mínimas

Se presenta una síntesis de los procedimientos escriturados y aplicados por ONG CREAPSI para la evaluación y selección de personal necesarias para el correcto desarrollo de las labores encomendadas a cada persona que desempeñe labores en nuestra institución.

**Objetivo:** Este procedimiento tiene por objeto establecer un proceso de selección y contratación estandarizado a fin de garantizar la calidad del mismo, proporcionando a los programas personal idóneo para las labores encomendadas, de manera que permita verificar que las personas que trabajan en la organización, de acuerdo a sus antecedentes, se encuentran capacitados para trabajar con niños, niñas y adolescentes, así como también para utilizar correctamente los recursos públicos.

**Responsables:** Las personas responsables del proceso son, por una parte, la Dirección de la Unidad de Reclutamiento, la Dirección Administrativa y, por otra, la Dirección del Programa específico, en caso que se trate de un cargo propio de los desempeñados en los programas ejecutados por ONG CREAPSI..

**Descriptor de cargo:** ONG CREAPSI cuenta con descriptor de cargo que permiten identificar los objetivos del cargo, funciones y resultados esperados, así como el perfil del



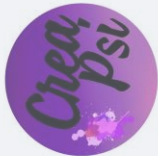
ocupante, el cual incluye formación, experiencia y competencias necesarias para su buen desarrollo

Sobre los **mecanismos de reclutamiento y selección del personal**, se orientan a la búsqueda y **selección de un equipo de trabajo idóneo**, procurando el mayor grado de pertinencia entre las competencias de los miembros del equipo de trabajo, las funciones y demandas del cargo, y asimismo objetivos propuestos por el programa.

En dicho sentido, resulta relevante que el equipo se alinee con los valores y misión de la institución ejecutante y mandante, lo que implica realizar la mejor labor proteccional para la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes en el proyecto en que son atendidos.

Los integrantes de los equipo técnico deben contar con la formación exigida y tener características personales para generar vinculación con niños, niñas y adolescentes, y realizar los procesos de intervención diagnóstica, levantamiento de hipótesis y propuestas pertinentes con niños, niñas, adolescentes, familias y/o adultos responsables, con el fin de aportar al desarrollo y la toma de decisiones que garantice los procesos de protección, restitución de derechos, reparación de daño y fortalecimiento de sus competencias parentales, esto es, la idoneidad técnica respectiva. Asimismo, deberá contar con las cualificaciones de idoneidad moral como primer criterio de gestión de riesgo de ocurrencia de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, como en el manejo de dineros.

Los integrantes de los equipos administrativos deben contar con la formación exigida y tener características personales para generar vinculación con niños, niñas y adolescentes, y realizar los procesos de acogida y acompañamiento, que garantice que los procesos de protección, restitución de derechos, reparación de daño y fortalecimiento de sus competencias parentales se lleven a cabo en contextos suficientemente protectores, esto es, la idoneidad técnica respectiva. Asimismo, deberá contar con las cualificaciones de idoneidad moral como primer criterio de gestión de riesgo de ocurrencia de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, como en el manejo de dineros.



## B.- Sobre las etapas

Se han definido cinco (05) etapas, que son las siguientes:

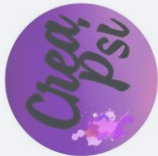
B.1.- Definición de Perfiles de Cargo: Esta es la etapa preliminar, en la que se definen, basado en las estructuras de cargos, los descriptores que permiten identificar los objetivos del cargo, funciones y resultados esperados, así como el perfil del ocupante, el cual incluye formación, experiencia y competencias necesarias para su buen desarrollo.

B.2.- Establecer la necesidad de cargo vacante: Esta etapa corresponde a la fase operativa inicial del proceso, y corresponde su responsabilidad, en el caso de reposición de un cargo, a la dirección del respectivo programa. En el caso de cargos nuevos (sean en proyectos nuevos o por una modificación de la composición del equipo de un proyecto), la responsabilidad corresponde a la Dirección Técnica de la Administración Centralizada de ONG CREAPSI y a la Dirección de la Unidad de Reclutamiento.

El proceso de reclutamiento y selección operativa, efectivamente se inicia formalmente en esta etapa, de modo que la calidad de la información resulta relevante para avanzar en el proceso.

Para ello, se ha dispuesto un **Formulario de Provisión de Cargo**, que incluye la remisión de antecedentes para la reposición de cargo o provisión de nuevo cargo, que debe contemplar, al menos, la siguiente información:

- ✓ Nombre del Cargo,
- ✓ Horas semanales requeridas,
- ✓ Criterios para la contratación (Prestación de servicios a honorarios, Reemplazo, plaza permanente),
- ✓ Criterios para el reclutamiento (interno, externo, mixto)
- ✓ Requisitos específicos para el cargo (adicionales y/o complementarios a los definidos previamente en el perfil de



- cargo),
- ✓ Plazos,
- ✓ Urgencia de contratación.

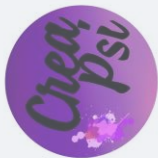
En el caso de cargos que no existen en el Manual de Perfiles de Cargo de ONG CREAPSI, previo a avanzar a la siguiente etapa, debe solicitarse el estudio y perfilamiento de este nuevo cargo.

Una vez acreditada y validada la necesidad del cargo, se avanza a la etapa siguiente.

B.3.- Reclutamiento: de acuerdo a las necesidades establecidas y la urgencia de contratación se podrán definir los siguientes tipos de reclutamiento:

- ✓ Reclutamiento Interno: consistente en la posibilidad de llenar el cargo vacante con colaboradores o colaboradoras que ya forman parte de la institución, pudiendo tratarse de una reubicación (mismo cargo en otro programa) o un ascenso (cargo de mayor jerarquía en el mismo u otro proyecto).
- ✓ Reclutamiento Externo: consistente en la búsqueda en el mercado laboral externo de postulantes.
- ✓ Reclutamiento mixto: consistente en la posibilidad de llenar el cargo vacante, ya sea con colaboradores o colaboradoras que ya forman parte de ONG CREAPSI, como con postulantes del mercado laboral externo, en igualdad de condiciones.

Sin perjuicio que, dada la evidencia basada en la experiencia institucional y documentada, en orden a que los modelos de reclutamiento interno presentan significativas ventajas respecto de los otros, se privilegiará este modelo, siempre que no existan consideraciones que lo desaconsejen, tales como plazos, cuestiones de clima organizacional, o cualquiera que fundadamente las Direcciones Técnicas y de Reclutamiento de la Administración Central consideren relevante.



En el mismo sentido, podrá realizarse un proceso de reclutamiento en escalamiento, esto es, una primera fase de Reclutamiento Interno, y en caso de no lograr las postulaciones suficientes o idóneas, iniciar un proceso de reclutamiento externo.

En situaciones especiales, y debidamente calificada por las Direcciones Técnicas y de Reclutamiento de la Administración Central, se procederá directamente con un Modelo de Reclutamiento Mixto.

Una vez definido el Modelo de Reclutamiento, se procederá a la publicidad del respectivo concurso, la que incluirá toda la información relativa al cargo, incluyendo con claridad, monto bruto de remuneración, beneficios adicionales, lugar del cargo, condiciones contractuales, requisitos específicos deseables, requisitos específicos obligatorios, requisitos específicos excluyentes, plazos de postulación, calendario e itinerario del proceso.

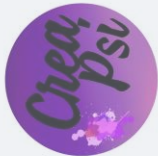
De acuerdo al modelo de Reclutamiento seleccionado, se realizarán las siguientes acciones de publicidad:

Para el Reclutamiento Interno:

- ✓ Publicación en la web institucional ([www.creapsi.cl](http://www.creapsi.cl)) que incluye formulario de postulación.
- ✓ Publicación de enlace de la publicación en los canales internos de comunicación de los equipos.

Para el Reclutamiento Externo:

- ✓ Publicación en la web institucional ([www.creapsi.cl](http://www.creapsi.cl)) que incluye formulario de postulación.
- ✓ Publicación de enlace de la publicación en portales de empleo locales, regionales o nacionales, bolsas o grupos de empleo, OMIL y/o centros de estudios -universidades, institutos-
- ✓ Publicación de enlace de la publicación en canales internos de comunicación de las redes locales de programas de protección.



Para el modelo Mixto se consideran todas las anteriores.

De acuerdo a cada situación en particular, calificada por las Direcciones Técnicas y de Reclutamiento de la Administración Central, entre ellas, no contar con suficientes postulantes que aseguren la idoneidad del proceso, se podrán ampliar los plazos de postulación, entrevistas, evaluaciones y definición.

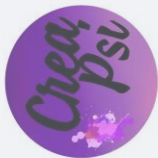
B.4.- Proceso de selección: en esta etapa se despliega el itinerario propiamente tal, que permitirá contar con los candidatos más idóneos o candidatas más idóneas. El itinerario general es el que se señala, considerando algunos ajustes de acuerdo a los requisitos de cada cargo, así como el Modelo de Reclutamiento utilizado.

29

- ✓ **Filtro curricular.** De acuerdo al tipo de cargo, podrá ser conducido por la dirección del proyecto y/o la Dirección de Reclutamiento de la Administración Central de ONG CREAPSI. En el caso de Reclutamiento interno considera elementos como evaluaciones de desempeño, participación en actividades formativas internas o externas, opinión de dirección vigente, revisión de evaluación psicolaboral vigente. En el caso de Reclutamiento externo: años de titulación, experiencia laboral en el área, formación especializada en el área.

Como resultado de dicho **Filtro Curricular** se pre seleccionan los candidatos y las candidatas que cumplen con los requisitos y se pasa a la siguiente acción de la etapa del proceso de selección.

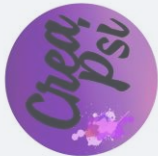
- ✓ **Primer contacto telefónico,** se sostiene primer contacto telefónico para revisar antecedentes básicos y disponibilidad de candidatos y candidatas filtrados previamente. En caso de sostenerse la disponibilidad del candidato o candidata, se agenda primera entrevista, asimismo, en el caso que no los incluyera, se



solicita datos de contacto de referencias laborales o académicas, y de documentación que debe acompañar a la primera entrevista laboral.

- ✓ **Verificación de referencias laborales o académicas.** Esta puede ser a través de análisis documental, esto es, mediante certificación cuya autenticidad es verificable, que señale los elementos necesarios para la valoración de idoneidad técnica y moral para el cargo. En el caso que no se cuente con documentación que permita la verificación o cuya autenticidad no sea verificable, se realizará contacto directo (por vías formales, sean correo electrónico, telefónico o equivalente) para contar con dichas referencias, quedando registro escrito de ello en **Formulario de Verificación de Referencias Laborales o Académicas**. Se precisa que las referencias académicas solo serán requeridas en eventuales casos en que el o la postulante se está integrando al mundo laboral (p.e. alumnos/as en práctica )
  
- ✓ **Filtro documental.** Previo a sostener la primera entrevista o durante el desarrollo de éste, se realiza la verificación documental mínima, que debe incluir, al menos la siguiente documentación:
  - Currículum Vitae en formato específico (p.e. Formato Mejor Niñez)
  - Certificado de Título Profesional o que acredite carrera técnica o nivel educacional. (dependiendo del cargo, este documento puede ser requisito excluyente)
  - Certificado de Antecedentes para Fines Especiales (No debe tener anotaciones)
  - Certificado de Consulta del Registro de Personas con Inhabilidad para trabajar con menores de edad.

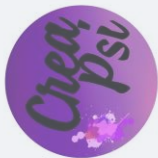




- Certificado de Consulta del Registro de Inhabilidades para trabajar con menores de edad, adultos mayores y personas con discapacidad por delito de Maltrato Relevante.
- Declaración jurada de no estar en el registro de deudores de pensiones de alimentos, y en el caso que el Registro ya esté operativo, certificación de dicho registro.

- ✓ **Entrevista técnica presencial dirección proyecto.** Este es el primer contacto presencial con el o la postulante, se consideran al menos dos momentos: la aclaración de cualquier duda respecto de la oferta laboral que tenga el o la postulante, y recabar y contrastar los antecedentes, así como valorar las competencias. Para ellos se utiliza **Formulario de Entrevista Laboral Semi Estructurada**, e incluye una exploración tanto de las motivaciones, analizar la historia laboral, identificar orientación de la formación profesional y especializaciones, identificar expectativas de desarrollo laboral, así como competencias técnicas y habilidades profesionales requeridas para el cargo conforme al perfil.
- ✓ **Coordinación de Dirección de proyecto con psicóloga a cargo de evaluación psicolaboral.** Una vez finalizada la entrevista con la Dirección del Proyecto, se envía formulario con resultados de entrevista, apreciación del o la postulante y recomendaciones preliminares y/u observaciones relevantes.
- ✓ **Evaluación psicolaboral.** La evaluación psicolaboral considera la entrevista con psicóloga a cargo del Reclutamiento y Selección en ONG CREAPSI, para ello, se realiza un procedimiento que incluye tanto la revisión y contrastación de los antecedentes obtenidos





hasta ese momento, como la aplicación de instrumental de evaluación orientado tanto a lograr una valoración de riesgo laboral y moral, que incluye el descarte de elementos generales que permitan sospechar la probabilidad de comisión de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, como del mal uso de fondos públicos; como la valoración de conocimientos y competencias técnicas, utilizando instrumento estandarizado diseñado por ONG CREAPSI conforme a los distintos perfiles de cargo.

32

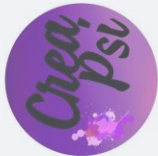
- ✓ **Emisión de informe psicolaboral.** Se reporta a la Dirección Administrativa de la Administración Central Informe Psicolaboral que detalla resultados por área de cada postulante y las recomendaciones de contratación (o no).

B.5.- Resultados del proceso de selección y contratación: Recibido el Informe Psicolaboral con recomendación de contratación para el cargo, existiendo más de un postulante seleccionado para el mismo cargo, se optará siempre por quien presente mejores evaluaciones en dicho informe.

Asimismo, previo a suscribir contrato de trabajo e iniciar actividades laborales, el o la postulante recibirán correo electrónico en que se les requerirá documentación en original como requisito obligatorio y previo al inicio de la relación laboral, para el que se dará un plazo no superior a 72 horas. Dicha documentación se detalla en correo electrónico enviado al o la postulante:

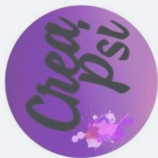
### C.- Sobre las estrategias.

Dado que las etapas descritas previamente consideran diversas operaciones y estrategias, la que se llevan a efecto a través de diversos instrumentos, sistemas de evaluación y registro.

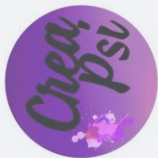


A continuación se describen más detalladamente las más relevantes, a fin de sistematizar dicha información, tal como está documentado en el Procedimiento Escrito e Integral para la Evaluación y Selección de Personal.

- ✓ **Perfilamiento de Cargos.** Tal como se señaló previamente, incluye los descriptores que permiten identificar los objetivos del cargo, funciones y resultados esperados, así como el perfil del ocupante, el cual incluye formación, experiencia y competencias necesarias para su buen desarrollo. En caso de no estar perfilado un cargo, previo a iniciarse proceso de Reclutamiento y Selección es condición necesaria contar con dicho perfilamiento e incorporarlo en el respectivo Manual.
- ✓ **Formulario de Provisión de Cargo.** Instrumento que valida la necesidad de reponer un cargo o provisionar uno nuevo.
- ✓ **Definición de Modelo de Reclutamiento Ad Hoc.** Al pie del Formulario de Provisión de Cargo, Dirección Técnica o Dirección de Reclutamiento de la Administración Central debe señalar el tipo de Reclutamiento Seleccionado (Interno, Externo, Mixto o en escalamiento). Se debe señalar los criterios utilizados para tomar dicha decisión.
- ✓ **Publicidad.** Constituyen todos los procedimientos orientados a lograr que la oferta laboral llegue a la mayor cantidad de potenciales postulantes, asegurando con ello la mayor corrección de sesgos y objetividad del proceso.
- ✓ **Formulario de Filtro Curricular preliminar.** Este instrumento permite el despeje eficiente de postulantes que no cumplen con los requisitos mínimos y excluyentes, por lo que se relaciona tanto con el Manual de Perfiles de Cargo, el Formulario de Provisión de Cargo y las estrategias de Publicidad.



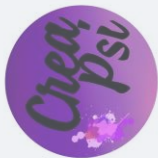
- ✓ Registro de Primer contacto telefónico, incluye apartado de observaciones relevantes. El registro en formulario de este procedimiento es relevante, pues se constituye en el segundo filtro del proceso. Se considera el registro del tipo de respuestas y observaciones que puedan ser relevantes durante el proceso de evaluación. Este contacto y su posterior registro debe ser conducido por profesional que forma parte del sistema de reclutamiento y selección.
- ✓ Formulario de Verificación de Referencias Laborales o Académicas. Este instrumento ha sido diseñado para contar con un reporte y valoración de ex empleadores y/o docentes, respecto de aspectos del desempeño laboral del o la postulante. Al respecto, considera áreas de valoración de competencias laborales, tales como trabajo en equipo, conflictividad en las relaciones interpersonales, fortalezas, debilidades en la labor desarrollada, y un examen de consulta de idoneidad moral cuando es posible. Este instrumento tiene una versión impresa para registro por entrevista directa y una versión On line.
- ✓ Formulario de Verificación Documental Mínima. Este instrumento es un check in de la documentación mínima para avanzar en el proceso, y por tanto, es excluyente.
- ✓ Formulario de Entrevista Laboral Semi Estructurada. Es de carácter presencial, salvo que existan contingencias de orden sanitario y/o social, entre otras, que fuercen la utilización de medios telemáticos para su realización. Se encuentra orientada a identificar motivaciones asociadas a la postulación, efectuar un análisis de la historia laboral, identificar orientación de la



formación y especialización profesional, pesquisar expectativas de desarrollo laboral e identificar competencias y habilidades profesionales requeridas para el cargo de acuerdo al perfil definido. Incluye un reporte de las apreciaciones de este primer contacto e interacción inicial, lo mismo que observaciones que pueda resultar relevante profundizar en la evaluación psicológica. Este instrumento tiene una versión impresa para registro por entrevista directa y una versión On line.

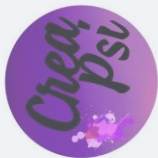
35

- ✓ Formulario de Entrevista Psicológica laboral. Este instrumento consta de cuatro apartados, estos son:
  - Registro de Instrumental de evaluación psicológica aplicado. De acuerdo a la batería seleccionada, el objetivo es lograr una aproximación al funcionamiento laboral desde una perspectiva de idoneidad psicológica para el trabajo, que permita, además, descartar la presencia de variables que pudiesen ser predictores de prácticas negativas en la atención de niños, niñas y adolescentes. Integra una valoración de la calidad empática, calidad de mentalización, estabilidad emocional (control y regulación de emociones y pulsiones), relaciones interpersonales y capacidad de autoconciencia.
  - Instrumento de evaluación de conocimientos Específicos. Este es un instrumento específico diseñado por ONG CREAPSI, y que se relaciona con el perfilamiento de cargos. Al respecto, para cada cargo se han definido tres instrumentos distintos, en niveles básico, intermedio y avanzado. El criterio de aplicación dependerá de la experiencia que el o la postulante tengan en cargos equivalentes, y poder contar con verificadores más precisos de los conocimientos técnicos del o los



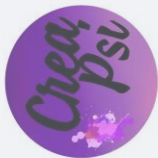
postulantes, lo que permite una valoración más eficiente de idoneidad, velocidad y potencial de desarrollo profesional. Los temas incluidos en las distintas versiones de este instrumento son: Convención de Derechos del Niño, Ley de Tribunales de Familia, Procedimientos en Medidas de Protección, Oferta programática protectora, Conceptualización de Vulneración de Derechos, Normativa técnica en la modalidad de proyecto al que postula, Delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, probidad administrativa, Enfoques transversales. Este instrumento cuenta con versión impresa y on line y forma parte de un solo documento que integra los dos instrumentos señalados a continuación.

- Instrumento de evaluación por competencias para el cargo. Este es un instrumento específico diseñado por ONG CREAPSI, y que se relaciona con el perfilamiento de cargos. Al respecto, para cada cargo se han definido tres instrumentos distintos, en niveles básico, intermedio y avanzado. El criterio de aplicación dependerá de la experiencia que el o la postulante tengan en cargos equivalentes, y poder contar con verificadores más precisos del despliegue de competencias en diversos escenarios a los que son expuestos los y las postulantes, lo que permite una valoración más eficiente de idoneidad técnica, velocidad y potencial de desarrollo profesional. Los temas incluidos en las distintas versiones de este instrumento son: Calidad de redacción, integración de contenido técnico, capacidad de toma de decisiones en contextos críticos, capacidad reflexiva, creatividad, autocuidado, además de las específicas para cada cargo, y que se encuentran en el Manual de Perfiles de Cargo. Este instrumento cuenta con versión impresa y on line y forma



parte de un solo documento que integra el instrumento anterior y el que sigue a continuación.

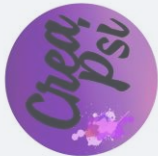
- Instrumento de evaluación de idoneidad Moral Este es un instrumento específico diseñado por ONG CREAPSI, y que se relaciona con el perfilamiento de cargos. Este instrumento cuenta con una versión para cada cargo. Pretende contar con verificadores más precisos del despliegue de competencias en diversos escenarios a los que son expuestos los y las postulantes, lo que permite una valoración más eficiente de idoneidad moral y ética tanto en el manejo de contextos de contacto con niños, niñas y adolescentes, como en buen uso de fondos públicos. Los temas incluidos en las distintas versiones de este instrumento son: probidad en el ejercicio de sus funciones, responsabilidad en el ejercicio del rol que desarrollará y responsabilidad ética. Este instrumento cuenta con versión impresa y on line y forma parte de un solo documento que integra los dos instrumentos señalados previamente.
- ✓ Formulario de Informe Psicolaboral. Este instrumento integra los resultados del proceso, existiendo categorías que son excluyentes (valoración dicotómica) y otras escalares (tabulación porcentual, 1 a 7 o 1 a 10). En su integración se hace un pronunciamiento respecto de, al menos: Filtro Curricular, Filtro Documental Básico, Apreciación primero contacto telefónico (cuando corresponda), Apreciación Dirección programa, Dominio técnico (teórico conceptual y práctico), Conocimiento de contenidos mínimos, Calidad narrativa y habilidades de redacción, Idoneidad Psicológica, Competencias laborales transversales, Competencias Laborales Específicas, Idoneidad moral, Presencia/ausencia Variables de riesgo (de delitos contra niños, niñas y adolescentes y en el uso de fondos públicos) y recomendación final con



observaciones.

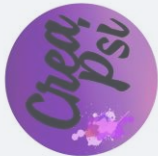
- ✓ Formulario de Verificación Documental completa. Es un sistema de chequeo realizado por el Subsistema de Recursos Humanos de la Administración Central, y, que implica que aunque un o una postulante terminara favorablemente el proceso de evaluación, de no acompañar y suscribir toda la documentación señalada, quedará excluido del proceso, por cuanto dicha documentación no solo acredita la idoneidad técnica y profesional, sino que la ausencia de prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades, y por tanto, de la idoneidad moral de postulantes.
  - Fotocopia de la cédula nacional de identidad para personas chilenas.
  - En el caso de extranjeros residentes en Chile, además, deberán presentar un certificado de residencia. En el caso de extranjeros no residentes deberán presentar el pasaporte con la visa de trabajo correspondiente con permiso de trabajo vigente y no sujeto a contrato con un anterior empleador;
  - Currículum Vitae actualizado y firmado;
  - Certificaciones que acreditan cursos, especializaciones, postítulos o postgrados señalados en el Currículum Vitae.
  - Certificado actualizado de antecedentes para fines especiales. Posteriormente, debe ser actualizada cada tres meses, siendo responsabilidad del trabajador o trabajadora enviar el certificado actualizado.
  - Certificado actualizado de inhabilidades para trabajar con menores de edad (Registro Civil). Posteriormente, debe ser actualizada cada tres meses, siendo responsabilidad del trabajador o trabajadora enviar el certificado actualizado.



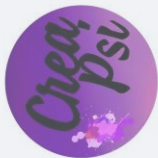


- Informe de consulta en el Servicio de Registro Civil, respecto a que no figura en el Registro de Personas con Inhabilidad para Trabajar con menores de edad, adultos mayores y personas con discapacidad por delito de maltrato relevante (Registro Civil). Posteriormente, debe ser actualizada cada tres meses, siendo responsabilidad del trabajador o trabajadora enviar el certificado actualizado.
- Certificado de estudios o título técnico o profesional, según sea el caso (fotocopia legalizada ante notario o documento con sistema de verificación como código QR o de barra);
- Certificado de Matrimonio o convivencia civil, en caso de ser casado, conviviente civil o viudo, para acreditar estado civil y cargas familiares;
- Certificado de nacimiento de hijos e hijas para acreditar relaciones filiales y cargas familiares.
- Calificación de persona en situación de discapacidad realizada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), o la acreditación de ser asignatario de una Pensión de Invalidez de cualquier régimen previsional, para trabajadores acogidos a la Ley N° 21.015 que Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral.
- Finiquito otorgado por el empleador anterior, acta celebrada ante el Centro de Conciliación y Mediación pertinente o certificado de término de trabajo anterior, si procediere;
- Certificado de afiliación o documentación que acredite el nombre del sistema de pensiones (AFP) y de salud (Isapre o Fonasa), y plan pactado (en el caso de Isapre)

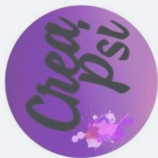




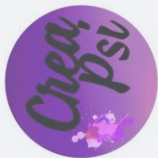
- Certificado que es pensionado o pensionada (si corresponde) y declaración respecto de renuncia o no a cotizar.
- Ficha del Trabajador o Trabajadora completa.
- Certificado firmado de autorización de depósito de sueldo en cuenta bancaria.
- Otros antecedentes que sean necesarios, para los efectos del contrato, obligaciones y beneficios que procedan;
- Declaración jurada simple que exprese no encontrarse en procesos formalizados por crimen o simple delito. Posteriormente, debe ser actualizada cada tres meses siendo responsabilidad del trabajador o trabajadora enviar la declaración actualizada.
- Declaración Jurada respecto a lo señalado en el Artículo 11, inciso final de la Ley N° 20.032, esto es, que no tenga dependencia grave de sustancias estupefacientes o psicotrópicas ilegales, ni se es consumidor problemático de alcohol. O que Tiene dependencia grave de sustancias estupefacientes o psicotrópicas ilegales, sin embargo, justifica su consumo, por un tratamiento médico, al que se encuentra sometida(o), en cuyo caso se acompaña la certificación médica correspondiente, y dar fiel cumplimiento a lo allí señalado. Dicha declaración deberá renovarse trimestralmente, o cuando se produzcan cambios en su contenido
- Cualquier otra documentación o antecedentes que ONG CREAPSI estime necesario conocer y que tenga el carácter de imprescindible para poder celebrar el contrato de trabajo.



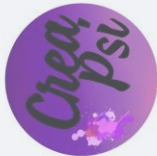
- Declaración jurada que no se encuentra afectado o afectada por ninguna de las siguientes prohibiciones, incompatibilidades e inhabilidades:
  - Haber ejercido, dentro de los doce meses anteriores a esta solicitud, los cargos de ministro de Estado, subsecretario, jefe de servicio, senador, diputado, ministro del Tribunal Constitucional, ministro de la Corte Suprema, Fiscal Nacional del Ministerio Público, Defensor Nacional de la Defensoría Penal Pública, Defensor de los Derechos de la Niñez, Contralor General de la República, cargos del alto mando de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, delegado presidencial regional, delegado presidencial provincial, secretarios regionales ministeriales, alcalde o miembros del escalafón primario del Poder Judicial.
  - Ser deudor de pensiones alimenticias, y una vez que entren en vigencia las disposiciones pertinentes de la ley N° 21.389, que crea el Registro Nacional Deudores de Pensiones de Alimentos, y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos, encontrarse inscritos en el citado Registro, en calidad de deudores de alimentos.
  - Que se le hayan aplicado sanciones administrativas, penales y civiles, por hechos constitutivos de violencia, de cualquier índole, que hayan afectado la vida o la integridad física o psíquica de los niños, niñas o adolescentes bajo



- su cuidado, o que se encuentre sujeto a alguna medida cautelar dictada en el marco de un proceso penal.
- Ser Juez, personal directivo o auxiliar de la administración de justicia de los Juzgados de Familia creados por la Ley N°19.968.
  - Ser trabajador de la institución solicitante y se le haya formalizado una investigación por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes.
  - Haber sido condenado o que se haya acordado una salida alternativa por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas y adolescentes.
  - Haber sido condenado, estar procesado o formalizado por una investigación por crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de confiarles la administración de recursos económicos ajenos.
  - Ser funcionario público que ejerza funciones de fiscalización o control sobre los colaboradores acreditados.
  - Ser integrante de los consejos técnicos de los Juzgados de Familia a que se refiere la ley N°19.968.
  - Haberse desempeñado como directivo nacional o regional del Servicio, durante el año anterior.



- Haber sido parte de un directorio, representante legal, gerente o administrador de un organismo colaborador, que haya sido condenado por prácticas antisindicales, infracción de los derechos fundamentales del trabajador o delitos concursales establecidos en el Código Penal, en el año anterior.
  - Haber sido objeto de sanciones administrativas, penales o civiles por hechos constitutivos de violencia, de cualquier índole, que haya afectado la vida o la integridad física y/o psíquica de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, encontrarse una investigación penal, un sumario administrativo o un proceso judicial en curso, en su contra.
- Declaración jurada que señale:
- Que ha recibido y leído todas las políticas de ONG CREAPSI y que acepta cumplirlas.
  - Que se compromete a respetar las normas y límites respecto del trato con los niños, niñas y adolescentes.
  - Que reconoce y acepta el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso a las autoridades internas y externas correspondientes.
  - Que está dispuesto a someterse a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año.
  - Que reconoce y acepta su obligación de cooperar con cualquier investigación interna.
  - Que se compromete a informar de inmediato a ONG CREAPSI si está implicado en un proceso

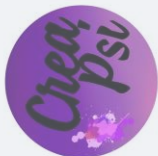


legal vinculado con delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, o mal uso de fondos públicos, o ha sido condenado por un crimen o simple delito.

- Que acepta someterse a evaluación física y mental conforme a lo que requiera el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia al menos cada dos años con el exclusivo propósito de acreditar tener una salud mental y física compatible con el cargo.
- ✓ Suscripción Contrato de Trabajo. Con este instrumento legal se cierra esta etapa del proceso de Reclutamiento y Selección. Este documento integra en su cláusula de obligaciones parte importante de las obligaciones de cada trabajador y trabajadora, y se complementa con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de ONG CREAPSI, el que, además, incorpora apartados específicos relativos a: Obligaciones y Prohibiciones (Título VI), De los estímulos, sanciones, amonestaciones y apelaciones (Título VIII), Procedimiento y Manejo de Denuncias y Preocupaciones (PDP, Título IX), Protocolo de Actuación en Casos de Sospechas y/o Denuncias por Delitos Sexuales y otros (Título XIX), entre otros.

## II.5.2.- LINEAMIENTO N° 2: Plan de Inducción y Capacitación Permanentes en Materia de Delitos contra Niños, Niñas y Adolescentes, y Respeto del Correcto Uso de Fondos Públicos.

ONG CREAPSI hace una apuesta formativa decidida y continua en todos aquellos ámbitos que impactan el despliegue de operaciones y procesos con niños, niñas y adolescentes por parte de los miembros de nuestros equipos. Dicha definición institucional se plasma en el diseño anual de un Plan de Capacitación, Formación y Cuidado de los Equipos.



Sin perjuicio de lo anterior, se ha incorporado en el presente Anexo “Modelo de Prevención de Delitos” aquel apartado del Plan ya mencionado que considera tanto la inducción, como la capacitación permanente en las materias que dicen relación con la prevención de Delitos contra la integridad psíquica, física y sexual de Niños, Niñas y Adolescentes, como respecto del correcto uso de fondos públicos.

Se espera que la totalidad del personal de ONG CREAPSI (100%) se encuentra informado y capacitado respecto al Modelo de Prevención del Delito en el proceso de inducción inicial, y al menos una vez al año, periódicamente, mediante capacitaciones temáticas y actualización de protocolos del Modelo de Prevención de Delitos de nuestra institución.

45

Para ello, se divide este apartado en:

#### A.- Plan de Inducción

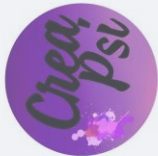
#### B.- Plan de Capacitación

##### A.- Plan de Inducción

###### A.1.- Sobre las Consideraciones Mínimas

Se presenta una síntesis de los procedimientos escriturados y aplicados por ONG CREAPSI para la realización de las inducciones necesarias para el correcto desarrollo de las labores encomendadas a cada persona que desempeñe labores en nuestra institución.

**Objetivo:** Este proceso de Inducción en ONG CREAPSI tiene por objeto favorecer el proceso de adaptación del nuevo trabajador o la nueva trabajadora a la institución y a su puesto de trabajo, de manera que conozca los aspectos esenciales para el buen ejercicio de su labor y se favorezca el logro del sentido de pertenencia a la institución.



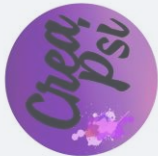
Se espera que el proceso de inducción permita que las personas cuenten con preparación suficiente y conozcan el funcionamiento interno de ONG CREAPSI, que incluye tomar conocimiento de la política institucional de prevención de delitos y el modelo diseñado para ello de manera que se encuentren aptos para el correcto desempeño de sus funciones, contemplando en virtud de ello, aspectos de especial preocupación, como lo es el trato adecuado y respetuoso con niños, niñas y adolescentes y el correcto uso y manejo de fondos públicos, en el entendido que aquello incide directamente en la gestión de riesgos de ocurrencia de delitos contra la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de nuestros usuarios y respecto del correcto uso de fondos públicos

46

Conforme a las nuevas exigencias, se incorpora como uno de los verificadores de este proceso la Declaración de Compromiso que debe suscribir cada colaborador y colaboradora, y que debe contener, entre otras, las siguientes afirmaciones: haber recibido y leído las políticas de la organización y que acepta cumplirlas; compromiso de respetar las normas y límites respecto del trato con los niños, niñas y adolescentes; reconocer y aceptar el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso a las autoridades internas y externas correspondientes; estar dispuesto a someterse a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año; reconocer y aceptar la obligación de cooperar con cualquier investigación interna; compromiso de informar de inmediato si está implicado en un proceso legal vinculado con delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, o mal uso de fondos públicos, o ha sido condenado por un crimen o simple delito. Dicho documento, junto al set de declaraciones señaladas en el apartado del proceso de Selección de Personal, y la certificación de inducción, se encuentran en la carpeta de personal.

En la elaboración de las inducciones participan interdisciplinariamente las distintas direcciones de los programas que ejecuta ONG CREAPSI, así es como la Dirección Administrativa y Técnica de la Administración Central y Asesores Técnicos de la misma, quienes aportan en la construcción del referido plan, el cual debe resultar dinámico, siendo analizado periódicamente, basándose en el principio de mejora continua.



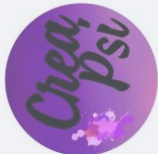


**Responsables del proceso:** Las personas responsables de coordinar el proceso de inducción son, principalmente, las Direcciones Técnica y Administrativa de la Administración Central, y la Dirección de cada Programa, en caso que el trabajador o trabajadora desempeñe sus funciones en ellos.

**Consideraciones:**

- ✓ El proceso de inducción se debe iniciar dentro de los primeros cinco días laborales del trabajador o trabajadora, colaborador o colaboradora.
- ✓ Cursar el proceso de inducción del Modelo de Prevención de Delitos que puedan afectar la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y que afecten el correcto uso de fondos públicos es requisito de todo trabajador, trabajadora, colaborador o colaboradora para poder iniciar cualquier tipo de contacto con niños, niñas, adolescentes y sus familias, y/o acceder al uso o manejo directo o indirecto de fondos públicos, por lo que mientras no reciba dicha inducción y se acredite aquello, no podrá iniciar dichas acciones.
- ✓ Es necesaria la recepción del nuevo trabajador o trabajadora, colaborador o colaboradora por parte de la jefatura para dar acogida e informar respecto a aspectos esenciales de la cultura organizacional.
- ✓ Posterior al proceso de inducción se requiere hacer seguimiento y acompañamiento de la labor del trabajador o trabajadora, colaborador o colaboradora para potenciar su desempeño y poder hacer una correcta evaluación finalizado el periodo de contratación a plazo fijo o de las prestaciones acordadas.
- ✓ El proceso de inducción presenta distintos niveles de profundidad, y estos dicen relación con el tipo y alcance de acceso y contactos que los y las colaboradores tengan tanto con niños, niñas y adolescentes, como con el uso de fondos públicos.
- ✓ El alcance del Plan de inducción, entonces, es a todo colaborador y toda colaboradora de ONG CREAPSI que a propósito de las operaciones o





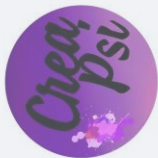
proyectos institucionales tenga contacto con algún niño, niña o adolescente usuario o usuaria de nuestros programas y a manejo directo o indirecto de fondos públicos.

#### A.2.- Sobre el Proceso.

**Respecto de trabajadores, trabajadoras, directivos, jefaturas, profesionales, técnicos, administrativos, prestadores de servicios con permanencia en la institución, alumnos en práctica y todos quienes tengan permanencia en dependencias ONG CREAPSI vinculado a las operaciones y procedimientos principales que ejecuta:**

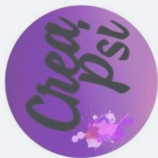
48

- ✓ Jefatura o encargado/a recibe al nuevo colaborador.
- ✓ Dirección Administrativa de Administración Central de ONG CREAPSI expone información sobre los riesgos laborales asociados a la labor, hace entrega de Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (en el caso de trabajadores y trabajadoras). Posteriormente, le solicita firma de verificadores correspondientes, respaldando documento a carpeta física del trabajador, trabajadora, colaborador o colaboradora y en la base de datos institucional en línea.
- ✓ Dirección de Programa realiza una presentación de Inducción Corporativa, a través de Presentación Estandarizada video grabada, la cual considera, entre otras, temáticas relacionadas al origen de ONG CREAPSI y a sus fundadores; a la visión, misión y valores de ONG CREAPSI, a las modalidades de trabajo, y a los programas que ejecuta, organigrama y rol de la Administración Central. Por otro lado, se contextualiza respecto a la situación de niños, niñas y adolescentes que han visto gravemente vulnerados sus derechos; la relevancia e implicancia del cambio de paradigma y consideración de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos; quiénes son nuestros



usuarios, sus necesidades y el valor de la protección; derechos, deberes y obligaciones del colaborador o colaboradora; Procedimiento y Manejo de Denuncias y Preocupaciones, Protocolo de Actuación en Casos de Sospecha y/o Denuncias por Delitos Sexuales y otros; importancia del cumplimiento de la normativa y protocolos; convenios y beneficios.

- ✓ Al terminar la presentación se solicita al nuevo colaborador la firma de los verificadores de inducción corporativa, el cual se incluye en la carpeta del colaborador. En esta instancia, se solicita al colaborador o colaboradora la firma de su Declaración de Compromiso, la cual constituirá un verificador de las responsabilidades adquiridas así como también de la idoneidad y voluntad del colaborador o colaboradora de desempeñar su cargo bajo parámetros éticos y de transparencia adecuados, de manera de que exista un mecanismo de control que permita prevenir cualquier vinculación o participación en hechos delictuales, en especial en aquellos que se relacionan a delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, o mal uso de fondos públicos.
- ✓ La jefatura directa que corresponda según el cargo, inicia proceso de inducción específica al puesto de trabajo del nuevo colaborador con la revisión conjunta del descriptor de cargo, Orientaciones Técnicas del proyecto y las directrices definidas por la institución (Convenio en ejecución, Matriz Lógica, Cronograma de Ejecución del Proyecto, Anexos, Material técnico, entre otros instrumentos), a fin de clarificar funciones y resolver dudas, enfocándose además en explicar detenidamente las facultades que éste implica, así como también sus límites y los deberes y prohibiciones existentes. Incluye la entrega de material digital y/o impreso, con la debida certificación de recepción.
- ✓ La Dirección del Programa realiza inducción corporativa a través de presentación estandarizada video grabada en que se abordan los aspectos principales del Modelo de Prevención del Delito de ONG CREAPSI, que



incluye contextualización, explicación de las Leyes asociadas, Definiciones y componentes, explicación de los delitos, descripción de los riesgos identificados y mecanismos de actuación ante la pesquisa de dichos delitos, y/o riesgos y/o preocupaciones. Material audiovisual ejemplifica situaciones cotidianas como: atención directa de usuarios, acceso a información sensible de usuarios, manejo de carpetas de caso, uso de recursos económicos.

- ✓ La jefatura puede designar a un miembro de su equipo para que, por el tiempo que se estime pertinente, acompañe al nuevo colaborador o la nueva colaboradora en su jornada mostrándole en la práctica cómo se ejecutan las tareas asociadas a su cargo.
- ✓ En el caso del inicio de proyectos nuevos, ONG CREAPSI realizará, primero el proceso de inducción completo a la dirección del Programa y posteriormente podrá iniciar el proceso de inducción de manera colectiva al resto del equipo.

50

**Respecto de prestadores de servicios ocasionales, proveedores, voluntarios y voluntarias, y todos quienes tengan permanencia de corto tiempo en dependencias ONG CREAPSI vinculado a las operaciones y procedimientos principales que ejecuta:**

- ✓ Atendido el corto tiempo de permanencia, acceso y contacto, tanto con niños, niñas y adolescentes. El Plan de inducción para este grupo de colaboradores se realiza a través de una cartilla informativa, que señala las restricciones, obligaciones y prohibiciones que tiene al ingresar a las dependencias del programa.
- ✓ La responsabilidad de entregar dicha información es transversal, y corresponde, principalmente a la persona en encargada de la recepción de dichos colaboradores.
- ✓ A modo de ejemplo, se presenta la siguiente tabla con la estructura mínima de inducción para este grupo de personas, utilizando casos concretos para facilitar la comprensión:

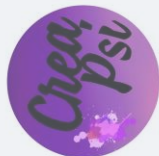


TABLA N° 1. Estructura Mínima de Inducción a colaboradores con corto tiempo de permanencia

Tipo de Estrategia de Inducción \ Tipo de Colaborador	Estrategia 1 Información directa a través de cartilla informativa breve	Estrategia 2 Información indirecta a través de señaléticas ubicadas en las dependencias	Estrategia 3 Información directa a través de entrevista .
Proveedores	OBLIGATORIA	OBLIGATORIA	OPCIONAL
Técnicos de telefonía	OBLIGATORIA	DESEABLE	OPCIONAL
Adulto en sala de espera	OBLIGATORIA	OBLIGATORIA	OBLIGATORIA

51

## B.- Plan de Capacitación:

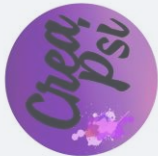
### B.1.- Sobre las consideraciones mínimas

Se presenta una síntesis de los procedimientos aplicados por ONG CREAPSI para la realización de las capacitaciones necesarias para el correcto desarrollo de las labores encomendadas a cada persona que desempeñe labores en la institución, específicamente relacionado con la prevención de delitos hacia niños, niñas y adolescentes, y uso correcto de fondos públicos, así como la difusión general del Sistema Institucional de Protección de Derechos de la Niñez de ONG CREAPSI.

#### Objetivo:

Fortalecer y complementar los conocimientos y habilidades necesarias de todos los colaboradores y las colaboradoras para prevenir y responder ante los delitos y riesgos asociados al Modelo de Prevención del Delito de ONG CREAPSI, lo mismo que su capacidad de respuesta frente a situaciones no previstas, emergentes que resulten en peligros, riesgos o preocupaciones razonables.

Entregar a los colaboradores y las colaboradoras herramientas técnicas y competencias que favorezcan el buen desempeño de su rol para el correcto cumplimiento de los objetivos definidos para el cargo, beneficiando su desarrollo

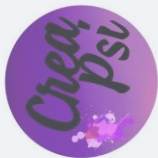


profesional, lo que aumenta a su vez su nivel de satisfacción laboral, teniendo como resultado complementario la fidelización del trabajador y adhesión a la política institucional de protección de derechos de la niñez, que incluye el modelo de prevención de delitos.

Se espera que el proceso de capacitación permita que las personas cuenten con preparación suficiente y actualizada, y conozcan el funcionamiento interno de ONG CREAPSI, y de los fenómenos psicosociales con los que se trabaja, de manera que se encuentren aptos para el correcto desempeño de sus funciones, contemplando en virtud de ello, aspectos de especial preocupación, como lo es el trato adecuado y respetuoso con niños, niñas y adolescentes y el correcto uso y manejo de fondos públicos, en el entendido que aquello incide directamente en la gestión de riesgos de ocurrencia de delitos contra nuestros usuarios y respecto del uso de recursos económicos.

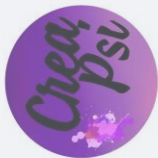
Conforme a las nuevas exigencias, se incorpora como uno de los verificadores de este proceso la asistencia periódica (anual) a procesos de Capacitación respecto del Modelo de Prevención de Delitos, el Sistema Institucional de Protección de Derechos de la Niñez de ONG CREAPSI en que se enmarca y los contenidos temáticos específicos que permitan una gestión de riesgo adecuada frente a la probabilidad de ocurrencia de delitos contra niños, niñas y adolescentes y aquellos relacionados con el manejo de fondos públicos.

**Responsables del proceso:** Las personas responsables de coordinar las instancias de capacitación y formación son, en principio, la Dirección Técnica de la Administración Central y la dirección de cada programa, en caso que el colaborador o colaboradora desempeñe sus funciones allí. En la elaboración del plan de capacitación participan interdisciplinariamente las distintas direcciones de ONG CREAPSI; así es como todos y todas aportan en la construcción del referido plan, el cual debe ser dinámico, debiendo ser analizado periódicamente, basándose en el principio de mejora continua.



### Consideraciones:

- ✓ La ejecución del plan de formación continua y capacitación responde al resultado del proceso de Detección de Necesidades de Capacitación previamente realizado y a requerimientos recibidos desde los mismos equipos, como a las exigencias legales para obtener y mantener la acreditación como colaborador del Servicio Nacional de protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- ✓ En virtud de ello, existen instancias de capacitación obligatorias para los colaboradores y colaboradoras, y otras de carácter opcionales.
- ✓ Todo el Sub Plan de Capacitación relacionado con el Modelo de Prevención de Delitos es obligatorio para todos los colaboradores y colaboradoras que tienen permanencia en la institución (aunque sea transitoria) vinculado a operaciones y procedimientos que ejecuta con niños, niñas y adolescentes, y acceso y/o manejo directo de fondos públicos.
- ✓ Se excluyen de esta obligación, por ahora (en tanto se desarrolla el sistema Institucional completo) proveedores, prestadores de servicios transitorios (p.e. técnico de telefonía), cuya permanencia en los centros sea circunstancial y reducida.
- ✓ El Plan de Capacitación señalado, dentro del cual se incorporan materias que dicen relación con prevenir y responder adecuadamente ante eventuales hechos constitutivos de delito que afecten a niños, niñas y adolescentes y/o que constituyan eventualmente delitos referidos al correcto uso de fondos públicos tendrá una frecuencia rotativa anual, esto es, la instancia que aborda estas materias debe realizarse al menos una vez, durante el primer año de contrato de trabajadores y trabajadoras y/u otro tipo de



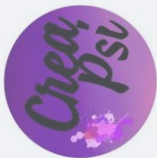
colaboradores con permanencia en la institución, y se deberá revisar, actualizar e implementar con dicha frecuencia anual.

- ✓ Desde las direcciones de los programas se generarán y facilitarán las condiciones para la realización de las capacitaciones e instancias de formación y, en virtud de ello, es que se debe coordinar la logística interna para el buen desarrollo del espacio y la operatividad adecuada del programa.

#### B.2.- Sobre el Proceso.

- ✓ De acuerdo al Plan de Capacitación liderado por la Dirección Técnica de la Administración Central de ONG CREAPSI, se comunica a los colaboradores y las colaboradoras los cursos a realizarse, indicando fechas asociadas para el desarrollo del proceso, el público objetivo, y requerimientos para la ejecución.
- ✓ La Dirección de cada programa hace envío a Dirección Técnica de la Administración Central de ONG CREAPSI la información relativa a los colaboradores que participarán del curso para su inscripción de acuerdo a formatos y plazos señalados.
- ✓ Si es de aquellas capacitaciones que se deben coordinar con el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), la Dirección Técnica de la Administración Central de ONG CREAPSI hace revisión de la información recibida y la envía para su realización.
- ✓ Se ejecuta la capacitación en el día y hora acordada, siendo la Dirección de cada programa la responsable de favorecer las condiciones internas para el desarrollo correcto de la instancia programada.





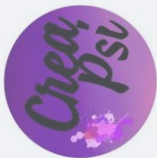
- ✓ Dirección del programa hace envío a Dirección Técnica de Administración Central de ONG CREAPSI de lista de asistencia y se realiza encuesta de satisfacción a los participantes.
- ✓ Dirección Técnica de Administración Central de ONG CREAPSI analiza la información relativa a la encuesta y coordina la generación de certificados de capacitación de acuerdo a cumplimiento de requisitos de cada curso.
- ✓ Se hace entrega de los certificados de la capacitación a los participantes del curso, dejando copia en carpeta del colaborador o colaboradora.

### B.3.- De los contenidos

Sin que los siguientes ejes temáticos resulten taxativos, y pudiéndose integrarse más de un contenido en una misma jornada de capacitación, se contempla para el primer año de ejecución del Plan de Capacitación del Modelo de Prevención de Delitos de ONG CREAPSI, los siguientes contenidos:

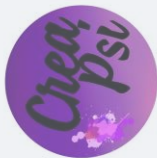
- ✓ Sistemas Institucionales de Protección de Derechos de la Niñez y Modelo de Prevención de prácticas abusivas (Códigos de conducta: lineamientos de comportamientos apropiados e inapropiados de personas adultas hacia niños y niñas, y de éstos/as hacia sus pares, límites contacto profesional, Procedimientos de selección y contratación, Entrenamiento y comunicación interna de tolerancia cero hacia el maltrato infantil por parte de organización y colaboradores y colaboradoras, procedimientos de denuncia: qué hacer ante preocupaciones sobre la seguridad de un niño o niña, responsables, buzón de quejas, líneas telefónicas y canales de ayuda, etc).
- ✓ Políticas y Leyes asociadas a la tipificación de los delitos contra los niños, niñas y adolescentes y el uso correcto de recursos públicos. (Tipos penales asociados a maltrato infantil, Tipos penales en delitos sexuales, Ley de violencia intrafamiliar, Procedimientos proteccionales en Tribunal de Familia, Medida de





protección, Medida cautelares, Curador ad litem, Procedimiento en Investigación penal. Fases, actores, y procedimientos generales de denuncia, Glosario términos e indicadores financieros básicos, Descripción delitos económicos y contra la propiedad y sanciones asociadas, Sistemas de alerta y medidas de resguardo de fondos públicos)

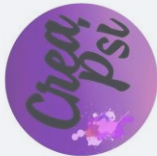
- ✓ Identificación y prevención de situaciones de riesgo en el quehacer profesional diario, asociado a la transgresión de límites respecto de los NNA. (Ej.: cómo mantener límites apropiados con NNA, cómo reconocer circunstancias que presentan un alto riesgo para que se generen situaciones asociadas a transgresión de límites, entre otras).
- ✓ Formación en el Modelo de Prevención de Delito (Análisis de los delitos que pudieren afectar a niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Colaborador ;Situaciones de riesgo de comisión de los delitos y formas de prevenirlas, Descripción del Modelo de Prevención de Delitos y 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) del incumplimiento de la normativa interna y externa en materia de delitos.)
- ✓ Identificación de características de NNA con mayor probabilidad de cometer actos de abuso sexual o de ser abusados.
- ✓ Identificación y capacidad de respuesta ante señales de alerta, visualizadas o entregadas desde los mismos NNA o de sus adultos responsables.
- ✓ Abordaje de manifestaciones de Trauma Complejo - para lo cual se tratan temáticas como la prevención del suicidio, conductas abusivas de carácter sexual y explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), entre



otras- y la adquisición de conocimientos relativos a la normativa de bienestar, conceptos de maltrato y buen trato.

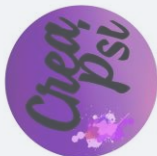
- ✓ Intervención y denuncia ante la develación o pesquisa de un delito (Incluye la activación de Resolución Exenta 0155 establecida desde Servicio Mejor Niñez: “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA que se encuentran atendidos en Colaboradores Acreditados”, 2022).
- ✓ Detección de necesidades de reparación o abordaje de daño en los NNA y sus adultos responsables.
- ✓ Derivación a la red y coordinación intersectorial.
- ✓ Actualización de Normativas y Procedimientos Financieros para el correcto uso de fondos públicos y los eventuales delitos que se pueden cometer en esta materia, así como las herramientas de prevención de estos. (Actualización de normativas financieras, surgidas de las nuevas disposiciones del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Proceso de inventario, Formato de registro de bienes, actualización y baja de bienes, Uso de fondo fijo, tipo de gastos, reposición, Proceso de registro y control de stock de bodega materiales de aseo y de oficina, Proceso de compra, autorización, gestión de pago. Medidas de seguridad general para el uso de fondos públicos)

En la elaboración del plan de capacitación participan interdisciplinariamente las distintas direcciones de ONG CREAPSI, que aportan en la construcción del referido plan, el cual es dinámico, debiendo ser analizado periódicamente, basándose en el principio de mejora continua. En virtud de lo anterior, al menos anualmente se revisan sus contenidos con el objeto de evaluarlos y gestionar posibilidades de inclusión o modificación de contenidos, si perjuicio de actualizaciones emergentes asociadas e eventos preocupantes detectados que configuran la necesidad de gestión de riesgo, cambios en la legislación o normativa.



ONG CREAPSI, tal como se ha señalado, se ha propuesto promover la participación de la mayor cantidad de personal en las instancias de transferencias técnicas que ha dispuesto la Dirección Técnica de la Administración Central, todas las que, en el ámbito del fortalecimiento de competencias técnicas tienen, además, un impacto relevante en la pretensión preventiva, anticipatoria y de capacidad de respuesta del Modelo de Prevención de Delitos.

Como sistemas de verificación se contará con registro de los planes individuales de capacitación, material de apoyo y registros de asistencia; certificándose la misma a cada uno y una de quienes participen.



## II.5.3.- LINEAMIENTO N° 3: Matriz de Riesgo

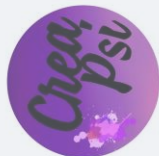
### A.- Conceptualizaciones

En lo que respecta a **Delitos que afecten la vida, la integridad física o psicológica, la indemnidad sexual, privacidad, de niños, niñas o adolescentes, bajo el cuidado o atendidos por el Estado, a través de la ejecución de alguna de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez**, y tratándose de niños niñas o adolescentes, resulta necesario señalar que, en su calidad de sujetos de derechos, pueden ser víctimas de diferentes delitos, tanto en lo relativo a su desarrollo vital fuera de un sistema de cuidado alternativo residencial, como bajo dicho cuidado. La calidad de víctima de un niño, niña o adolescente de un hecho que revista los caracteres de delito, se puede extender a toda la gama de acciones típicas y antijurídicas contenidas en nuestro ordenamiento penal, debiendo entonces, ONG CREAPSI adoptar todas las medidas para su prevención y abordaje, tanto respecto de sus colaboradores y colaboradoras (que incluye trabajadores y trabajadoras), como respecto de los niños, niñas y adolescentes atendidos o bajo el cuidado de la institución.

No obstante lo anterior, resulta siempre importante relevar ciertos actos tipificados en la norma que pudieren afectar a nuestros niños, niñas o adolescentes, y que por su relevancia no podemos dejar de mencionar:

#### **Delitos contra las personas**

- 1) Femicidio: Art. 390 inc. 2 CP
- 2) Homicidio:
  - Simple: Art. 391 N°2 CP
  - Calificado: Art. 391 N°1 CP
- 3) Parricidio: Art. 390 inc. 1 CP
- 4) Infanticidio: Art. 394 CP.



- 5) Homicidio de mujer en razón de su género (390 ter CP)
- 6) Auxilio al Suicidio (393 CP)
- 7) Castración: Art. 395 CP
- 8) Mutilación de miembro importante: Art. 396 inc. 1 CP
- 9) Mutilación de miembro menos importante: Art. 396 inc. 2 CP
- 10) Lesiones graves gravísimas: Art. 397 N°1 CP
- 11) Lesiones simplemente graves: Art. 397 N°2 CP
- 12) Lesiones menos graves: Art. 399 CP
- 13) Lesiones leves: Art. 494 N°5 CP
- 14) Lesiones causadas en riña: Art. 402 y 403 CP
- 15) Maltrato relevante a menores de 18 años: Art. 403 bis inc. 1 CP
- 16) Trato degradante (403 ter)
- 17) Figura agravada de maltrato relevante a personas con deber especial de cuidado: Art. 403 bis inc. 2 CP.
- 18) Violencia intrafamiliar: Art. 5 de la Ley 20.066
- 19) Maltrato habitual en contexto de violencia intrafamiliar<sup>2</sup>: Art. 14 de la Ley 20.066
- 20) Abandono de niños: Art. 349 CP
- 21) Amenazas: Art. 296 CP
- 22) Injurias (art 416)
- 23) Calumnias (ART 412)

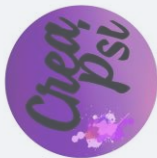
### **Delitos contra la libertad y seguridad**

- 1) Secuestro: Art. 141 CP
- 2) Sustracción de menores: Art. 142 CP
- 3) Tortura, Otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes (Artículo 150 A, D del CP).

### **Delitos contra la integridad sexual**

- 1) Violación:
  - Propia: Art. 361 CP
  - Impropia: Art. 362 CP
- 2) Estupro: Art. 363 CP

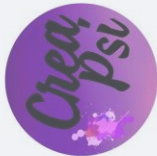
<sup>2</sup> Incluye el Art. 14 bis Ley 20.066, que establece "El que estando obligado al pago de pensiones de alimentos, y con el objeto de menoscabar o controlar la posición económica de la mujer incumpliere reiteradamente el pago de la pensión de alimentos, será sancionado con las penas del artículo 14 de esta ley. Se entenderá, en este caso, que existe un incumplimiento reiterado cuando el deudor permanezca por más de 120 días en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos".



- 4) Abuso sexual propio: Art. 366 CP
- 5) Abuso sexual propio menor de 14 años: Art. 366 bis CP
- 6) Figura agravada de abuso sexual: Art. 365 bis CP
- 7) Delitos sexuales del Art. 366 quater CP
- 8) Producción de material pornográfico: Art. 366 quinquies CP
- 9) Comercialización y difusión de material pornográfico: Art. 374 bis inc. 1 CP
- 10) Promoción o Facilitación de la Prostitución (Artículo 367 del CP)
- 10) Adquisición y Almacenamiento de pornografía: Art. 374 bis inc. 1 CP
- 11) Figura del Art. 367 ter CP
- 13) Trata de personas: Art. 411 quater CP

### **Delitos contra la propiedad**

- 1) Hurto Simple: Art. 432 CP
- 2) Hurto Agravado: Art. 447 CP
- 3) Robo con Fuerza en las cosas:
  - Robo en lugar habitado o destinado a la habitación o en sus dependencias: Art. 440 CP
  - Robo en lugar no habitado: Art. 442 CP
- 4) Robo con violencia o intimidación en las personas:
  - Robo con violencia o intimidación simple: Art. 436 inc. 1 CP
  - Robo con violencia o intimidación calificado: Art. 433 CP
- 5) Figuras calificadas del Art. 433 N°1 CP: robo con homicidio, robo con violación y robo con mutilación o lesiones gravísimas.
- 6) Figuras calificadas menos graves del Art. 433 N°2 CP: robo con detención, y robo con lesiones simplemente graves.
- 7) Robo por sorpresa: Art. 436 inc. 2 CP
- 8) Robo de vehículo motorizado: Art. 436 inc. Final CP
- 9) Robo de cajeros automáticos: Art. 443 bis CP
- 10) Receptación: Art. 456 Bis A CP
- 11) Estafa: Art. 468 CP
- 12) Delito de Fraude (Engaño general): Art. 473 CP
- 13) Entrega Fraudulenta: Art. 467 CP



14) Apropiación indebida: Art. 470 N°1 CP

#### **Delitos contra la fe pública**

- 1) Falsificación de instrumento público: Art. 193 y 194 CP
- 2) Uso malicioso de instrumento público: Art. 196 CP
- 3) Falsificación de instrumento privado: Art. 197 CP
- 4) Uso malicioso de instrumento privado: Art. 198 CP

#### **Delitos contemplados en la Ley 17.798, sobre control de armas**

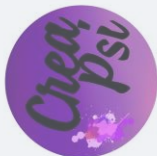
**Delitos contemplados en la Ley 20.000, que sanciona el Tráfico Ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas.**

**Todo otro delito existente o que se agregue al Código Penal y/o en Leyes Especiales, que diga relación con los tipos penales antes mencionados.**

Al respecto, se releva que, conforme a las consideraciones en Derecho Penal, lo que se busca prevenir es la comisión de delitos, y por tanto, no solo se tienen a la vista las generalidades de la conducta típica y antijurídica establecida en la Ley, sino que resulta relevante considerar y anticipar los **diversos grados de ejecución y de participación** de potenciales victimarios o victimarias.

Así las cosas, y conforme lo permite la normativa respecto del grado de ejecución de la conducta típica penal, podrían considerarse los siguientes grados o fases de ejecución:

- Consumado
- Tentativa
- Frustrado



Asimismo, resulta relevante considerar también, que la conducta típica en materia penal, esto es, toda acción u omisión penada por la ley, admite diversos niveles de autoría y participación, esto es:

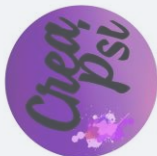
- Autor (Art 15 CP):
  - ✓ Autor Inmediato (material)
  - ✓ Autor mediato.
  - ✓ Autor coautor
  
- Cómplice (Art 16 CP):
  
- Encubridor (Art 17 CP):
  - ✓ Aprovechamiento
  - ✓ Favorecimiento Real
  - ✓ Favorecimiento Personal
  - ✓ Favorecimiento Personal Habitual

## B.- Procedimiento.

La metodología utilizada en la elaboración del Modelo de Prevención de Delitos institucional surge desde el levantamiento diagnóstico, el que incorporó, en primera instancia la revisión bibliográfica de referentes internacionales asociados a la Protección de la Infancia, así como elementos generales de modelos de calidad organizacional, y documentación interna de sistematización del modelo institucional desarrollado por ONG CREAPSI a lo largo de su funcionamiento.

En este sentido, es importante mencionar modelos de referencia como el propuesto por la organización Keeping Children Safe, sobre los estándares internacionales de protección infantil organizacional, procesos diagnósticos internos y de implementación de modelos de gestión que incorporan la prevención de cualquier forma de malos tratos hacia la infancia, inclusive, desde la perspectiva organizacional, trabajando lineamientos de



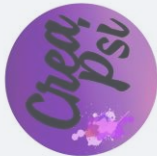


modelos preventivos para la orientación de organizaciones de protección hacia la infancia a nivel mundial, modelo que se encuentra a la base del Sistema Institucional de Protección de Derechos de la Niñez de ONG CREAPSI.

Por otra parte, considerando lo indicado en el artículo 35 de la Ley 21.302, en contexto de proceso de acreditación de organismos colaboradores del Servicio, respecto de la implementación necesaria de un modelo 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 recursos públicos, donde se solicita que dicho modelo se construya en base a un diagnóstico institucional que identifique riesgos intrínsecos y extrínsecos, es que se consideran las siguientes dimensiones diagnósticas;

Respecto a las fuentes de información, se establecieron las siguientes fuentes internas:

- Consideró como insumos para el diagnóstico procesos participativos a través de la implementación de grupos focales con personal directivo de todos los proyectos en ejecución; y administrativos financieros del sistema de Administración de Recursos Humanos y Financieros de la Administración Centralizada de ONG CREAPSI.
- Asimismo, se realizó proceso de consulta voluntaria a equipos ejecutores.
- Se realizaron cinco jornadas de 4 horas cada una, además de tres jornadas de trabajo para el análisis y procesamiento de información por parte de asesor externo de ONG CREAPSI que se orientó a identificar riesgos asociados a delitos que afectarían a niños, niñas y adolescentes, como al correcto uso de fondos públicos y eventuales delitos al respecto.
- El proceso de sistematización de la información fue validado por el directorio de ONG CREAPSI.



- Por último, se consideran antecedentes institucionales respecto de reclamos, felicitaciones y/o denuncias, procedimientos de investigación y resultado de los mismos en el periodo del último año de implementación.

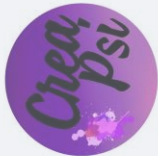
Asimismo, respecto de fuentes de información externas o referenciales:

- En esta dimensión se consideraron informes de supervisión técnica y financiera realizada por supervisores de SENAME en periodo junio a septiembre de 2021 y del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia entre octubre de 2021 y julio de 2022 a los proyectos vigentes, desde donde se extrajeron las principales fortalezas y debilidades identificadas desde un externo supervisor/a, y la mejora continua respecto de dichos hallazgos.
- Asimismo, se revisó la existencia de reclamos y comunicaciones a los programas desde la judicatura.
- Resulta relevante señalar que durante la existencia de ONG CREAPSI no se identificó en las operaciones y procesos, la presencia de Delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, ni que afectaran el buen uso de recursos públicos.

65

Asimismo, se identificaron riesgos en dos dimensiones:

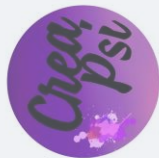
- ✓ Dimensión Intrínseca: aquellos que provienen directamente de la propia operación institucional,
- ✓ Dimensión Extrínseca: aquellos factores de incertidumbre por eventos externos o de responsabilidad de algún acto externo que pueden tener impacto sobre la actividad de ONG CREAPSI.



De esta forma el diagnóstico tuvo como objetivos:

- ✓ Levantar información diagnóstica institucional asociada a fortalezas y debilidades, en los distintos procesos institucionales: Gestión de Personas, Gestión Técnica, Gestión Administrativa, Gestión Financiera.
- ✓ Elaborar matriz de riesgos institucionales y medidas de mitigación para implementar Modelo de Prevención del Delito organizacional desde una perspectiva de protección institucional a la niñez.
- ✓ Generar propuestas de mejoramiento continuo en los procesos internos institucionales con estándares de calidad incrementales, en los distintos procesos, ya señalados.

Como elemento transversal en el levantamiento diagnóstico y de diseño de la gestión de riesgo, se incorpora la dimensión seguridad de los miembros de ONG CREAPSI, por lo que se ha incorporado dentro de los planes de gestión, acciones coordinadas y permanentes al interior de ésta, destinadas a realizar prácticas de auto y mutuo cuidado para los equipos de trabajo, tendientes a mejorar o mantener un adecuado clima laboral. Para ello, ONG CREAPSI se encuentra afiliada al Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) con quienes se está diseñando e implementando un instrumento de bienestar ocupacional.



## C.- Rúbrica de Riesgo y Encasillamiento

Para efectos del **Encasillamiento de los riesgos** se utilizó un Modelo de Estimación que conjuga las siguientes variables:

- C.1.- Probabilidad de Ocurrencia,
- C.2.- Nivel de Impacto,
- C.3.- Valoración del Riesgo
- C.4.- Nivel de Riesgo
- C.5.- Matriz de Riesgo ONG CREAPSI

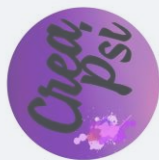
67

C.1.- Probabilidad de Ocurrencia.

Las categorías de Probabilidad de Ocurrencia consultadas en la literatura, y confirmadas con el análisis de los validadores del diagnóstico institucional es la que se resume en la Tabla N° 2.

Tabla N° 2. Categorías de Probabilidad de Ocurrencia.

Categoría	Valor	Descripción
Casi Certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente en el año en curso. (90% a 100%)
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre 66% a 89% de seguridad que éste se presente en el año en curso.
Moderado	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre 31% a 65% de seguridad que éste se presente en el año en curso.
Improbable	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 11% a 30% de seguridad que éste se presente en el año en curso.
Muy Improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre 01% a 10% de seguridad que éste se presente en el año en curso.



## C.2.- Nivel de Impacto.

Las categorías de Consecuencias o Nivel de Impacto consultadas en la literatura, y confirmadas con el análisis de los validadores del diagnóstico institucional es la que se resume en la Tabla N° 3.

Tabla N° 3. Categorías de Consecuencias o Nivel de Impacto.

Categoría	Valor	Descripción
Catastrófico	5	Riesgo cuya materialización dañaría gravemente el desarrollo del proceso analizado y el cumplimiento de los objetivos, impidiendo finalmente que estos se logren en el año en curso. (p.e. puede afectar gravemente la integridad de usuarios/as, el proceso de intervención diagnóstica, la continuidad del programa, continuidad institucional, pérdidas financieras catastróficas y/o comprometen totalmente la imagen pública de la institución)
Mayores	4	Riesgo cuya materialización dañaría significativamente el desarrollo del proceso analizado y el cumplimiento de los objetivos, impidiendo que se desarrollen, total o parcialmente en forma normal en el año en curso. (p.e. puede afectar a usuarios/as, proceso de intervención diagnóstica y ejecución del programa, puede generar pérdidas financieras y/o comprometen fuertemente la imagen pública de la institución)
Moderadas	3	Riesgo cuya materialización causaría un deterioro en el desarrollo del proceso analizado, dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle parcialmente en forma normal en el año en curso. (p.e. afecta parcialmente a usuario/a y/o aspectos del proceso de intervención diagnóstica, impacto solo moderado en presupuesto y/o compromete moderadamente la imagen pública de la institución)
Menores	2	Riesgo cuya materialización causaría un bajo daño en el desarrollo del proceso analizado y no afectaría el cumplimiento de los objetivos en el año en curso, pérdidas financieras menores y/o comprometen de forma menor la imagen pública de la institución.
Insignificantes	1	Riesgo cuya materialización puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso analizado y que no afectaría el cumplimiento de los objetivos en el año en curso. No hay pérdidas financieras ni se compromete de ninguna forma la imagen pública de la institución.

### C.3.- Valor del Riesgo

Las categorías obtenidas del cruce de las variables: Probabilidad de Ocurrencia y Consecuencia (o nivel de impacto) consultadas en la literatura, y confirmadas con el análisis de los validadores del diagnóstico institucional es la que se resume en la Tabla N° 4. Para ello se realiza una operación cruzada, para obtener un factor, que es la asignación del valor de dicho riesgo.

Tabla N° 4. Valor de Riesgo

		Consecuencia o Nivel de Impacto				
		1	2	3	4	5
		Insignificante	Menores	Moderadas	Mayores	Catastrófico
Probabilidad		Valor de Riesgo				
5	Casi Certeza	5	10	15	20	25
4	Probable	4	8	12	16	20
3	Moderado	3	6	9	12	15
2	Improbable	2	4	6	8	10
1	Muy improbable	1	2	3	4	5

### C.4.- Nivel de Riesgo

Las categorías obtenidas del cruce de las variables y que generan un valor de riesgo, son posibles de clasificar, basado en la evidencia obtenida tanto del levantamiento diagnóstico, como de los estándares esperados y la evidencia comparada.

La Tabla N° 5 resume dicha clasificación de nivel de riesgo, lo mismo que define acciones generales para la gestión de dichos riesgos.

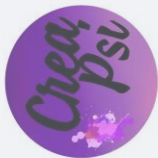


Tabla N° 5. Categorías de Nivel de Riesgo.

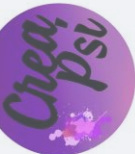
Valor de Riesgo	Nivel de Riesgo	Guías de acción para Gestionar Niveles de Riesgos
15 - 25	RIESGO MUY GRAVE (EXTREMO)	<p>CONCEPTO: eliminar, evitar, implementar un plan de acción específico/procedimiento para administrar y monitorear.</p> <p>ACCIONES: Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe dar continuidad a las operaciones (proyecto) sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar</p>
09 - 14	RIESGO IMPORTANTE (ALTO)	<p>CONCEPTO: administrar preventivamente</p> <p>ACCIONES: Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.</p>
03 - 08	RIESGO APRECIABLE (MEDIO)	<p>CONCEPTO: Administrar permanentemente (mantener siempre bajo control)</p> <p>ACCIONES: Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.</p>
01 - 02	RIESGO MARGINAL (BAJO)	<p>CONCEPTO: Monitorear y administrar apropiadamente</p> <p>ACCIONES: Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.</p>

### C.5.- Matriz de Riesgo ONG CREAPSI



Proceso	Actividad	Delitos	N°	Riesgo	Estrategia de Eliminación o Mitigación	Probabilidad	Impacto	Valor de Riesgo	Nivel de Riesgo
Reclutamiento, selección y contratación	Evaluación psico laboral	Contra las personas y libertad sexual	1	Colaborador/a con factores de Riesgo sin monitoreo, pesquisados en ev. psicolaboral	Formulario con categorización de nivel de recomendación laboral y observaciones para gestión de riesgo	3	3	9	Importante (Alto)
Reclutamiento, selección y contratación	Selección personal	Contra las personas, libertad sexual	2	Colaboradores/as con factores de Riesgo no pesquisados por desconocimiento direcciones	Manual de Perfil de Cargos Formulario entrevista semi estructurada	3	3	9	Importante (Alto)
Reclutamiento, selección y contratación	Selección personal	Contra las personas y la Fe pública,	3	Selección profesionales con prohibición, incompatibilidad y/o inhabilidad	Formulario de Verificación documental mínima. Formulario de verificación documental completa, excluyente, realizado por unidad distinta a la de selección.	1	5	5	Apreciable (Medio)
Reclutamiento, selección y contratación	Selección Personal	Contra las personas y la Fe pública	4	Selección colaborador sin título profesional o título falso	Formulario de verificación documental completa, excluyente, requiere certificación legalizada o con sistema de verificación (código qr o similar)	2	3	6	Apreciable (Medio)
Reclutamiento, selección y contratación	Escrituración contrato	Contra las personas y la Fe pública (falsificación instrumento privado)	5	Acceso no seguro de contratos con firma digital no formalizada	Uso de casillas de correos institucionales	2	4	8	Apreciable (Medio)
Personas	Reclutamiento y selección internos	Contra las personas, libertad sexual	6	Traslado por reclutamiento interno, de colaboradores con documentación incompleta, no actualizada o no verificada	Sistema Escriturado de Reclutamiento y selección de personas Formulario de Verificación documental mínima. Formulario de verificación documental completa, excluyente, realizado por unidad distinta a la de selección.	2	4	8	Apreciable (Medio)
Personas	Reclutamiento y selección internos	Contra las personas, libertad sexual	7	Aumento Rotación de colaboradores, subdotación	Sistema escriturado de Reclutamiento y selección de personas. Modelo de reclutamiento mixto	2	4	8	Apreciable (Medio)
Personas	Antecedentes del personal	Contra las personas y la Fe pública	8	Debilidad en control de actualización de antecedentes colaboradores	Protocolo y calendarización de revisión y actualización de carpetas de personal	2	4	8	Apreciable (Medio)
Personas	Evaluación de desempeño	Contra las personas y libertad sexual	9	Falta de periodicidad en evaluación de desempeño	Protocolo y calendarización de evaluaciones de desempeño	2	4	8	Apreciable (Medio)
Termino contrato	Desvinculación por renuncia por desgaste	Contra las personas y libertad sexual	10	Disminución calidad de atención	Plan de formación, desarrollo y cuidado de equipos	2	4	8	Apreciable (Medio)
Personas	Difusión y conocimiento Reglamento interno	Contra las personas y libertad sexual	11	Baja internalización de Reglamento, desconocimiento de regulaciones, conductas esperadas y no esperadas y valores institucionales	Verificación de recepción de Reglamento Interno. Jornada Anual de difusión de aspectos centrales del Reglamento.	3	4	12	Importante (Alto)





Proceso	Actividad	Delitos	N°	Riesgo	Estrategia de Eliminación o Mitigación	Probabilidad	Impacto	Valor de Riesgo	Nivel de Riesgo
Financiero- Manejo Fondos	Fondos por rendir	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos)	1	Pérdida, o sustracción de fondos	Acceso restringido a Fondos (secretaría y Dirección)	1	4	4	Apreciable (Medio)
Financiero- Manejo Fondos	Fondos por rendir	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos)	2	Pérdida, sustracción de Fondos retirados en efectivo desde el Banco	Uso de transferencias Bancarias Asistencia a Banco en horarios de menor afluencia de público, cambio de rutinas de fechas y horarios de tramitación bancaria	1	4	4	Apreciable (Medio)
Financiero- Manejo Fondos	Pagos en línea	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, delitos informáticos)	3	Fraude Informatico bancario	1. Pago a proveedores centralizado previa autorización del área financiera 2. Firma de dos apoderados para autorizacion transacciones bancaria	1	5	5	Apreciable (Medio)
Rendición de Cuentas	Control de respaldos	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado)	4	Pérdida de respaldos contables (boletas, facturas, boletos pasajes y taxi) y/o respaldos no válidos acorde a la normativa	1.Revision y firma de Director de Centro de rendion de cuenta mensual 2. Copia digital de los respaldos de rendición 3. Manejo resguardado carpeta de rendición con acceso limitado 4. Proceso Inducción Secretarias	2	4	8	Apreciable (Medio)
Inventario	Control registro y inventario	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado)	5	Pérdida de bienes de uso, stock materiales oficina y aseo, otros.	1. Existencia de Inventario según lineamientos del servicio. 2. Existencia de formato acta de entrega de bienes tecnológicos para el teletrabajo. 3. Recuento y resguardo de materiales secretaria	2	3	6	Apreciable (Medio)
Inventario	Control registro y inventario	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado)	6	pérdida de trazabilidad de traslados de bienes de uso entre proyectos	1.- Acta traspaso de bien y registro inventario del centro que recibe	3	3	9	Importante (Alto)



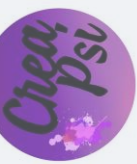
Gestión de control directiva	Rendición financiera	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado)	7	Rendiciones de cuenta sin firma de direcciones y/o falsificación de firmas en rendición de cuentas	1. Procesos de inducción directores/as 2. Autorización de gastos centralizada 3. Reconocimiento de parametros de gastos desde Administración Central	2	4	8	Apreciable (Medio)
Inducción y Capacitación	Difusión y actualización de normativas y procedimientos	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado)	8	Incumplimientos de protocolos y normativas desde el área financiera por omisión o desconocimiento de parte de secretarías y directores y subrogantes.	1.- Procesos de inducción financiera directores y/o secretarías al inicio de funciones. 2. Acompañamiento desde administración central en situaciones de consulta y/o mayor complejidad desde el área	3	4	12	Importante (Alto)
Gestión financiera	Control presupuestos de Proyectos	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado)	9	Déficit financiero en proyectos	1.- Centralización de autorización de gastos 2.- Control de gestión financiera por Dirección administrativa	1	4	4	Apreciable (Medio)
Gestión financiera	Control presupuestos de Proyectos	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado)	10	Incumplimientos de normativa y protocolos, errores en procesos financieros por personal (secretarías y direcciones subrogantes)	1.- Acceso remoto a cierre de plataforma SIS desde Administración central 2.- Centros de costos centralizados 3.-Revisión de Informes de Supervisión Financiera desde administración central	2	4	8	Apreciable (Medio)
Gestión financiera	Rendición de gastos	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado, fraude)	11	Uso de documentos de respaldo adulterados	Sistema de doble control de rendición de cuentas (Dirección de programa y administración central)	2	4	8	Apreciable (Medio)
Gestión financiera	Pago prestaciones	Contra las personas, propiedad, fé publica (estafa, apropiación, robos, hurtos, uso malicioso de instrumento privado, fraude)	12	Cobro de prestaciones inexistentes o no terminadas dentro del mes	Sistema de doble control de cobro (Dirección de programa y administración central)	2	5	10	Importante (Alto)



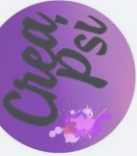
Proceso	Actividad	Delitos	N°	Riesgo	Estrategia de Eliminación o Mitigación	Probabilidad	Impacto	Valor de Riesgo	Nivel de Riesgo
Intervención diagnóstica	Relación profesional – NNA . Familia	Contra las personas (Malos tratos en cualquier de sus expresiones)	1	Vulneración a la integridad/daño físico y/o psicológico de NNA y/o adulto responsable durante el proceso de intervención diagnóstica,	1.- Procedimiento de Inducción, incluyendo perspectiva de derechos y buenos tratos. 2.- Despeje de factores de riesgo en proceso de Reclutamiento y Selección 3.- Proceso de capacitación permanente sobre estrategias de intervención diagnóstica. 4.- Difusión entre los usuarios de derechos	2	4	8	Apreciable (Medio)
		Contra las personas, libertad sexual (malos tratos en cualquiera de sus expresiones, transgresiones de connotación sexual)	2	Transgresión de límites de la relación de confianza hacia NNA	1.- Procedimiento de Inducción, incluyendo perspectiva de derechos y buenos tratos. 2.- Despeje de factores de riesgo en proceso de Reclutamiento y Selección 3.- Proceso de capacitación permanente sobre estrategias de intervención diagnóstica. 4.- Difusión entre los usuarios de derechos	2	5	10	Importante (Alto)
		Contra las personas, libertad sexual (malos tratos en cualquiera de sus expresiones, transgresiones de connotación sexual)	3	Transgresión de límites corporales y sexuales contra NNA y/o adulto responsable	1.- Procedimiento de reclutamiento y selección. 2.- Despeje de factores de riesgo en proceso de reclutamiento y selección 3.- Evaluación de desempeño permanente 4.- Difusión de Protocolo de actuación en casos de sospecha interna y/o denuncia de delitos sexuales y otros. 5.- Procedimiento de inducción, incluyendo perspectiva de derechos y buenos tratos. 6.- Capacitación permanente sobre gestión de delitos. 7.- Difusión entre los usuarios de derechos	1	5	5	Apreciable (Medio)
		Contra las personas, libertad sexual (malos tratos en cualquiera de sus expresiones, transgresiones de connotación sexual)	4	Discriminación, trato degradante y/o maltratante por consideración de género, diversidad, etnia u otro	1.- Procedimiento de reclutamiento y selección. 2.- Asesoría y supervisión técnica 3.- Difusión entre los usuarios de derechos	1	4	4	Apreciable (Medio)
		Contra las personas, (lesiones por negligencia)	5	Accidentes con resultados de daños	1.- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad 2.- Visitas inspectivas y medidas de IST 3.- Certificaciones de seguridad del inmueble	1	5	5	Apreciable (Medio)
	Intervención en Crisis	Contra las personas (Malos tratos en cualquier de sus expresiones)	6	Daño físico y/o psicológico de NNA y/o adulto responsable en acción de contención directa ante crisis.	1.- Protocolo de respuesta ante crisis y urgencias. 2.- Asesorías técnicas	2	5	10	Importante (Alto)
Interacción con usuarios	Abordaje de nuevas situaciones de	Contra las personas, libertad sexual (malos tratos en cualquiera	7	No denunciar malos tratos/abusos (constitutivos de delitos) hacia NNA	1.- Protocolo de respuesta ante crisis y urgencias 2.-Asesorías Técnicas	1	5	5	Apreciable (Medio)



	vulneración de Derechos de NNA	de sus expresiones, transgresiones de connotación sexual)		observado o conocido por colaborador/a del proyecto, ejercida por otros participantes, personas externas o trabajadores/as del proyecto. Mantención de la dinámica maltratante y vulneradora	3.- Difusión de Protocolo de actuación en casos de sospecha interna y/o denuncia de delitos sexuales y otros 4.- Difusión de RES EX N° 155 5.- Inducción y capacitación sobre obligación de denuncia				
		Contra las personas, maltrato en cualquiera de sus expresiones, transgresiones de connotación sexual)	8	Mantención de dinámica maltratante y vulneradora por omisión de denuncia o oportuna	1.- Protocolo de respuesta ante crisis y urgencias 2.-Asesorías Técnicas 3.- Difusión de Protocolo de actuación en casos de sospecha interna y/o denuncia de delitos sexuales y otros 4.- Difusión de RES EX N° 155 5.- Inducción y capacitación sobre obligación de denuncia	2	5	10	Importante (Alto)
		Contra las personas, libertad sexual (malos tratos en cualquiera de sus expresiones, transgresiones de connotación sexual)	9	Mantención de dinámica abusiva y/o maltratante por omisión de información de medidas protectoras	1.- Protocolo de respuesta ante crisis y urgencias 2.-Asesorías Técnicas 3.- Difusión de Protocolo de actuación en casos de sospecha interna y/o denuncia de delitos sexuales y otros 4.- Difusión de RES EX N° 155 5.- Inducción y capacitación sobre obligación de denuncia	2	5	10	Importante (Alto)
	Entrevistas y evaluación	Contra las personas (Malos tratos en cualquier de sus expresiones)	10	Exposición a dinámicas o discursos retraumatizantes y/o victimizadores (estigmatizadores, culpabilizadores, minimizadores, inhabilitadores) respecto de las experiencias motivo de ingreso de NNA y/o adulto responsable, por parte de profesional o técnico del programa	1.- Protocolos de Selección de Personal 2. Capacitaciones en intervención especializada en Trauma 3. Asesorías técnicas a profesionales y técnicos 4.- Procedimiento de Inducción, incluyendo perspectiva de derechos y buenos tratos.	2	5	10	Importante (Alto)
		Contra las personas (Malos tratos en cualquier de sus expresiones, dignidad de las personas)	11	Manejo inapropiado y/o no autorizado de información sensible de NNA y/o adulto responsable, difusión de información y/o uso de claves de usuarios o programa.	1.- Protocolos de Selección de Personal 2. Capacitaciones en intervención especializada en Trauma 3. Asesorías técnicas a profesionales y técnicos 4.- Procedimiento de Inducción, incluyendo perspectiva de derechos y buenos tratos.	2	5	10	Importante (Alto)
		Contra las personas (injurias, calumnias, falso testimonio)	12	Uso de información falsa y/o insuficiente y/o errónea en la producción de información de NNA en proceso de evaluación	1.- Protocolos de Selección de Personal 2. Capacitaciones en procesos de evaluación pericial, calidad de la prueba y estándar de prueba 3. Asesorías técnicas a profesionales y técnicos 4.- Procedimiento de Inducción, incluyendo	3	5	15	Muy Grave (Extremo)



					perspectiva de derechos y buenos tratos. 5.- Supervisión de casos en reuniones técnicas y asesorías. 6.- Supervisión de todos los informes por dirección de programa y/o jefatura técnica previo a su despacho.				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--



#### **D.- Plan Trianual de Prevención de Delitos.**

A partir de la información de la matriz de riesgos, el Encargado de Prevención del Delito elabora el Plan Trianual de Prevención de Delitos, el cual deberá detallar lineamientos de prevención, detección, respuesta y supervisión; los medios a utilizar; y los responsables de las acciones que permitan mitigar los riesgos extrínsecos e intrínsecos que impacten sobre la actividad de ONG CREAPSI.

Podrá contar con indicadores y verificadores que contribuyan al análisis de la información.

El referido plan tiene por objeto evaluar la implementación de la Matriz de Riesgo y actualizarla y revisarla anualmente.

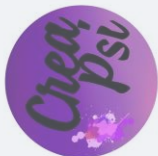
Una vez elaborado, y luego de ser aprobado por el directorio, debe ser difundido internamente, aplicado, monitoreado y evaluado. Lo anterior, en concordancia con el compromiso institucional y la oportunidad de mejora continua de la matriz y las funciones del Encargado de Prevención de Delitos.

En el proceso de elaboración del plan se deberán contemplar objetivos, alcances, limitaciones, materias críticas para el desarrollo y monitoreo del Modelo de Prevención de delitos, recursos humanos y financieros requeridos, procedimientos aplicables para desarrollar la labor, tipos de reportes, periodicidad de elaboración, comunicación de la información y la elaboración de un diagnóstico anual conforme al resultado del monitoreo del Modelo de Prevención de delitos, con el que se actualizará la matriz institucional.

Consideraciones:

##### D.1.- Objetivo General

Supervisar el cumplimiento de medidas de mitigación de riesgos en las distintas áreas identificadas en el Modelo de Prevención del Delito organizacional, respecto de plazos, procesos y resultados.



## D.2.- Alcances

El plan trianual de la ONG CREAPSI pretende como alcance avanzar hacia un Sistema Institucional de Protección de Derechos de la Niñez, integrándolo en su Política Institucional de Protección Integral a la Niñez, no sólo desde la perspectiva de la intervención especializada, si no también desde un enfoque preventivo organizacional acorde con los sus valores institucionales.

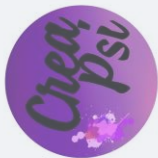
Se sostienen lógicas participativas de derecho de parte de niñas, niños y adolescentes y sus familias que puedan ser acordes a la evidente tecnologización de la vida cotidiana, y que permitan garantizar confidencialidad y respuesta oportuna frente a las demandas y necesidades que ellos/as presenten en los espacios interventivos, y en el espacio público.

En segundo momento, pretende dar cumplimiento a la normativa vigente asociada a los procesos de mejora continua de calidad dispuestos por Estado a través del proceso de acreditación de organismos colaboradores del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, contribuyendo al enfoque preventivo de delitos hacia niños, niñas y adolescentes así como al correcto uso de fondos públicos.

## D.3.- Limitaciones

Se observan limitaciones asociadas a elementos presupuestarios que requiere la implementación de sistemas de calidad y la destinación de recursos específicos para su correcta supervisión, control y mejora. Lo anterior, debido a la modalidad de financiamiento de Aporte del Estado, que implicaría obtener recursos extraordinarios privados o propios de la institución para el financiamiento de mejoras más sustantivas, situación no viable para los organismos sin fines de lucro, como ONG CREAPSI. Por tanto,





la propuesta de plan trianual considera recursos internos principalmente ya existentes, que tendrán que ser redestinados para estos fines, pudiendo comprometer sólo rangos básicos de periodicidad de supervisión y asesoría por el momento.

#### D.4.- Materias Críticas para el Desarrollo y Monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos.

- ✓ Definir estrategias de control de gestión, periodicidad y responsables de su ejecución por área y a nivel institucional.
- ✓ Elaborar informes periódicos respecto del cumplimiento y adecuación del Modelo de Prevención del Delito organizacional.
- ✓ Establecer mejoras y actualización continua al Modelo de Prevención del Delito organizacional en relación a los hallazgos del proceso de supervisión.

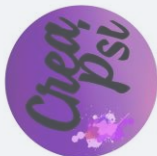
80

#### D.5.- Recursos humanos

- ✓ Horas profesionales de personal encargado/s del Modelo de Prevención del Delito para su implementación, difusión y supervisión.
- ✓ Horas apoyo técnico – administrativo de digitador de información
- ✓ Horas profesionales destinadas a capacitación en Modelo de Prevención de Delitos
- ✓ Otros apoyos conforme a necesidad

#### D.6.- Recursos Financieros

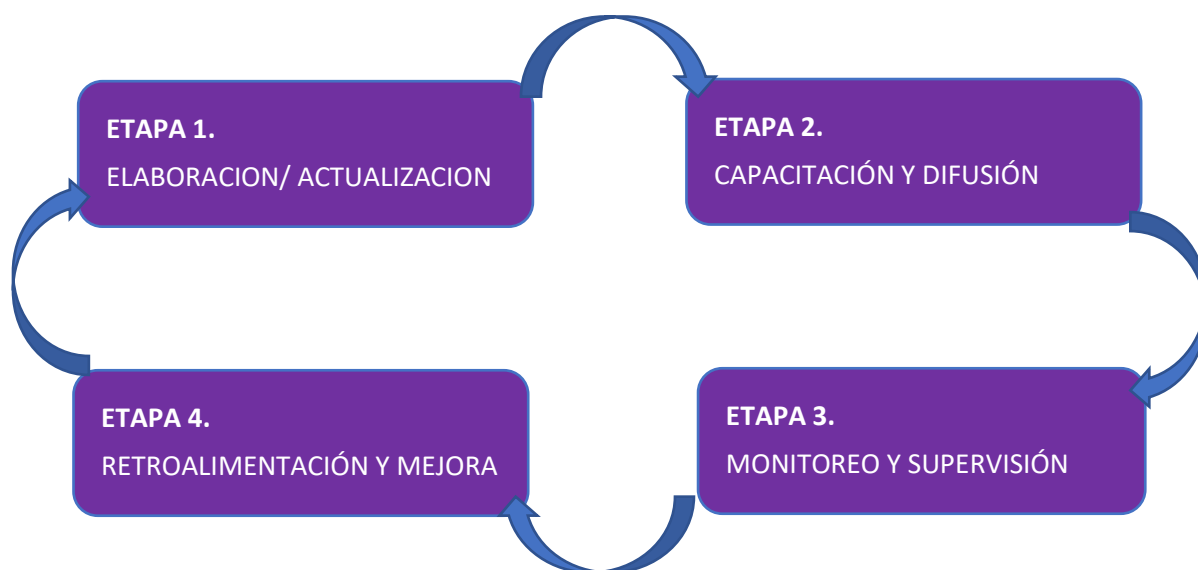
- ✓ Materiales y equipos tecnológicos de implementación del modelo
- ✓ Financiamiento de horas técnicas y profesionales a capacitación, monitoreo y supervisión.
- ✓ Otros insumos

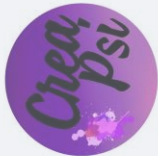


### D.7.- Procedimientos aplicables y Reportes

A modo general se propone un sistema de actividades y reportes por etapas en una lógica de circularidad con periodicidad anual; sistema de reporte se realiza mediante pautas de chequeo de auto aplicación del personal directivo de proyectos y encargados territoriales y por área, las cuales darán cuenta del cumplimiento de cada lineamiento del Modelo de Prevención de Delitos, estrategias de supervisión en terreno, informes generales a equipo directivo, y plan de mejora anual.

A modo ilustrativo se proponen las siguientes etapas, sin perjuicio del sentido recursivo y dinámico que debe tener:

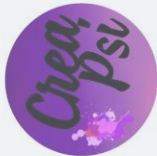




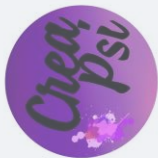
#### D.8.- Contenidos mínimos comprometidos.

En cuanto a su contenido contempla:

- ✓ Reglas que encuadren el contacto entre personal y niños, niñas y adolescentes a las actividades desarrolladas a través de los procesos de ONG CREAPSI;
- ✓ Reglas para población especialmente vulnerable o que pueda requerir cuidados especiales, solo a modo de ejemplo: necesidades especiales, salud mental o física, imposibilidad de comunicarse en español;
- ✓ Contenido de las orientaciones técnicas de la modalidad a implementar;
- ✓ Mecanismos de adaptación de los contratos de trabajo, de manera que se ha incluido cláusulas ajustadas a la normativa vigente considerándose éstas como esenciales del contrato y estableciendo consecuencias ante su incumplimiento, lo que ha quedado regulado a través de tres instrumentos: contratos de trabajo, declaraciones juradas y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad;
- ✓ Procedimiento garantista que asegura, tanto el debido proceso, como la suspensión o separación de funciones ante una denuncia con antecedentes de un posible delito.
- ✓ El deber de los trabajadores y trabajadoras acusados de maltrato o abuso en Tribunales de Familia, de reportar esta situación a su jefatura o director de programa, con el fin que se adopten medidas de resguardo adecuadas, evitando que el trabajador mantenga contacto directo con niños, niñas y adolescentes mientras se desarrolle la investigación pertinente;



- ✓ Promoción del fortalecimiento de las capacidades de los equipos, instaurando los avances y las acciones con resultados favorables como buenas prácticas
- ✓ Sanciones internas para discursos y comportamientos de directivos y miembros de ONG CREAPSI que se aparten del compromiso institucional;
- ✓ Construcción, por parte el Responsable de Prevención del Delito PPD, de un resumen del Plan Triannual de Prevención para facilitar su difusión y;
- ✓ Difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y canales de denuncia institucionales, a través de los medios idóneos según el grupo de personas a quienes se pretenda informar, por ejemplo, a través de afiches, carteles y dispositivos gráficos similares.



## II.5.4.- LINEAMIENTO N° 4: Responsable y Comité de Prevención de Delitos.

### A.- Responsable de Prevención de Delitos (Encargado de Protección y Prevención de Delitos)

El Encargado de Protección y Prevención de Delitos es la persona responsable de la implementación y operación del Modelo de Protección y Prevención del Delito de la Corporación, debiendo establecer los métodos para la adopción, implementación, administración, actualización y supervisión del referido modelo, a fin de detectar y corregir las posibles deficiencias y mantenerlo operativo y actualizado

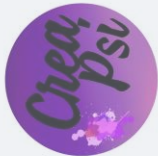
En dicho sentido, ONG CREAPSI contará con un Responsable de Prevención de Delitos, quien depende administrativamente del Directorio y puede informar directamente al mismo. Durante la primera etapa de implementación, el Directorio de ONG CREAPSI ha designado al Director Administrativo de la Administración Central como el encargado, sin perjuicio que le ha mandatado la definición de una estrategia territorial por zonas para la designación de Encargados territoriales.

En tal sentido, el **Responsable de Prevención de Delitos** será el encargado de establecer los métodos para la aplicación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos y para la supervisión del mismo, con el objeto de identificar y corregir sus fallas, así como actualizarlo de acuerdo al cambio de circunstancias de la Organización.

El **Responsable de Prevención de Delitos** será transversal al funcionamiento de toda la Organización.

Para efectos de proceder a la **Designación del Responsable de Prevención de Delitos**, se recurre al siguiente mecanismo:

- a) En reunión de Directorio se procede a la designación de entre la estructura directiva de ONG CREAPSI, preferentemente de la Administración Central.



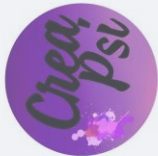
La vigencia del **Responsable de Prevención de Delitos** designado por el Directorio corresponderá al período de un año, pudiendo prorrogarse el desempeño de sus funciones, por un período de la misma extensión, mediante misma regla, sin perjuicio que puedan definirse plazos más acotados con mandatos específicos.

Ante cualquier eventualidad que impida que el **Responsable de Prevención de Delitos** mantenga su rol por el período de vigencia señalado, se acudirá al proceso de Designación señalado en el párrafo correspondiente.

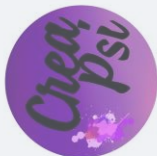
Mismo proceso se llevará a cabo si, una vez cumplido el período de vigencia, algún miembro del Directorio manifiesta, expresamente, algún reparo en relación con la continuidad del **Responsable de Prevención de Delitos**.

Por otra parte, y en lo que respecta a sus **Funciones** específicas, el **Responsable de Prevención de Delitos** debe:

- a) Analizar el desempeño del sistema de prevención y coordinar que las distintas áreas de la Organización cumplan con los procedimientos y directrices de prevención de los delitos incluídos en el MPD.
- b) Asegurar que se proporcionen apoyo formativo a la Organización (Inducción, Capacitación y Difusión).
- c) Reportar su gestión, al Directorio, sobre el estado del Modelo de Prevención de Delitos y asuntos de su competencia y gestión como RPD. Además, deberá comunicarles inmediatamente cualquier denuncia que se realice ante la ocurrencia de un delito respecto del mal uso de fondos públicos o que adquiera connotación pública al interior de la Organización.
- d) Coordinar con la Dirección de cada Proyecto de la Organización la reportabilidad y el análisis de aquellas situaciones que podrían activar el funcionamiento de la Comisión de Ética.
- e) Asimismo, a partir del Diagnóstico y la Matriz de Riesgos, debe confeccionar un “Plan de Prevención”, que contemple las acciones de prevención necesarias para enfrentar los riesgos detectados que detallan acciones, medios y responsables.



- f) En conjunto con el Directorio, deberá promover los alcances a la Matriz de Riesgos, al Plan de Prevención, y a los procedimientos y directrices que hagan operativo el MPD.
- g) Velar por el conocimiento y cumplimiento de los protocolos, políticas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos, como elementos de prevención de delitos, en el actuar de trabajadores/as y terceros/as involucrados/as en su actuación, como proveedores y otros actores esporádicos, así como también, velar por la constante revisión del sistema.
- h) Documentar y resguardar la evidencia relativa a sus actividades de prevención de delitos, adoptando e implementando procesos para gestionar la información, reclamaciones y denuncias.
- i) En su función de monitoreo de la implementación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos, deberá realizar revisiones aleatorias y visitas, previamente notificadas y otras sin previo aviso a cualquiera de los Proyectos y Dependencias de la Organización.
- j) Es responsable de las medidas de resguardo y cuidado respecto de quienes formulen denuncias o reclamos a través de alguno de los canales de denuncias.
- k) Toda decisión que pueda generar un riesgo de un delito comprendido en el artículo 35 inciso tercero de la Ley N° 21.302 debe ser visada por el RPD, ya sea que la adopte el Directorio u otra instancia directiva.
- l) Debe resguardar el cumplimiento de las exigencias descritas por el Lineamiento N°2, esto es “3.1.1.2.- Plan de Inducciones y Capacitaciones Permanentes en Materia de Delitos Contra NNA, así como Respecto del Correcto Uso de Fondos Públicos”.
- m) Debe construir un Resumen Ejecutivo del Plan de Prevención que se hará público en la Página Web de la Organización ([www.creapsi.cl](http://www.creapsi.cl)) y que se difunda por diversos medios.
- n) Debe velar por el adecuado registro de episodios críticos y compilarlos, mediante un sistema de información y documentación, elaborando un Informe Anual que entregará al comité de prevención del órgano directivo, y recopilar los Informes de Comprensión de Procesos, velando porque se realicen en tiempo y forma. También deberá incorporarlos, si parece necesario, en la revisión del Modelo y de la Matriz de Riesgos.

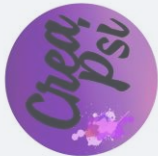


- o) Debe configurar los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros cuya utilización permita, a la Organización, prevenir los delitos contra el correcto uso de fondos públicos.
- p) Presentará sus reportes directamente al Comité de Prevención del Directorio, con copia a todos los miembros del Directorio.
- q) Impulsar y supervisar continuamente la implementación y eficacia del Sistema y rendir cuenta sobre esto.
- r) Elaborar protocolos internos de denuncias respecto de delitos que afecten el correcto uso de recursos públicos y verificar el correcto funcionamiento del “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA que se encuentran atendidos en Colaboradores Acreditados” (Resolución Exenta N° 155, 14/02/2022) establecido desde Servicio Mejor Niñez y sus modificaciones.
- s) Elaborar protocolos que permitan instruir investigaciones internas en caso de ser necesario.
- t) Establecer, en lo posible, un catálogo de infracciones y sanciones, que sean conocidas y socializadas a todos los miembros de la Organización, por incumplimiento del MPD.

## B. Comité de Prevención de Delitos:

Este comité está compuesto por un miembro del Directorio, que en primera instancia será la tesorera y el Director Técnico de la Administración Central, o quién el directorio designe en caso de vacancia o indisponibilidad. Tiene por objeto supervigilar las actuaciones del **Responsable de Prevención de Delitos**, pudiendo pedir cuenta de la ejecución del Modelo de Prevención de Delitos y, en caso de tomar conocimiento de hechos eventualmente constitutivos de delito, verificar que se haya cumplido con el procedimiento establecido en la Resolución Exenta N° 155 ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en Colaboradores Acreditados y/o con denunciar ante la institución





correspondiente, aquellos hechos eventualmente constitutivos de delito que digan relación con el mal uso de fondos públicos.

Asimismo, puede tomar decisiones o ser consultado para la elaboración o modificación de protocolos o para el adecuado desarrollo de las investigaciones internas que se realicen, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Corporación.

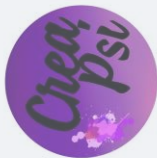
La **Vigencia del Comité de Prevención de Delitos** al período de tres años, pudiendo prorrogarse su composición por un período de la misma extensión, mediante la simple decisión del Directorio de la Organización.

88

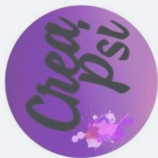
En la eventualidad que alguno de los dos miembros que componen el CPD no pueda mantenerse en sus funciones, se recurrirá a los mismos mecanismos utilizados para su Conformación, utilizando criterios de subrogancia y jerarquía.

Por otra parte, y además de las funciones ya señaladas, podrá:

- ✓ Apoyar al Responsable de prevención de delitos en las diferentes actividades de control y monitoreo que éste efectúa, principalmente en el proceso de identificación y análisis de denuncias que apliquen al Modelo de Prevención de Delitos.
- ✓ Efectuar periódicamente capacitaciones presenciales y/o remotas del Modelo de Prevención de Delitos al personal del organismo, según plan anual.
- ✓ Proteger y promover el adecuado establecimiento y la operación del Modelo de Prevención de Delitos, desarrollado e implementado por la institución.
- ✓ Reportar al equipo directivo de ONG CREAPSI, con periodicidad anual sobre hechos y materias relevantes del Modelo de Prevención de Delitos.
- ✓ Establecer reglas, protocolos y procedimientos de prevención de delitos, en coordinación con el Directorio de ONG CREAPSI.
- ✓ Evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del Modelo de Prevención de Delitos adoptado y su conformidad con las leyes y demás regulaciones atinentes, informando sobre la necesidad y conveniencia de su modificación, si correspondiere.



- ✓ Conocer y analizar cualquier actividad u operación inusual o sospechosa y, de considerarlo necesario, elevar el caso al Equipo Directivo, recabando toda la documentación relacionada con esa actividad, generando para tales efectos un archivo de antecedentes.
- ✓ Conocer y analizar antecedentes y contratos que se celebren, especialmente con entidades relacionadas, u otras del Estado, organizaciones no gubernamentales, para los efectos de cautelar el cumplimiento de la Ley 20.393.
- ✓ Conocer los resultados de las investigaciones internas y definir las sanciones correspondientes conforme al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad y al Código de Ética.
- ✓ En caso de tomar conocimiento de una denuncia, remitirla oportunamente al Servicio Mejor Niñez, si don delitos cometidos en contra de NNA atendidos, cumpliendo lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 20.032; denunciar al Ministerio Público, las policías o Juzgado de Garantía, si refieren al mal uso de fondos públicos.



## II.5.5.- LINEAMIENTO N° 5: Canales de Denuncias.

### A.- Consideraciones Generales:

Los canales de denuncia constituyen aquellos mecanismos con los que se recogen observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima de los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización, y en general de cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de hechos que pudieran ser irregulares, inadecuados, impertinentes.

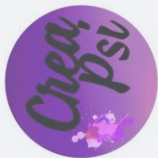
En virtud de lo informado, y según la manera en que fue comunicado, se activan las respuestas pertinentes para abordar, prevenir o detener aquello que podría ser eventualmente constitutivo de delito.

En el caso de los niños, niñas y adolescentes, los canales de denuncia se encuentran implementados de tal manera que sean acordes a su edad y madurez, y, con el objeto de ser fácilmente utilizados, identifican claramente ante quién o quiénes se podrá efectuar una denuncia.

Dada la relevancia de la información que pudiera ser informada, los canales deben revisarse permanentemente y cada 24 horas, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 14 de la ley N° 20.032, resguardando la confidencialidad y la protección integral en las denuncias que los niños, niñas y adolescentes efectúen.

Los canales de denuncia establecidos por ONG CREAPSI deben encontrarse activos y ser coherentes con la normativa vigente, en especial con lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 155 ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes, y con los procedimientos de denuncia respecto del mal uso de fondos públicos.

ONG CREAPSI fomenta espacios de socialización y difusión de los referidos canales, en cuanto a su existencia, modo de acceso y respuesta e informa de ellos a través de medios evaluados como pertinentes e idóneos, tales como lo son la página web, inducciones, capacitaciones, material impreso, publicaciones, afiches.



## B.- Principios.

Los principios que rigen este lineamiento dicen relación con el **anonimato** de la persona informante o denunciante, y la **confidencialidad** del proceso y/o de las acciones generadas a partir del contenido de la información recepcionada. Por tanto, el funcionamiento de todos los canales de denuncia habilitados asegurará:

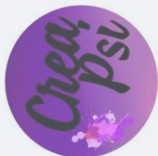
- ✓ La confidencialidad en la identidad de denunciante y/o denunciado/a.
- ✓ Que sean conocidos por todos: niños, niñas, adolescentes, trabajadores, trabajadoras, voluntarios, voluntarias, familias y/o adultos significativos.
- ✓ Que sea un canal de fácil acceso y comprensión, adecuado respecto a quien va dirigido.
- ✓ Que exista una persona a cargo de su revisión permanente y sistematización que permita al Encargado de Prevención de Delitos manejar la información a fin de gestionar riesgos, abordar denuncias y adoptar las medidas necesarias en el menor tiempo posible.

91

## C.- Canales de Denuncia.

Los **Canales de Denuncia** adoptados por ONG CREAPSI, corresponden a:

- ✓ Página Web de ONG CREAPSI ([www.creapsi.cl](http://www.creapsi.cl)) la que, en su página de Inicio, a través de link dispuesto para ello, permite al usuario o usuaria enviar la información o requerimiento al Responsable de Prevención de Delitos u otro que designe la Organización.
- ✓ Formularios de Denuncia, diseñados de acuerdo a la etapa evolutiva de los usuarios, que permitan, de manera anónima, escrita y presencial, entregar su descargo, depositando el Formulario en un Buzón.
- ✓ Los Formularios y Buzones están a disposición de los usuarios en la Recepción de cada Proyecto, así como en dependencias de la Administración Centralizada.

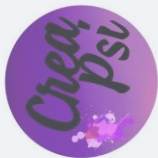


- ✓ Publicidad al “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA que se encuentran atendidos en Colaboradores Acreditados” (Resolución Exenta N° 155, 14/02/2022) establecido desde Servicio Mejor Niñez.
- ✓ Publicidad y Activación de Procedimiento y Manejo de Denuncias y Preocupaciones, contemplado en el Título IX del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que cuenta con formulario digital y on line. El que puede activarse ante cualquier situación que por su carácter pudiera afectar el buen funcionamiento del programa, el resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes, la comisión de delitos en contra de ellos mismos, o por mal uso de fondos públicos.
- ✓ Publicidad y Activación de Protocolo de actuación en casos de Sospechas y/o denuncias por delitos sexuales y otros, contemplado en el Título XIX del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- ✓ NOTA: de ser detectado a través de cualquier canal, se activan los procedimientos respectivos, por ejemplo, el procedimiento establecido por la Resolución Exenta N° 155 al tomar conocimiento de una vulneración grave de derecho hacia los niños, niñas y adolescentes usuarios, constitutivos de delito, incluye el envío de Oficio al Tribunal de Familia con la descripción de los hechos y medidas a adoptar, así como la Denuncia correspondiente ante el Ministerio Público por parte de el/la trabajador/a que ha tomado conocimiento de los hechos.

Con todo, es posible diferenciar:

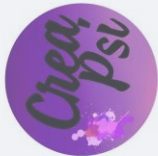
#### C.1.- Canales de Denuncia para Niños, Niñas y Adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes, conforme a su autonomía progresiva y derecho de ser oídos, necesitan mecanismos amigables y accesibles estableciéndose al efecto en la actualidad dos canales de denuncia, que son el buzón de denuncia y el procedimiento de toma de relato espontáneo.



✓ Buzón de Denuncia: Cada programa debe contar con un buzón, en un lugar accesible, común y llamativo para los niños, niñas y adolescentes, en los cuales pueden realizar de forma anónima denuncias, quejas o cualquier comentario que les permita expresar su opinión. Cada Dirección debe velar porque su buzón sea:

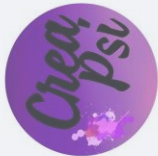
- Acorde a la edad de los niños, niñas y adolescentes de la que concurren al programa.
- Socializado a través de la primera entrevista presencial sostenida con niños, niñas, adolescentes y adultos responsables, siendo claros y explicativos referidos a su funcionamiento.
- Revisado por la dirección del programa, en compañía de un miembro de la dupla psicosocial o la secretaria administrativa, cada 24 horas (conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°20.032) y registrado con verificadores, cuando corresponda, en libro de seguimiento de buzón de niños, niñas y adolescentes.
- Aplicado resguardando la confidencialidad de los niños, niñas y adolescentes.
- Luego de la revisión diaria por el/la director/a del programa, y frente a lo que pueda indicarse en el contenido de las cartas, dibujos, o manifestaciones de opinión de los niños, niñas y adolescentes, se procede al análisis de la información para la adopción de todas las medidas que permitan asegurar la protección integral de cada niño, niña y adolescente.
- En caso de que lo relatado implique la develación de un hecho eventualmente constitutivo de delito se activará el respectivo procedimiento de las Resoluciones Exentas N°155 del Servicio Mejor Niñez, o las que apliquen y se encuentren vigentes al momento.



- ✓ Protocolo de recepción de relato: Los niños, niñas y adolescentes pueden develar situaciones que les afecten, a cualquier funcionario o funcionaria del proyecto, incluso a trabajadores técnicos o administrativos, o a terceros ajenos a ONG CREAPSI. Ante esto, se establece un mecanismo preestablecido para la toma de relatos, con posterior registro, permitiendo la evaluación de los hechos por la Dirección del Programa y el equipo técnico, quien activa el procedimiento correspondiente.

En este contexto, el programa debe velar porque el manejo de relato espontáneo de los niños, niñas y adolescentes sea:

- Acorde a la edad de los niños, niñas y adolescentes.
- Acorde a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, de manera de mantener disponibilidad para acoger de inmediato lo dicho, transmitir tranquilidad, dar credibilidad, reforzar lo positivo de haber entregado la información, dar espacio para continuar la conversación a futuro, comunicarle que se tomarán medidas para su protección, agradecer la confianza, confortar al niño o niña y ofrecer acogida en caso de requerirlo.
- Luego de recibir el relato por algún adulto, éste lo registra y se informa a la Dirección del Programa, quien, frente a lo señalado por el niño, niña o adolescente, adopta todas las medidas, a fin de asegurar su protección integral.
- En caso de que lo relatado implique la develación de un hecho eventualmente constitutivo de delito se activará el respectivo procedimiento de las Resoluciones Exentas N°155 del Servicio Mejor Niñez y sus modificaciones.



## C.2.- Canales de Denuncia para Familia, Terceros y/o Trabajadores

En cada programa se informa a los trabajadores, a las familias de niños, niñas y adolescentes y a cualquier tercero, la posibilidad de informar al director o directora respecto de cualquier hecho o situación que observen en el programa, del cual parezca necesario realizar un análisis y disponer acciones.

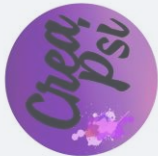
Lo anterior se informa de manera verbal, así como también escrita, en el caso de trabajadores y trabajadoras a través de Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, en el caso de familias, niños, niñas y adolescentes, mediante suscripción de Consentimiento Informado; además de permanecer publicado en lugar visible para todos y todas.

También se le informa respecto a la posibilidad de realizar una denuncia o queja en la página web de ONG CREAPSI, de esta forma tanto trabajadores, trabajadoras, colaboradores, colaboradoras, como familiares y terceros podrán saber cómo acceder a este canal.

- ✓ Página web: En la página web de ONG CREAPSI [www.creapsi.cl](http://www.creapsi.cl), se encuentra la opción de realizar una denuncia, queja o reclamo, pudiendo realizarlo tanto de forma anónima como entregando los datos de contacto.
- ✓ De igual forma, se indican también otros medios para realizar denuncias, en caso de querer realizar una denuncia en un organismo externo a ONG CREAPSI, señalando al efecto a la OIRS del Servicio Mejor Niñez: OIRS - <https://www.mejorninez.cl/oirs.html>

Las denuncias anteriores, son revisadas por un correo institucional a cargo de la Dirección Técnica de la Administración Central, encargada de remitir las quejas y reclamos, a las áreas correspondientes o adoptar las medidas que correspondan, según el caso.





Si existe algún hecho que afecte a un niño, niña o adolescente, o sea constitutivo de delito, se aplica el respectivo procedimiento de Resoluciones Exentas N°155 y 307 del Servicio Mejor Niñez. Si los hechos involucran a un trabajador o trabajadora de ONG CREAPSI, se comunicará formalmente la situación a la Administración Central -Dirección Administrativa- a efectos de que se adopten las medidas correspondientes acorde a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

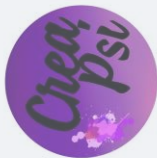
- ✓ Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones. ONG CREAPSI procura que en cada programa se encuentre disponible el Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones y que se informe de su existencia y utilidad, tanto a las familias como a toda persona que quiera manifestar su opinión en relación a su funcionamiento o cualquier otra materia que estime relevante de ser informada y conocida por la institución.

96

#### D.- Estrategias complementarias de socialización

Finalmente, en lo que se refiere a estrategias adicionales para la **Socialización de los Canales de Denuncia**, se consideran:

- Jornada de Capacitación con todos/as los/as trabajadores/as (independiente de la relación contractual) respecto del Modelo de Prevención de Delitos.
- Material impreso físico informativo entregado a usuarios.
- Material digital, compartido en página web institucional.
- Material digital, compartido en RRSS de la institución y/o de los Proyectos, en caso de corresponder.
- Afiche expuesto en oficinas de atención de los proyectos que conforman la Organización, así como también en dependencias de Administración Central.



## II.5.6.- LINEAMIENTO N° 6: Comisión de Ética.

### A.- Consideraciones:

La Comisión de Ética se conforma como una entidad interdisciplinaria y colegiada, de naturaleza consultiva y asesora, cuya misión es velar por que las actividades de intervención diagnóstica, cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención se desarrollen en base a los valores éticos de ONG CREAPSI, las directrices del derecho internacional de los derechos humanos de la niñez, la adolescencia y la familia, y la mejor evidencia disponible; de modo de promover una reflexión colectiva sobre el quehacer profesional en protección y resguardo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

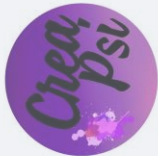
Su función principal es la de asesorar tanto frente a hechos eventualmente constitutivos de delito, como otras situaciones en las cuales se requieran decisiones éticas, tales como casos donde existan eventuales alcances éticos sobre acciones o decisiones adoptadas en relación a un niño, niña o adolescente por el equipo técnico y que generen cuestionamiento o controversia, decisiones de bioética, desvinculación de trabajadores, entre otras.

Podrá llevar investigaciones internas conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

### B.- Funcionamiento:

Tiene un funcionamiento Ad-Hoc conforme a cada caso. Y se constituye cada vez que el Encargado de Prevención de Delitos, la Dirección o la administración de ONG CREAPSI solicite su pronunciamiento con miras a prevenir situaciones que pudieren revestir caracteres de delito conforme a lo dispuesto en el presente Modelo. Además, debe constituirse en todos aquellos casos en que los estatutos de ONG CREAPSI no contemplen un Comité de Ética en los términos que señala la Ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.

Cuando se constituya, debe designar a un responsable de acuerdo a la especialidad, para



que reporte al Directorio los resultados de su funcionamiento y procurar que se cuente con un sistema de registro de lo debatido en la sesión, el que debe mantenerse como respaldo a disposición del Servicio Mejor Niñez en caso de ser requerido.

Para su análisis y pronunciamiento en el caso particular debe contemplar elementos tales como:

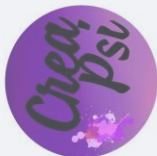
- ✓ Aspectos éticos y técnicos del caso,
- ✓ Acciones ejecutadas,
- ✓ Entorno institucional,
- ✓ Historia del niño, niña o adolescente y su familia,
- ✓ Medidas adoptadas para atenuar o impedir daños.

98

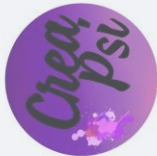
Así también, debe procurar el acceso a la Comisión a los niños, niñas y adolescentes, sus representantes y adultos significativos a través de la correcta socialización con cada uno de los sujetos y el análisis de cada caso requerido.

Finalmente, en su carácter asesor, puede recibir requerimientos de orientaciones de carácter general en materias de protección, pudiendo además consultar los documentos que estime pertinentes para un adecuado pronunciamiento, debiendo tener como insumo todo aquel documento interno o externo que contribuya a profundizar en el pronunciamiento ético a realizar, basándose en los valores de ONG CREAPSI y en el cumplimiento de la ley.

**C.- Composición y funcionamiento:** Dado su funcionamiento y constitución Ad-Hoc, se conforma con personal del organismo con la experiencia para asesorar respecto de la cuestión discutida. Tendrán restricción para conformar dicha Comisión aquellos profesionales o técnicos que formen parte del Proyecto o dependencia en el que se ha presentado la situación que genera la Constitución de la Comisión. Sin perjuicio de lo anterior, miembros del Órgano Consultivo de ONG CREAPSI denominado “Consejo de Ancianos y Ancianas” tendrán prioridad para su conformación, atendida la larga experiencia y trayectoria que presentan.



El Funcionamiento de la Comisión de Ética se limita a los hechos y situaciones específicos para los cuales fue convocada, de tal forma que, una vez evacuada su opinión, sus miembros pueden retomar sus funciones habituales en la Organización. En tal sentido, no será permanente ni en el tiempo ni en su conformación.



## II.5.7.- LINEAMIENTO N° 7: Canales de Información

### A.- Consideraciones.

Los canales de información tienen por objeto entregar herramientas para la prevención de los delitos contemplados en el presente Modelo de Prevención de Delitos. En virtud de ello, por una parte, implican la entrega de información periódica a niños, niñas, adolescentes, y a sus familias o adultos responsables, sobre herramientas que aporten a la promoción del autocuidado y a la prevención de abuso y malos tratos, y, por la otra, informan a los trabajadores y trabajadoras sobre estrategias para la prevención de delitos por el mal uso de fondos públicos.

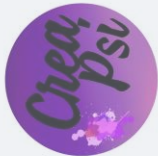
100

### B.- Procedimiento

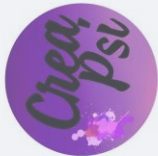
Respecto de la información dirigida a niños, niñas y adolescentes y sus familias (o adultos responsables), se contemplan los siguientes contenidos mínimos:

- ✓ Límites y comportamientos aceptables en la Organización, tanto de los profesionales hacia ellos como entre sí mismos.
- ✓ Consecuencias en caso de no respetar las reglas relativas al trato con los demás usuarios.
- ✓ Estrategias de Autocuidado.
- ✓ Qué hacer si alguien transgrede sus límites o no cumple las reglas respecto al trato con ellos.
- ✓ Qué hacer en caso de ser víctima de alguna situación de abuso o maltrato.

Así, los **Canales de Información** a utilizar con los niños, niñas, adolescentes y sus familias (o adultos responsables), para dar efectividad a lo descrito previamente, considera los siguientes canales:

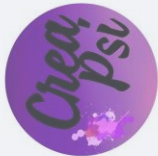


- ✓ En relación a la promoción del autocuidado y a la prevención del abuso de niños, niñas y adolescentes, y teniendo en consideración la edad y etapa de desarrollo, así como la capacidad de intelección y el reducido tiempo en que niños, niñas y adolescentes permanecen en los programas (aproximadamente 30 días):
  - Existe una instancia de acogida al momento de ingreso, en la cual se le explica al niño o niña que ingresa y, a los adultos que lo acompañan, el funcionamiento del programa, los medios de contacto y se muestra la información disponible en afiches y folletos.
  - Material informativo impreso, diseñados de manera diferenciada de acuerdo a la etapa del desarrollo de los destinatarios, entregado a los usuarios en Dependencias de cada Proyecto y de Administración Centralizada.
  - Material informativo digital, diseñados de manera diferenciada de acuerdo a la etapa del desarrollo de los destinatarios, compartidos en la página web institucional.
  - Material informativo digital, diseñados de manera diferenciada de acuerdo a la etapa del desarrollo de los destinatarios, compartidos en las RRSS de ONG CREAPSI y de los Proyectos, en caso de corresponder.
  - Afiches, diseñados de manera diferenciada de acuerdo a la etapa del desarrollo de los destinatarios, expuestos en oficinas de atención de los Proyectos que conforman la Organización, así como también en dependencias de Administración Central.
  - Los materiales anteriores se orientan a fortalecer el autocuidado así como a identificar y prevenir situaciones de abuso y maltrato.
  
- ✓ En relación a la información que se debe brindar a los trabajadores, sobre estrategias para la prevención de delitos por el mal uso de fondos públicos, cabe señalar que existen diversos momentos en los cuales los trabajadores toman conocimiento respecto a esta materia, uno de los más relevantes lo constituyen:
  - Las instancias de inducciones, capacitaciones, procedimientos en que se informa respecto a derechos, deberes y prohibiciones, así como también



aquellos enfocados en explicar los mecanismos de control existentes, y temáticas más específicas como lo son: el uso de “caja chica”, manejo de bodega, compras y gastos autorizados, rendición de gastos a la Dirección Regional del Servicio de Mejor Niñez, entre otras.

- Las Dirección Administrativa y su equipo de apoyo, son las primeras llamadas monitorear y detectar las necesidades de entrega de información a los trabajadores, en virtud de ello deben informar a la Dirección Técnica y a las instancias correspondientes respecto a ello, de manera de priorizar aquellos aspectos que requieren de refuerzo con el objeto de evitar la ocurrencia de situaciones irregulares en el manejo de los recursos.
- Un Taller/Jornada de Capacitación al menos anual, orientado a informar respecto de estrategias a utilizar para la prevención de delitos por el mal uso de fondos públicos. Las características de este Taller/Jornada se ajusta a lo planteado en el ítem “Plan de Inducciones y Capacitaciones Permanentes en Materia de Delitos Contra NNA, así como Respecto del Correcto Uso de Fondos Públicos”.
- Existen además otros medios de información que permiten contar con información atinente al quehacer de ONG CREAPSI, su operatividad y sus resultados, tales como lo son la publicación de información en la página web.
  - Existen también declaraciones públicas y boletines informativos que se publican en la página web, en los cuales también se brinda información sobre el quehacer de ONG CREAPSI.
- Finalmente, ante la ocurrencia de situaciones críticas, con el objeto de informar respecto a ellas, el Directorio emite comunicados y/o declaraciones que dan cuenta de lo ocurrido y de las medidas adoptadas en base a ello, velando siempre por el resguardo de la información referida a los niños, niñas y adolescentes.



## II.5.8.- LINEAMIENTO N° 8: Supervisión y Evaluación.

El monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos de ONG CREAPSI que a continuación se describe está orientado a la revisión periódica de los resultados que permiten evidenciar los cambios alcanzados con la estrategia de mitigación de riesgos y la puesta en marcha global del mismo Modelo.

Esta información es de gran relevancia para el proceso de planificación estratégica y operativa institucional por cuanto lo dota de antecedentes relevantes para la toma de decisiones al contar con un sistema de control que le brinda información relativa a la prevención del delito contra niños, niñas y adolescentes y de delitos que afecten el correcto uso de fondos públicos.

Los principales Hitos para el proceso de supervisión y evaluación del Modelo de Prevención de Delitos considera:

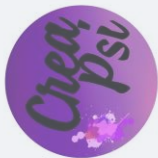
- ✓ Encuestas de satisfacción usuaria institucional
- ✓ Reporte anual de cumplimiento de estrategias de mitigación
- ✓ Ejercicio de valoración anual de riesgos
- ✓ Informe institucional de reducción de riesgos, aprendizajes y adopción de medidas correctivas

Este sistema es ejecutado por el Encargado de Prevención de Delitos, conforme a sus funciones y facultades, y se socializa de tal manera, que permite a los trabajadores y trabajadoras contar con información útil y necesaria para la adecuada ejecución de sus funciones.

Entre las actividades de supervisión que el Encargado de Prevención de Delitos realiza se encuentran las siguientes:

- ✓ Supervisión en terreno a programas.
- ✓ Revisión de la correcta aplicación de la normativa vigente y de los protocolos existentes conforme a ella.





- ✓ Requerimientos de información a los equipos y reuniones de análisis conjunto para el monitoreo y seguimiento.

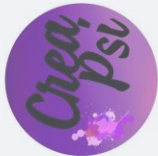
Las actividades de supervisión tienen por objeto verificar que se haya cumplido con lo establecido en cada lineamiento del Modelo de Prevención de Delitos en el tiempo y en la forma establecida para ello; y cuentan con verificadores y respaldos en que se documentan los resultados. De los resultados obtenidos, se determinan acciones a seguir, debiendo para ello regirse tanto por la normativa vigente, como por lo dispuesto en el Reglamento Interno de ONG CREAPSI.

La supervisión debe ser considerada como un proceso periódico e iterativo, de manera de lograr un monitoreo y actualización constante del funcionamiento y de los resultados y hallazgos de procesos que, gracias a la implementación del modelo, se logran. En virtud de ello, se genera un sistema que procura la mejora continua de ONG CREAPSI en su actuar y proceder.

Se estima que lo anterior posibilita, por un lado, mejorar la calidad de la atención de niños, niñas y adolescentes, previniendo nuevas vulneraciones y garantizando la efectiva protección de sus derechos, y por otro, disminuir el riesgo de una mala utilización de recursos transferidos a la institución.

Asimismo, las acciones vinculadas con el proceso de Supervisión y Evaluación del MPD, conllevan la necesidad de una actualización permanente, favoreciendo la oportunidad de generar mejoras continuas en la Organización y en sus procesos administrativos, adoptando acciones y gestionando consecuencias cada vez que se requieran acciones correctivas, eliminando aquellas causas que han ocasionado la disconformidad, de modo que no vuelva a suceder.

Finalmente, señalar que la evaluación anual del diseño y de su efectividad operativa, en caso de corresponder, derivará en la necesidad de que el Encargado de Prevención de Delitos modifique el Modelo de Prevención de Delitos (actualizando la Matriz de Riesgo,



los Mecanismos de Control, las Políticas y Procedimientos establecidos para la Organización), así como también, su Plan de Trabajo.

En dicho sentido, lo que respecta a la actualización del Modelo de Prevención de Delitos, el Encargado de Prevención de Delitos debe considerar, entre otros:

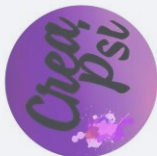
- ✓ Nuevas normativas aplicables, tanto provenientes desde el Servicio Mejor Niñez como desde otras entidades que correspondan al ámbito de acción de los Proyectos en ejecución.
- ✓ Seguimiento de las mejoras implementadas a las actividades de control.
- ✓ Cambios de relevancia acaecidos en la Organización.

105

Por su parte, en lo que respecta a la actualización del Plan de Trabajo, el Encargado de Prevención de Delitos debe considerar los resultados provenientes del ejercicio anual de identificación, actualización y evaluación de los riesgos de comisión de delitos.

De tal forma, su Plan de trabajo se desarrolla a través de las siguientes actividades:

- ✓ La identificación de los riesgos de comisión de delitos a los que se encuentran expuestos los Proyectos y Trabajadores/as de la Organización.
- ✓ La determinación de actividades de monitoreo para los riesgos identificados.
- ✓ La documentación de las nuevas actividades de monitoreo.
- ✓ La confección y ejecución anual de su Plan de Trabajo, cuya aplicación proporcionará información de la eficacia de las actividades de control preventivas del Modelo a ser informada al Directorio de la Organización.



### III.- Validación.

Quien suscribe, **Karen Edilia Briones Farías**, presidenta del Directorio y Representante legal de ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA (ONG CREAPSI), RUT 65.182.258-0 certifica que el presente documento fue revisado y aprobado por el Directorio de la institución, siendo esta una copia válida del instrumento denominado: “**SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ.**

**ANEXO: MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS. (V-1-1-2022) Documento complementario, conforme a exigencias del proceso de re acreditación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, versión revisada.**

**16 de diciembre de 2022.**

106

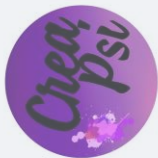
**KAREN EDILIA BRIONES FARIAS**

C.I. 12.579.159-K

En representación de:

**ORGANIZACION NO GUBERNAMENTAL  
DE DESARROLLO CORPORACION  
PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO  
Y APOYO DE LA PARTICIPACION SOCIAL INCLUSIVA,  
ONG CREAPSI  
RUT 65.182.258-0**





ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO  
CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO  
DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA  
ONG CREAPSI



CVE: 7011BB43

Puede validar este documento en <https://validador.firmaya.cl>

[www.bpo-advisors.net](http://www.bpo-advisors.net)