

CUERPO N° 2

Información General y de Contexto:

Información de la estructura de gobierno corporativo; identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos; estructura operacional; proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios; sistema de prevención de riesgo de la ocurrencia de delitos; sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados; canales on line dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos; procedimiento y plazo para su respuesta y resolución.

2.1.- GOBIERNO CORPORATIVO:

2.1.1.- ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SU NÓMINA,

2.1.1.1.- DIRECTORIO:

PRESIDENTA : Karen Edilia Briones Farías R.U.N.: 12.579.159-k

Funciones:

“Representarla judicial y extrajudicialmente; Presidir las reuniones del Directorio y las Asambleas Generales; Ejecutar los acuerdos del Directorio, sin perjuicio de las funciones que los estatutos encomienden al Vicepresidente, Secretario, Tesorero y a otros miembros que el Directorio designe; Organizar los trabajos del Directorio y proponer el plan general de actividades de la Institución; Nombrar las Comisiones de Trabajo que estime convenientes; Firmar la documentación propia de su cargo y aquella en que deba representar a la Asociación. Firmar conjuntamente con el Tesorero o con el Director que haya designado el Directorio, los cheques, giros de dinero, letras de cambio, balances y, en general, todos los documentos relacionados con el movimiento de fondos de la Asociación; Dar cuenta anualmente en la Asamblea General Ordinaria, en nombre del Directorio, de la marcha de la Institución y del estado financiero de la misma; Resolver cualquier asunto urgente que se presente y solicitar en la sesión de Directorio más próxima, su ratificación; Velar por el cumplimiento de los estatutos, reglamentos y acuerdos de la Asociación; Las demás atribuciones que determinen estos estatutos y los reglamentos.” (Estatutos ONG CREAPSI)

SECRETARIA : Verónica Andrea González Acevedo R.U.N.: 17.972.241-0

Funciones:

“Llevar el Libro de Actas del Directorio, el de Asamblea de Socios y el Libro de Registro de Miembros de la Asociación; Despachar las citaciones a las Asambleas ordinarias y extraordinarias y publicar los avisos de citación de las mismas; Formar la tabla de sesiones del Directorio y de las Asambleas Generales, de acuerdo con el Presidente; Redactar y despachar con su firma y la del Presidente la correspondencia y documentación de la Asociación, con excepción de aquellas que corresponda exclusivamente al Presidente y recibir y despachar la correspondencia en general; Contestar personalmente la correspondencia de mero trámite; Vigilar y coordinar, que

tanto los directores como los miembros, cumplan con las funciones y comisiones que les corresponden conforme a los Estatutos y Reglamentos o les sean encomendados para el mejor funcionamiento de la Asociación; Firmar las actas en calidad de Ministro de Fe de la Institución y otorgar copia de ellas debidamente autorizadas con su firma, cuando se lo solicite algún miembro de la Asociación; Calificar los poderes antes de las elecciones; En general, cumplir todas las tareas que le encomienden.” (Estatutos ONG CREAPSI)

TESORERA : Denisse Vanessa Araya Gallardo, R.U.N.: 16.990.427-8

Funciones:

“Cobrar las cuotas ordinarias, extraordinarias y de incorporación otorgando recibos por las cantidades correspondientes; Depositar los fondos de la Asociación en las cuentas corrientes o de ahorro que ésta abra o mantenga, y firmar conjuntamente con el Presidente, o con quien designe el Directorio los cheques o retiros de dinero que se giren contra dichas cuentas; Llevar la Contabilidad de la Institución; Preparar el Balance que el Directorio deberá proponer anualmente a la Asamblea General; Mantener al día el inventario de todos los bienes de la Institución; En general, cumplir con todas las tareas que le encomienden.” (Estatutos ONG CREAPSI)

2.1.1.2.- PRESIDENTA DEL DIRECTORIO Y DE LA ASAMBLEA DE SOCIOS

Karen Edilia Briones Farías R.U.N.: 12.579.159-k

Funciones:

Como administrador de los bienes de la Asociación el Directorio estará facultado para: Comprar, adquirir, vender, permutar, dar y tomar en arrendamiento y administración, ceder y transferir toda clases de bienes muebles y valores mobiliarios; dar y tomar en arrendamiento bienes inmuebles por un período no superior a tres años; dar en garantía y establecer prohibición sobre bienes muebles, otorgar cancelaciones, recibos y finiquitos; celebrar contratos de trabajo, fijar sus condiciones y poner término a ellos; celebrar contratos de mutuo y cuentas corrientes, abrir y cerrar cuentas corrientes, de depósitos, de ahorro y de crédito, girar y sobregirar en ellas; retirar talonarios y aprobar saldos; girar, aceptar, tomar, avalar, endosar, descontar, cobrar, cancelar, prorrogar y protestar letras de cambio, pagarés, cheques y demás documentos negociables o efectos de comercio; ejecutar todo tipo de operaciones bancarias o mercantiles; cobrar y percibir cuanto corresponda a la Asociación; contratar, alzar y posponer prendas, constituir, modificar, prorrogar, disolver y liquidar sociedades y comunidades; asistir a juntas con derecho a voz y voto; conferir mandatos especiales, revocarlos y transigir; aceptar toda clase de herencias, legados y donaciones; contratar seguros, pagar las primas, aprobar liquidaciones de los siniestros y percibir el valor de las pólizas, firmar, endosar y cancelar pólizas; importar y exportar; delegar en el Presidente, en uno o más Directores, o en uno o más socios, o en terceros, sólo las atribuciones necesarias para ejecutar las medidas económicas que se acuerden y las que requiera la organización administrativa interna de la Institución; estipular en cada contrato que celebre los precios, plazos y condiciones que juzgue convenientes; anular, rescindir, resolver, revocar y terminar dichos contratos; poner término a los contratos vigentes por resolución, desahucio o cualquiera otra forma; operar en el mercado de valores; comprar y vender divisas sin restricción; contratar créditos y ejecutar todos aquellos actos que tiendan a la buena administración de la Asociación.

Sólo por acuerdo de una Asamblea General Extraordinaria se podrá comprar, vender, hipotecar, permutar, ceder y transferir bienes raíces, construir servidumbres y prohibiciones de gravar y enajenar y arrendar bienes inmuebles por un plazo superior a tres años. *(Estatutos ONG CREAPSI)*

2.1.1.3.- REPRESENTANTE LEGAL:

REPRESENTANTE LEGAL AMPLIA Y ADMINISTRADORA DE BIENES:

Karen Edilia Briones Farías.

Cédula de identidad 12.579.159-k, soltera, chilena.

Psicóloga

Presidenta y Representante Legal, con personería para actuar separadamente como Representante Legal y Administradora de los Bienes de la institución, conforme lo señalan los Estatutos y lo mandata la Asamblea de Socios y Directorio en pleno, ambas de fecha 06 de junio de 2019, reducidas a escrituras públicas.

2.1.1.5.- COMITÉS O CONSEJOS ASESORES.

CONSEJO DE ANCIANOS: órgano consultivo creado por el Directorio, sin derecho a voto ni veto, solo actúa para efectos consultivos y de asesoría.

MIEMBROS:

Denisse Vanessa Araya Gallardo
Ramiro Rodrigo González Figueroa
Karen Edilia Briones Farías
Claudia Naranjo Báez
María Fernanda Codina Cáceres.

CONSEJO DE DIRECCIONES: órgano consultivo creado por la Dirección Técnica del Sistema de Administración Centralizada de Proyectos SENAME. Sin derecho a voto ni veto, sólo actúa para efectos consultivos y de asesoría.

MIEMBROS: (Directores/as titulares de los Programas en convenio con SENAME y Direcciones Técnica y Administrativa del Sistema de Administración Centralizada).

Karen Edilia Briones Farías
Jorge Araya Gallardo
Sara Roco Cereceda
Marcela Romero
Bárbara Barraza
Fabiola Flores
Karol Navarro
Alba Menares
María Fernanda Codina Cáceres
Carlos Valencia
Johana Rodríguez
Christián Arenas Fuentes
Mauricio Ziem Dreves
Dorys González Franco
Claudette Zalaquet
Guisella Gómez Freire

2.1.2.- MECANISMO DE DESIGNACIÓN:

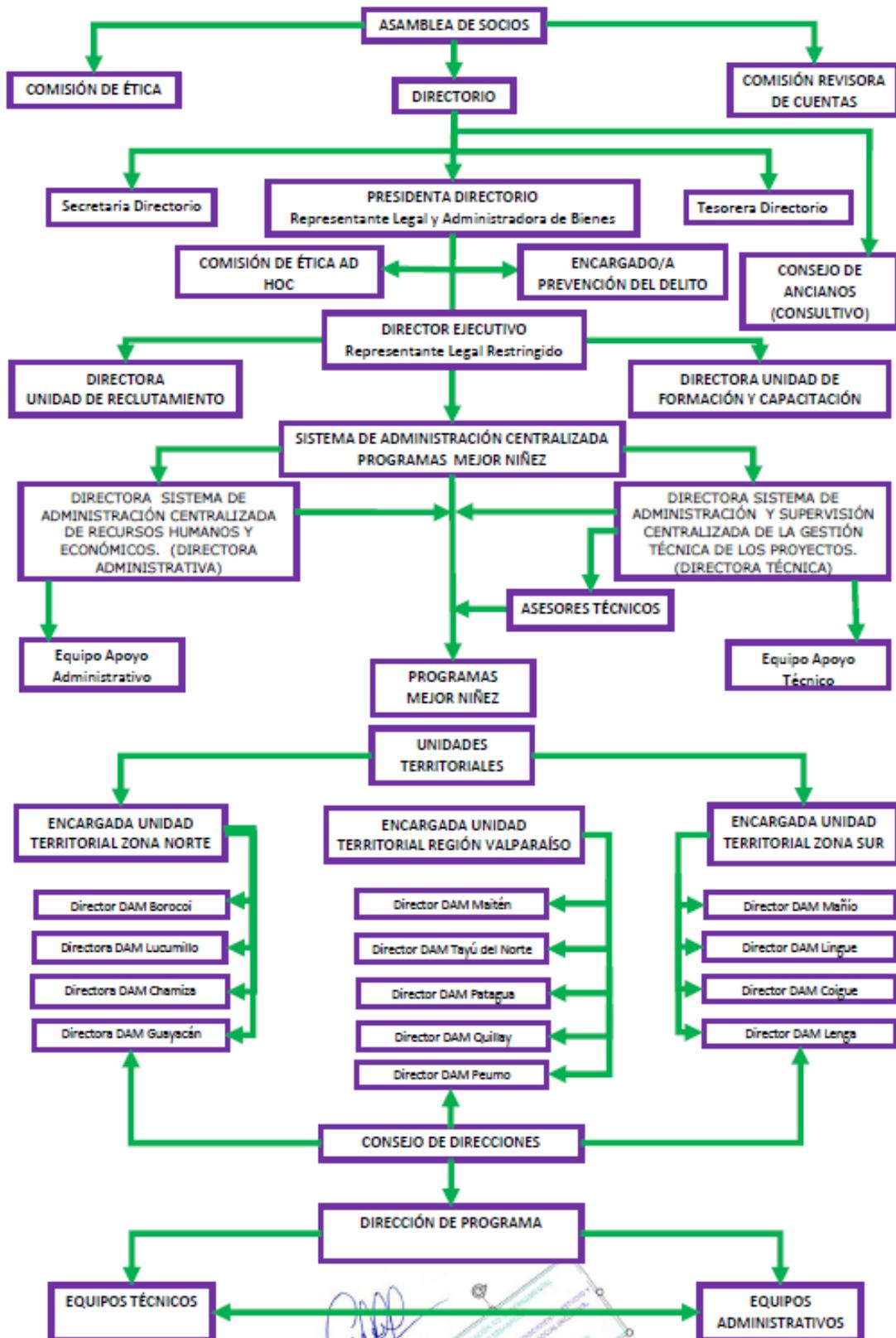
2.1.2.1.- Los miembros del Directorio son elegidos por votación de los socios en Asamblea de Socios que se realiza cada tres (3) años. Los cargos de cada miembro del Directorio son electos en Reunión de Directorio para esos efectos.

2.1.2.2.- El cargo de Representante Legal Amplia y Administradora de Bienes se encuentra asignado por Estatutos de la institución a la Presidenta del Directorio, quien lo es, también, de la Asamblea de Socios.

2.1.2.3.- La designación de los cargos del Consejo de Ancianos lo establece el acuerdo del Directorio que señala que serán parte integrante aquellos ex presidentes del Directorio, La dirección Ejecutiva y las/los encargados de las unidades territoriales.

La designación de los cargos del Consejo de Direcciones lo establece la decisión de la Directora Técnica del Sistema de Administración Centralizada que señala que forman parte de dicho Consejo quienes ejercer la Dirección titular de algún programa en convenio con SENAME y la institución.

2.2.- Descripción de la estructura operacional (Organigrama)



Certifica que el presente esquema denominado "Organigrama ONG CREAPSI" es fiel reflejo de la estructura orgánica de la institución, propuesto por el Directorio y Aprobado por la Asamblea de Socios y Socias.


 P.O. María Edilia Beltrán Fariña
 C.I. Q2.519.153-4
 Presidenta Directorio
 Representante Legal
 ONG CREAPSI
 (RUT: 65.182.288-0)



El despliegue territorial a la fecha ha incluido las regiones de Coquimbo (Sedes en Vicuña, La Serena, Coquimbo, Ovalle e Illapel, cobertura completa), Región de Valparaíso (Sedes en San Antonio, Viña del Mar, Villa Alemana, Quillota y San Felipe, se exceptúan las comunas de Casablanca y Valparaíso), Región de Araucanía (con sedes en Temuco y Angol) y Región de Magallanes (con 2 sedes en Punta Arenas, cobertura completa)

La “**ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA: ONG CREAPSI**” es una Asociación Chilena, sin filiales en el Extranjero.

2.3.Los proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios es la siguiente:

REGION	CIUDAD	NOMBRE DEL PROGRAMA	DIRECCIÓN	DIRECTOR/A	DURACIÓN CONVENIO	PRESTACIONES PACTADAS	COBERTURA
4	COQUIMBO	DAM BOROCOI	AVDA BERNARDO OSSANDON N°605, EL LLANO, COQUIMBO	SARA ROCO CERECEDA	01-03-2021 A 28-02-2022	73	COQUIMBO - ANDACOLLO
4	ILLAPEL	DAM GUAYACAN	CALLE VICUÑA MACKENNA 93, COMUNA DE ILLAPEL, LA SERENA	FABIOLA FLORES	01-04-2021 A 31-03-2022	52	PROVINCIA CHOAPA
4	LA SERENA	DAM LUCUMILLO	CARLOS LAMBERT 714, LA SERENA	MARCELA ROMERO CARVAJAL	01-04-2021 A 31-03-2022	82	LA SERENA - LA HIGUERA
4	OVALLE	DAM CHAMIZA	ESPAÑA 522, LA CASTILLA, COMUNA DE OVALLE	BÁRBARA BARRAZA	01-04-2021 A 31-03-2022	80	PROVINCIA LIMARÍ
4	VICUÑA	DAM COPAO	PASAJE DOLORES PINTO 718, POBLACION JOAQUIN VICUÑA, COMUNA DE VICUÑA	KAROL NAVARRO	01-04-2021 A 31-03-2022	40	VICUÑA - PAIHUANO
5	SAN ANTONIO	DAM MAITEN	CALLE EL SAUCE 446, SAN ANTONIO	ALBA MENARES	01-07-2021 A 30-06-2022	85	PROVINCIA SAN ANTONIO
5	VIÑA DEL MAR	DAM TAYÚ DEL NORTE	CALLE 2 NORTE 841, VIÑA DEL MAR	MARIA CODINA CACERES	01-04-2021 A 31-03-2022	92	VIÑA DEL MAR - CON CON - QUINTERO - PUCHUNCAVI
5	VILLA ALEMANA	DAM PATAGUA	AVENIDA VALPARAISO 398, VILLA ALEMANA	CARLOS VALENCIA	01-04-2021 A 31-03-2022	95	PROVINCIA MARGA MARGA
5	QUILLOTA	DAM QUILLAY	PUDETO 405, QUILLOTA - CHACABUCO 500 QUILLOTA	JOHANA RODRIGUEZ	01-04-2021 A 31-03-2022	108	PROVINCIAS DE QUILLOTA Y PETORCA
5	SAN FELIPE	DAM PEUMO	SANTO DOMINGO 862, SAN FELIPE	CRISTIAN ARENAS FUENTES	01-09-2021 A 31-08-2023	78	PROVINCIAS DE SAN FELIPE Y LOS ANDES

REGION	CIUDAD	NOMBRE DEL PROGRAMA	DIRECCIÓN	DIRECTOR/A	DURACIÓN CONVENIO	PRESTACIONES PACTADAS	COBERTURA
9	ANGOL	DAM LINGUE	AVENIDA ESMERALDA 102 COMUNA DE ANGOL	MAURICIO ZIEM DREVES	01-04-2021 A 31-03-2022	65	ANGOL, COLLIPULLI RENAICO, LOS SAUCES, PURÉN, LUMACO.
9	TEMUCO	DAM MANIO	OFICINA 1001 DECIMO PISO ANTONIO VARAS #854, TEMUCO	DORYS GONZALEZ FRANCO	01-04-2021 A 31-03-2022	56	PADRE LAS CASAS- CUNCO- MELIPEUCO- LAUTARO- VILCÚN- PERQUENCO- CHOL- CHOL- GALVARINO- IMPERIAL- CARAHUE- PUERTO SAAVEDRA
12	PUNTA ARENAS	DAM LENGUA	ANGAMOS 507, CIUDAD DE PUNTA ARENAS	GISSELA GOMEZ FREIRE	01-04-2021 A 31-03-2022	81	REGIÓN DE MAGALLANES
12	PUNTA ARENAS	DAM COIGUE	MONSEÑOR JOSÉ FAGNANO 430, CIUDAD DE PUNTA ARENAS	MARÍA LAURA RONGO	01-04-2021 A 31-03-2022	70	REGIÓN DE MAGALLANES

2.4.- Descripción de valores y principios.

Los principales valores institucionales son:

- Solidaridad.
- Justicia
- Empatía
- Colaboración
- Honestidad
- Sensibilidad
- Respeto
- Responsabilidad

Los principios que guían la actuación de la **“ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA: ONG CREAPSI”** y que definen el horizonte de transformación social dicen relación con el reconocimiento de la igualdad de derechos y la justicia como imperativos éticos y morales :

Creemos firmemente en una sociedad justa, igualitaria e inclusiva, que reconoce la participación de todos y todas en la construcción de relaciones solidarias y amorosas

2.5.- Principales actividades y proyectos,

14 Programas de la línea Diagnóstica (pericial): Niños, niñas y adolescentes y sus cuidadores, sobre los que se sospecha han ocurrido diversas victimizaciones que deben ser despejadas para la toma de decisiones del sistema de protección judicial. (p.e. ESCNNA, abuso sexual, negligencia grave, maltrato grave, etc).

2.6.- Identificación e involucramiento con grupos de interés, entendiendo como tales a aquellas entidades, públicas o privadas, que son potencialmente afectadas por las actividades de la institución o, afectan o pudieren afectar las actividades de la institución, identificando la forma de relacionamiento.

La **“ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA: ONG CREAPSI”** se vincula con los siguientes grupos de interés:

1. Mesas de trabajo interinstitucional de la Corte de Apelaciones de Valparaíso.
Forma de Relación: Consultivo, asesoría
2. Mesa de trabajo Dirección Nacional de SENAME y consejo Consultivo SENAME
Forma de Relación: Consultivo, asesoría
3. Red de OCAS regionales: Solidaridad
Forma de Relación: Asociativo, cooperación.
4. Registro de Organizaciones Defensoría de la Niñez.
Forma de Relación: Consultivo
5. Redes de Infancia comunales
Forma de Relación: Consultivo, cooperación.

2.7.- Prácticas relacionadas con la evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos, dando cuenta de los indicadores de desempeño que se tuvieren definidos.

Los/las usuarios directos de programa pericial completan sistema de evaluación de satisfacción al finalizar el proceso.

Los /las usuarios de cursos y seminarios completan ficha de evaluación de satisfacción en formato on line.

2.8.- Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores, identificando aquellas entidades con las que la organización se relaciona motivada por objetivos comunes, y aquellas instancias de cooperación o coordinación en las que participa.

La **“ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO, ESTUDIO Y APOYO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL INCLUSIVA: ONG CREAPSI”** participa en las siguientes redes y procesos de coordinación con otros actores, precisando motivación de dicha vinculación:

1. Mesas de trabajo interinstitucional de la Corte de Apelaciones de Valparaíso.
Motivación Vinculación: Objetivos comunes
2. Mesa de trabajo Dirección Nacional de SENAME y consejo Consultivo SENAME
Motivación Vinculación: Objetivos comunes
3. Red de OCAS regionales: Solidaridad
Motivación Vinculación: Objetivos comunes
4. Registro de Organizaciones Defensoría de la Niñez.
Motivación Vinculación: cooperación
5. Redes de Infancia
Motivación Vinculación: Objetivos comunes y cooperación.
6. Redes de Salud – APS
Motivación Vinculación: cooperación.
7. Redes de Salud nivel secundario y terciario -salud mental-
Motivación Vinculación: cooperación.
8. Redes de Educación.
Motivación Vinculación: cooperación

2.9.- Consultas, Reclamos, incidentes y denuncias que se hayan recibido y su respuesta. Debe indicarse, asimismo, las políticas y procedimientos que la institución tenga al efecto y los canales para la realización de las denuncias y reclamos que se encuentren disponibles.

- Durante el período anual 2021 se han recibido 18 reclamos, todos han sido canalizados y respondidos..
- El procedimiento de reclamo sigue protocolo básico: se identifica si el reclamo tiene implicaciones legales, de ser así se realiza investigación sumaria y se denuncia a instancias de persecución penal, en caso que no, se tramita de manera interna y se toman acciones correctivas cuando es posible, se contacta al/la denunciante y se informan los hallazgos y la propuesta. El plazo de respuesta es de 5 días hábiles, salvo que se requiera la actuación del directorio, en cuyo caso, el plazo es de 10 días hábiles.

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

- ✓ Página Web de ONG CREAPSI (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”
- ✓ 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, 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, 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 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, 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 del Servicio . 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.

2.10.- Sistema de prevención de riesgos de la ocurrencia de delitos:

En construcción, cronograma considera levantamiento diagnóstico en año 2021 y primer semestre de 2022, para diseño a finales de 2022-