



FUNDACIÓN
Nuestra Señora de la Esperanza



**MODELO DE ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
SUPERVISIÓN DEL DELITO (MPD)**

Control de Cambio

N°	VERSION DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN CAMBIO	FECHA	REALIZADO POR	AUTORIZADO POR
1	002	Se incorpora formato de referencia laboral para proceso de reclutamiento de selección de personal en lineamiento N°1	31-12-2023	Ingrid Ruíz Rodríguez responsable prevención de delitos	Directorio y representante legal
2	002	Se cambia nombre del responsable de prevención de delitos en el lineamiento N° 4	31-12-2023	Ingrid Ruíz Rodríguez responsable prevención de delitos	Directorio y representante legal

Contenido

PARTE I	4
I. INTRODUCCIÓN AL MODELO DE ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL DELITO ..	4
II. OBJETIVOS	5
III. ALCANCE.....	5
IV. CONTEXTO NORMATIVO	5
V. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	7
PARTE II	12
LINEAMIENTOS EXIGIDOS PARA EL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS POR EL SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.....	12
I.- LINEAMIENTO 1: PROCEDIMIENTO ESCRITO E INTEGRAL PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL	13
1.1 MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA FUNDACIÓN NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA:	13
1.2 DESCRIPCIONES Y/O PERFILES DE CARGO DE ACUERDO CON LOS ROLES A CUMPLIR:.....	16
1.3 ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN:	36
1.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:.....	40
II.- LINEAMIENTO 2: PLAN DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES PERMANENTES EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, ASI COMO RESPECTO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PÚBLICOS.....	42
2.1 PLAN DE INDUCCIÓN	42
2.2. PLAN DE CAPACITACIÓN.....	47
III.- LINEAMIENTO 3: MATRIZ DE RIESGO.....	49
3.1 PRESENTACIÓN	49
3.2 DIAGNÓSTICO DE FUNCIONAMIENTO.....	53
3.3 MATRIZ DE RIESGOS	63
3.4 PLAN TRIANUAL DE PREVENCIÓN (PTP)	72
3.5 PLAN TRIANUAL DE PREVENCIÓN (PTP) ELABORADO POR LA FUNDACIÓN NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA.....	74
IV.- LINEAMIENTO 4: RESPONSABLE Y COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS	86
4.1.- DESIGNACIÓN DE UN RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DEL DELITO (RPD)	86

4.2.- CONFORMACIÓN DEL COMITE PREVENCIÓN DE DELITOS	89
V.- LINEAMIENTO 5: CANALES DE DENUNCIAS	90
5.1 Protocolo de los Canales de Denuncia de la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza:	90
5.2 Canales de Denuncias de La Fundación Nuestra Señora de la Esperanza:.....	91
1.3Protocolo de Investigación de una Denuncia:	93
5.4. Sanciones Internas:.....	95
VI.- LINEAMIENTO 6: COMISIÓN DE ÉTICA.....	96
VII.- LINEAMIENTO 7: CANALES DE INFORMACIÓN.....	99
VIII.- LINEAMIENTO 8: SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN	102

PARTE I

I. INTRODUCCIÓN AL MODELO DE ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL DELITO

Con la dictación de la Ley N° 20.393, se produjo un cambio en la legislación penal chilena, al determinar que las empresas y/o personas jurídicas, también sean sujetos de responsabilidad penal, asegurando con ello que las empresas evitaran o atenuaran su responsabilidad, en el caso de implementar un Modelo de Prevención de Delitos.

La ley N° 21.302 contempla e introduce la exigencia de implementación de un modelo de prevención de delitos para las personas jurídicas que pretendan acreditarse como colaboradores, para la ejecución de alguna de las líneas de acción contempladas y propias del rol del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; extendiendo el alcance de ésta, a la prevención de delitos en cuanto al uso de fondos públicos y a la prevención de delitos que pudieren afectar a niños, niñas o adolescentes atendidos por ellos en la ejecución de las líneas de acción del Servicio.

Un Modelo de Prevención de Delitos se refiere a un conjunto de diversas herramientas de control, que se ejecutan sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley N° 20.393 y en el artículo N° 16 de la ley N° 20.931, así como también en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control sobre los procesos internos de funcionamiento, de los colaboradores acreditados que se encuentran expuestos a riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley N° 21.302, del cual cada persona que se encuentre ligada a un Organismo Colaborador de las funciones del Servicio, debe conocer, replicar y aplicar en su quehacer diario.

En base a lo anterior la **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza** con el objetivo de re acreditarse como Organismo colaborador presenta el siguiente Modelo de Prevención de Delitos, que da cuenta a los lineamientos exigidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

II. OBJETIVOS

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) diseñado por la **Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza** persigue los siguientes objetivos:

1. Prevenir 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.
2. Prevenir delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos.

III. ALCANCE

El alcance del presente Modelo de Prevención de Delitos, es aplicable a todos los trabajadores, aun cuando su relación contractual sea temporal, de las diferentes líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que administra y ejecuta la **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza** como Organismo Colaborador.

IV. CONTEXTO NORMATIVO

Para incorporarse como miembro de la OCDE, Chile suscribió la “Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales” y, además debió cumplir la exigencia de que su legislación incluyera, en su ordenamiento jurídico interno, la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

En este marco, a fines del año 2009 se promulgó la Ley N° 20.393, que establece la “Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho”.

Por su parte, en julio de 2016, se publica la ley N° 20.931, que en su artículo 16, modifica la ley N° 20.393, incorporando el delito de receptación, tipificado en el artículo 456 bis A del Código Penal. Bajo los supuestos de la ley N° 20.393, la responsabilidad penal alcanza a **todo tipo de sociedades, corporaciones o fundaciones**, pudiendo ser aplicable, por lo tanto, a las Empresas del Estado, o en las que este tiene participación a través de la transferencia de fondos públicos.

Ahora bien, tal y como se ha señalado, la ley N° 21.302 en su artículo 35, inciso 3, introduce una novedad respecto de las exigencias a cumplir por las personas jurídicas que pretendan ejecutar alguna de las líneas de acción del Servicio, incorporando -entre otras materias- la obligación de adoptar e implementar ***“modelos de organización, administración y supervisión para prevenir delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y que afecten el correcto uso de recursos públicos”***, agregando entonces el requerimiento de prevención de delitos, los que puedan afectar a niños, niñas o adolescentes atendidos por dichos organismos a través de sus proyectos.

De esta forma, 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 el organismo adoptar todas las medidas para su prevención y abordaje, tanto respecto de sus trabajadores, como respecto de los niños, niñas y adolescentes atendidos o bajo su cuidado.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, 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:

a) Delitos contra la Libertad y Seguridad:

- Secuestro (artículo 141, Código Penal).
- Sustracción de menores (artículo 142 CP).
- Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes (artículo 150 A, D CP).

b) Delitos contra Integridad sexual:

- Violación (artículo 361 y 363 CP).
- Estupro (artículo 363 CP).
- Violación sodomítica (artículo 365 CP).
- Acciones distintas del acceso carnal (artículo 366, 366 bis, 366 ter CP).
- Acciones de significación sexual (artículo 366 quáter CP).
- Producción de material pornográfico (artículo 366 quinquies CP).
- Promoción o facilitación de la prostitución (artículo 367 CP).

c) Delitos contra las personas:

- Homicidio simple (artículo 391 N°2 CP).
- Homicidio calificado (artículo 391 N°1 CP).
- Femicidio (390 bis)
- Homicidio de mujer en razón de su género (artículo 390 ter CP).
- Auxilio al suicidio (artículo 393 CP).
- Castración (artículo 395 CP).
- Mutilaciones (artículo 396 CP).
- Lesiones graves (artículo 397 CP).
- Lesiones menos graves (artículo 397 CP).
- Lesiones leves (artículo 494 N°5 CP).
- Maltrato a menores (artículo 403 bis CP).
- Trato degradante (artículo 494 N°5 CP).
- Trata de Personas (artículo 411 quáter CP).

d) Delitos que afecten el correcto uso de recursos públicos:

- Malversación de caudales públicos (artículo 233, 234 CP).
- Fraude al fisco (artículo 239 ter CP).
- Fraude a subvenciones (artículo 470 N°8 CP).

V. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

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

El procedimiento de prevención de delitos considera los siguientes tipos de actividades de control incorporadas en el Modelo de Prevención de Delitos:

a).- Actividades de Prevención	b).- Actividades de Detección	c).- Actividades de Respuesta	
• Lineamiento 1 : Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal. • Lineamiento 2: Plan de Inducción y Capacitación en materia de Delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respeto del correcto uso de fondos públicos. • Lineamiento 3: Matriz de Riesgo. • Lineamiento 4 : Responsable y Comité de Prevención de Delito. • Lineamiento 5 : Canales de Denuncia.	• Lineamiento 6: Comisión de Ética	• Lineamiento 7 : Canales de Información.	• Lineamiento 8 : Supervisión y Evaluación.

a.- ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

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. Por consiguiente, ayudan a prevenir la comisión de los delitos señalados en la ley 20.393 y en el artículo N° 16 de la ley 20.931.

Las actividades de prevención del procedimiento de prevención de delitos, consideran:

- Identificación de riesgos asociados a los delitos contemplados en la ley.
- Análisis y evaluación de riesgos y controles.
- Priorización de los riesgos.
- Formulación y actualización de controles preventivos.
- Formulación de una matriz de riesgos asociados.
- Formulación y/o actualización de códigos de conducta de la institución.

- Formulación de políticas.
- Formulación y programación de actividades de capacitación y difusión.

b.- ACTIVIDADES DE DETECCIÓN

Las actividades de detección tienen como finalidad detectar la ocurrencia real o potencial de condiciones y hechos que corresponden a incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos.

El Responsable de Prevención de Delitos (RPD), revisa y verifica 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 (RPD) puede 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, definidas por la organización, consideran lo siguiente:

- Revisión permanente del cumplimiento de las actividades de control consideradas en el Modelo de Prevención de Delitos: Por ejemplo; el Responsable de Prevención de Delitos (RPD) revisa y verifica periódicamente, de acuerdo a un plan, que las actividades de control considerados en el Modelo de Prevención de Delitos funcionan de acuerdo a su diseño.
- Actividades de indagación: Por ejemplo; obtener opiniones del personal y los interesados internos y externos a través de encuestas, entrevistas, observaciones y conversaciones, autoevaluaciones y revisión de litigios.
- Actividades de notificación: Por ejemplo; contar con vías o canales para que las personas notifiquen oportunamente sobre hechos y conductas indebidas relacionadas con la ley 20.393 y el artículo N° 16 de la ley 20.931, establecer formas de notificación que sean fáciles de utilizar y estén de acuerdo con las costumbres y cultura locales.

- Mantener la organización un procedimiento de denuncias, y verificación del cumplimiento de la normativa interna entregada por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en la materia: (Resolución exenta N°155 del 14 de marzo de 2022 que deja sin efecto y reemplaza a la circular 5 del Servicio Nacional de Menores, y establece un procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia).

c.- ACTIVIDADES DE RESPUESTA

Las actividades de respuesta corrigen situaciones que son o podrían ser incumplimientos a la ley N° 20.393. 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 se a considerar en el procedimiento de prevención de delitos, pueden ser:

- Investigación interna: Por ejemplo; Revisar denuncias y coordinar de investigaciones, comunicar información y resultados de investigaciones o definir procedimientos para hacer investigaciones.
- Investigaciones o visitas de organismos públicos fiscalizadores: dejar registro escrito de las visitas de inspección y supervisión, definir prohibición a todo el personal de la empresa, de comportamientos que afecten el cumplimiento de la ley (hacer regalos, donaciones, etc.).
- Corrección y remediación del Modelo de Prevención de Delitos. Por ejemplo; registro y seguimiento de casos y sanciones disciplinarias a las personas, denuncias a la justicia, coordinación de sanciones disciplinarias, revelar las sanciones y resolución de problemas.

d.- ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Para la ley 20.393 es un requerimiento que se monitoree y evalúe periódicamente el desempeño del Modelo de Prevención de Delitos para garantizar que su diseño y funcionamiento es eficaz y responde al contexto externo e interno actual de la Institución. La responsabilidad de estas actividades le corresponde al Responsable de Prevención de Delitos (RPD) y están orientadas a apoyar el funcionamiento y ejecución del Modelo de Prevención de Delitos, definido por la Institución.

Las actividades, medidas o controles de supervisión y monitoreo que puede considerar el procedimiento de prevención de delitos son las siguientes:

- Actualización del Modelo de Prevención de Delitos.
- Supervisión del Modelo de Prevención de Delitos.
- Seguimiento a la gestión del Responsable de Prevención de Delitos (RPD) y al MPD.

PARTE II

LINEAMIENTOS EXIGIDOS PARA EL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS POR EL SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

La adopción del Modelo de Prevención tiene una triple importancia:

- 1) Contribuye a asegurar la debida **protección de los niños, niñas y adolescentes** sujetos de atención de los proyectos que administra y ejecuta la Fundación, generando espacios seguros y tratos adecuados que respeten sus derechos.
- 2) Permite contar con estrategias claras que fomenten la prevención de delitos y abusos por parte de los adultos que tomen contacto con los niños, niñas y adolescentes atendidos, sean o no trabajadores de la organización.
- 3) Permite que el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia pueda apoyar la incorporación de mejores estándares, por medio de instrumentos validados y eficaces.

Acontinuación, se dan a conocer los lineamientos, a considerarse en el modelo de prevención de delito en atención a la **clasificación de actividades mínimas relativas a la prevención, detección, respuesta y supervisión** que dan cumplimiento a lo requerido por el Decreto Supremo N°5 que aprueba el Reglamento que fija los Estándares para la acreditación de colaboradores, así como lo dispuesto en la ley N°21.302, en la ley N°20.032, y en la ley N°20.393.

I.- LINEAMIENTO 1: PROCEDIMIENTO ESCRITO E INTEGRAL PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

La **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza** dispone de un procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personas que trabajan en la organización de manera permanente o transitoria, a través del cual se verifica que, de acuerdo con sus antecedentes, se encuentran capacitados para trabajar con niños, niñas y adolescentes, así como el correcto uso de fondos públicos.

Es así que este procedimiento es **objetivo y estandarizado** para cumplir las obligaciones que impone la ley, respecto a experiencia, expertise técnica e idoneidad de los trabajadores que se desempeñan en la Organización, rigiéndose además por los criterios a considerar para la selección de recursos humanos establecidos en las Orientaciones Técnicas de las Líneas de acción diseñadas por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, donde se establece el equipo obligatorio, perfil de cargo, funciones a desarrollar y jornadas laborales, lo cual también está contenido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene Seguridad la Fundación.

1.1 MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA FUNDACIÓN NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA:

En la gestión de los recursos humanos, la organización rige su accionar en base a las indicaciones señaladas en el artículo 2 de la Ley 20.032, en los numerales que se indican a continuación:

- 5) *“La probidad en el ejercicio de las funciones que ejecutan. Todo directivo, profesional y persona que se desempeñe en organismos colaboradores deberá observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de sus funciones con preeminencia del interés general sobre el particular.*
- 6) *Responsabilidad en el ejercicio del rol público que desarrollan. Las personas jurídicas que se desempeñen como organismos colaboradores del Estado serán civilmente responsables por los daños, judicialmente determinados, que se hayan ocasionado a raíz de vulneraciones graves de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes causados tanto por hechos propios como de sus*

dependientes, salvo que pruebe haber empleado esmerada diligencia para evitarlas. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil que por los mismos hechos pueda corresponderle a la persona natural que ejecutó los hechos. Lo dispuesto en el párrafo anterior será igualmente aplicable a las personas naturales que se desempeñen como colaboradores acreditados.

8) Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda. Las orientaciones técnicas a las que se refiere el reglamento de esta ley establecerán, a lo menos, los requisitos, prestaciones mínimas y plazos que deberán cumplir tanto el Servicio como los colaboradores acreditados para asegurar el cumplimiento de este principio”

Complementariamente, en este marco, se tienen en cuenta los siguientes criterios a respetar en la contratación de las personas:

- **Para la ejecución de cada proyecto se vela por contar con el recurso humano más idóneo para su ámbito de trabajo/disciplina.** Esto supone un sistema de selección de recursos humanos acorde a los principios de probidad, idoneidad de competencias profesionales, conocimiento de contexto territorial en proyecto específico, especialización en ámbitos de infancia y adolescencia.

- **Para la contratación del personal se considerarán las prohibiciones e inhabilidades para trabajadores de colaboradores acreditados, establecidas en el artículo 56 de la ley N.º 21.302, que señala lo siguiente:**

a) “Aquellas inhabilidades para trabajar con niños, niñas y adolescentes que figuren en el registro de inhabilidades para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación en conformidad a la ley N.º 20.594, que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades.

b) Los que han sido condenados por delitos en contexto de violencia y sus antecedentes se encuentren en el registro especial que para estos efectos lleva el Registro Civil e Identificación en conformidad con la ley 20.066, que establece ley de violencia intrafamiliar.

c) Los que han sido condenados por delitos contra la integridad sexual.

d) Las que han sido condenadas por delitos que hayan afectado o comprometido el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos.

- e) *Las que hayan sido condenadas o respecto de quienes se haya acordado una salida alternativa por crimen o simple delito contralas personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas y adolescentes.*
- f) *Jueces, personal directivo y auxiliares de la administración de justicia de los Juzgados de Familia creados por la Ley 19.968.*
- g) *Los trabajadores de colaboradores acreditados en contra de los cuales se haya formalizado una investigación, durante el tiempo que dure dicha formalización, por crimen o simple delito contra personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes”.*

Así mismo y respecto del personal que ejecuta los proyectos, se da cumplimiento al artículo 11 de la Ley Nº 20.032, que dispone “Los colaboradores acreditados deberán velar por que las personasque, en cualquier forma les presten servicios en la atención de niños, niñas y adolescentes demuestren idoneidad para el trato con ellos y, que en especial, que no hayan sido condenadas, se encuentren actualmente procesadas ni se hayan formalizado una investigación en su contra por un crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de estos o de confiarles la administración de recursos económicos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N.º 19.628, los colaboradores acreditados estarán obligados a solicitar a los postulantes el certificado de antecedentes para fines especiales a que se refiere el artículo 12, letra d) del decreto supremo Nº64, de 1960, del Ministerio de Justicia, sobre prontuarios penales y certificados de antecedentes y a consultar al registro previsto en el artículo 6º bis del decreto ley Nº 645, de 1925 sobre Registro nacional de Condenas.

Semestralmente, el organismo colaborador acreditado deberá consultar al registro previsto en el artículo 6º bis del decreto ley Nº 645, del Ministerio de Justicia, de 1925, sobre el Registro General de Condenas, respecto de las personas que, en cualquier forma, les presten servicios en la atención de niños, niñas y adolescentes.

También serán inhábiles para desempeñar labores de trato directo en organismos colaboradores acreditados, los que tuvieren dependencia grave de sustancias estupefacientes o sicotrópicas ilegales, a menos que justifique su consumo por un tratamiento médico o sea consumidor problemático de alcohol”.

1.2 DESCRIPCIONES Y/O PERFILES DE CARGO DE ACUERDO CON LOS ROLES A CUMPLIR:

El procedimiento contempla recopilar antecedentes de idoneidad técnica que incluye currículum vitae, certificados de estudio o título profesional o técnico, certificados de experiencia y capacitaciones, antecedentes de idoneidad moral que permite a la Fundación verificar que la persona que se contrate está habilitada para trabajar con niños, niñas y adolescentes, para ello se solicita certificado de antecedentes para fines especiales, se consulta el reporte de inhabilidad para trabajar con menores de edad y el reporte de inhabilidades por maltrato relevante.

Los criterios a considerar para la selección del recurso humano que se desempeña en cada proyecto, están establecidos en las Orientaciones Técnicas de los proyectos licitados que emanan del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, donde se establece el equipo básico y obligatorio, las funciones a desarrollar y las jornadas laborales, criterios que están en constante evaluación con la finalidad de incorporar apoyo o hacer mejoras cuando corresponda.

Las **Orientaciones Técnicas** de las Residencia de Protección para Lactantes y Pre escolares con Programa de Protección Especializado adosado (RLP - PER) y Residencia Para Mayores con Programa De Protección Especializado Adosado (REM PER) contemplan el siguiente Recurso Humano, con sus respectivos perfiles de cargo y funciones, los cuales también están contemplados en el **Reglamento Interno de Orden. Higiene y Seguridad de la Fundación que se adjunta en Anexo N°1:**

DIRECTOR/A: representa a su Institución Colaborada ante el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y es el profesional responsable de la implementación del proyecto adjudicado, bajo estándares de calidad, velando por su adecuado funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de la modalidad, a fin de garantizar la protección de los niños/as atendidos y la transitoriedad de la medida.

Perfil:

- Profesional titulado/a de las ciencias sociales.
- Experiencia en dirección y administración de recursos humanos y materiales.
- Experiencia y/o conocimiento en trabajo con niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos.
- Experiencia y/o conocimiento en intervención familiar.
- Capacidad de liderazgo en la conducción del equipo.
- Habilidades personales para la conducción técnica de equipos psico sociales, trabajo colaborativo con su equipo y otras instancias relacionadas al proyecto.
- Capacidad de comunicar ideas e instrucciones de manera clara, saber escuchar y considerar las opiniones de su equipo u otros.
- Capacidad de planificar y orientar al equipo hacia el logro de resultados.
- Capacidad de analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, conflictos o crisis.
- Comprensión y cumplimiento de la responsabilidad que el Poder Judicial le asigna, respecto del cuidado personal de cada niño/a ingresado a la residencia y el proceder acorde a ella.
- Disposición permanente a atender novedades y urgencias referidas a la residencia que dirige, en especial cuando estas refieran directamente a los niños/as atendidos

Principales funciones

- Orientar la ejecución del proyecto de acuerdo al Convenio suscrito entre su institución colaboradora y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y cumplir con los requerimientos que corresponda.
- Conocer las orientaciones técnicas y administrativas (resoluciones, oficios, otros) establecidas por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y difundirlas entre el personal de la residencia para su cumplimiento, según corresponda.

- Generar un clima organizacional adecuado para el desarrollo del proyecto, bajo conceptos de trabajo de equipo y colaboración interdisciplinaria, en forma permanente.
- Administrar los recursos financieros entregados por la institución colaboradora, y/o solicitarlos, a fin de generar condiciones de infraestructura, equipamiento y materiales, acordes a las necesidades de la población atendida.
- Informar y requerir, oportunamente, a la institución colaboradora, la disponibilidad de los recursos humanos necesarios, y según lo definido por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, para el cumplimiento de los objetivos de la residencia, en caso de vacancia o necesidad de rotación del personal.
- Velar porque todo el personal mantenga sus antecedentes curriculares y administrativos al día, estando a disposición de la supervisión técnica y financiera del Servicio u otro órgano público
- Conducir técnicamente al equipo respecto de los procesos de intervención psicosocial con los niños/as y sus familias.
- Coordinar y supervisar los procesos de intervención desarrollados con la población atendida, como también del funcionamiento interno de la residencia, a fin de garantizar la protección de los niños/as y adolescentes.
- Representar al centro residencial ante los Tribunales de Familia y otras instancias relacionadas con su quehacer - dentro de éstas el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia -, participando, con especial énfasis, en reuniones de la red intersectorial, mesas de trabajo, reuniones bilaterales con otros servicios o instituciones del Inter sector y de la red programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
- Velar por la adecuada articulación del PII de cada uno de los usuarios atendidos con los programas del Servicio que intervienen de manera simultánea.
- Supervisar y asesorar técnica y administrativamente al personal de la residencia en el cumplimiento de su rol de forma continua.
- Liderar y participar en los hitos de acogida al ingreso de los niños, niñas y adolescentes y la familia, y monitorear el proceso de adaptación de éste a la residencia.
- Informar al respectivo Tribunal de Familia cualquier evento que afecte la integridad de alguno de

los niños, niñas o adolescentes ingresados a la residencia, indistintamente del lugar de ocurrencia.

- Adoptar todas las medidas de protección y seguridad a un niño, niña o adolescente afectado en su integridad, activando los correspondientes protocolos, mientras el Tribunal de Familia, Sename y la institución colaboradora, se informan y/o gestionan, y/o adoptan las medidas judiciales y/o administrativas, según corresponda.
- Remitir los informes de avance del PII (o llamados también, informes de permanencia) al Tribunal de Familia correspondiente, cada tres meses.
- Informar al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, respecto de los niños/as y adolescentes que se encuentren en las situaciones descritas en el artículo 12 de la Ley Nº 19.620.
- Coordinar las reuniones técnicas del equipo residencial y proponer acciones que contribuyan al objetivo de los Planes de Intervención.
- Gestionar oportunamente con los Tribunales de Familia la entrega de clave SITFA.
- Gestionar el Certificado de Redes Familiares con el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Supervisar que se registre adecuada y oportunamente la información de los casos en la base de datos institucional, SIS.
- Supervisar el cumplimiento de todos los registros relacionados con la intervención psicosocial del niño/a, adolescente y su familia, aquellos vinculados con su permanencia en la residencia, el cumplimiento de la rutina diaria del centro y otros asociados al presente documento.

PROFESIONALES: El equipo debe tener una constitución interdisciplinaria, asegurando la presencia de profesionales con título del área social, psicológica, educacional y de la salud.

Perfil:

- Título profesional
- Con formación, experiencia y competencias en intervención en niñez y adolescencia vulnerada (principalmente lactantes y primera infancia), intervención familiar y trabajo en red.
- Habilidades para implementar ambientes formativos estimulantes del desarrollo de los/as niños/as, según especialidad.

- Contar con conocimientos sobre el funcionamiento de los Tribunales de Familia y Fiscalías, y la operatividad de la red del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, especialmente, los trabajadores sociales y psicólogos/as.
- Capacidad para el trabajo en equipo y transferencia técnica a los cuidadores(as)/educadores(as).
- Habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis y para la contención.
- Habilidad para reconocer indicadores de riesgo y descompensación en los niños/as y en adultos participantes de los procesos de intervención.
- Capacidad y conocimientos para modelar, acompañar y supervisar dinámicas familiares formativas y educativas que favorezcan el bienestar de los niños/as, según especialidad.

Los perfiles específicos serán:

a) Los trabajadores sociales y psicólogos(as), serán responsables de la realización del diagnóstico psicosocial del usuario/a y su familia, del diseño y conducción de la ejecución del plan de intervención individual, del seguimiento y la evaluación de logros y propuesta de egreso al tribunal, de acuerdo a los objetivos de la modalidad residencia y los aportes técnicos del equipo multidisciplinario con que cuente la residencia. También apoyarán el funcionamiento de la residencia y contribuirán a la definición de la rutina diaria, en especial, en los ámbitos de la convivencia positiva entre los usuarios.

b) Los profesionales de la salud y educación, serán responsables de labores asociadas a su competencia técnica y a las definiciones que la Dirección de la residencia realice, acorde a las características de la población atendida y otros factores que ésta estime.

Principales funciones

a) Los trabajadores sociales y psicólogos(as):

- Evaluar situaciones psicosociales de los niños/as, sus familias y las redes comunitarias, con fines de levantamiento del plan de intervención.
- Aplicar instrumentos de evaluación al niño/a, adolescente y familia, según las características y necesidades de éstos.
- Diseñar, desarrollar y conducir los planes de intervención con niños/as ingresados/as a la residencia y sus familias, de acuerdo a su competencia profesional, asegurando la participación de los usuarios.

- Coordinar con la Dirección la tramitación del Certificado de Redes Familiares y otros que se requiera para la intervención.
- Gestionar y coordinar el acceso a prestaciones y beneficios, tanto para los/as niños/as atendidos y el adulto con quien se trabaja el egreso, con la red intersectorial y de protección social del espacio local/regional.
- Desarrollar intervenciones en terreno con las familias de egreso, mediante metodologías diferenciadas y técnicas tales como: visitas domiciliarias, consejería y modelaje de conductas protectoras.
- Realizar seguimiento de las intervenciones previamente coordinadas con otros servicios o instituciones, para retroalimentación y evaluación de los procesos.
- Otorgar apoyo técnico a cuidadores(as)/educadores(as) en los procesos de intervención con los niños/as y las familias.
- Participación en reuniones técnicas del equipo residencial, con la finalidad de analizar los procesos de intervención y adoptar acciones que permitan avanzar hacia el logro de objetivos en los tiempos propuestos.
- Gestionar y desarrollar un trabajo coordinado con la oferta especializada de la red del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, dirigido al diseño, ejecución y evaluación de planes asociados de niños/as atendidos simultáneamente.
- Diseñar y monitorear la rutina diaria, incorporando una planificación psico socioeducativa apropiada a los rangos etarios de los niños/as atendidos.
- Mantener actualizado el catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas red de apoyo.
- Registro de los casos a cargo en SIS y en carpeta individual (todas las acciones realizadas a partir del PII deben ser registradas en carpeta y SIS).
- Elaboración de informes trimestrales de avance, para los Tribunales de Familia.
- Participación en audiencias y cumplimiento de gestiones instruidas por los Tribunales de Familia.

b) Los profesionales de educación:

- Diseñar, ejecutar y evaluar actividades dirigidas a los niños y niñas, individuales y grupales, a fin de contribuir a su desarrollo integral y al diagnóstico y plan de intervención psicosocial; como asimismo apoyar el trabajo de redes en el ámbito escolar.
- Apoyar el trabajo con familias en función del fortalecimiento de sus competencias parentales, a través de actividades propias de su profesión y experticia.
- Asesorar la planificación de la rutina diaria y el quehacer de las educadoras(es)/cuidadores(as).

EDUCADOR(A)/CUIDADOR(A): El objetivo que guía las funciones y tareas de los/as educadores(as)/cuidadores(as) es la entrega de servicios de asistencia socioeducativa a niños/as vulnerados/as en sus derechos, según los objetivos del modelo, las necesidades diagnosticadas del niño, niña y adolescente y la familia, y el plan de intervención definido para éstos.

- Deben poseer Título profesional o Técnico relacionada en temas atinentes a la atención de graves vulneraciones de derechos de niñez y adolescencia.
- Se recomienda personal técnico, preferentemente Técnico/a Social o Educador/a especializado, Auxiliar de Párvulos o Asistente de Educación Diferencial.
- Experiencia laboral con niños, niñas y adolescentes.
- Capacidad y habilidades para crear, aportar y desarrollar intervenciones formativas, educativas, recreacionales y sociales que contribuyan al proceso proteccional de los niños/as.
- Capacidad para trabajo en equipo y adecuada relación con figuras de autoridad.
- Estabilidad emocional y satisfactorio control de impulsos.
- Habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis presentadas por niños, niñas y/o familiares.
- Capacidad de autocontrol, acción y protección a los usuarios ante situaciones imprevistas, y/o de catástrofes.
- Capacidades para trabajar a presión y tolerancia a la frustración. Capacidad empática y formación para captar estados emocionales de los/as niños/as y la evolución de su desarrollo.

***Al menos un/a educador(a)/cuidador(a) por turno, debe contar con estudios certificados en primeros auxilios, el que actuará en coordinación con el personal de salud de la residencia.**

Principales funciones

- Promover un ambiente seguro y formativo en horarios diurnos y nocturnos, facilitando la convivencia diaria entre pares y su desarrollo positivo.
- Contribuir a que las etapas de ingreso y egreso de los/as niños/as se traduzca en una instancia de acogida respetuosa, bien tratante, e informada.
- Establecer relaciones basadas en el respeto y buen trato con los sujetos de atención y sus familias y la confidencialidad de la información.
- Entregar afecto, a través de manifestaciones apropiadas al rango etario, reconociendo emociones y presentando disponibilidad a escuchar a los/as niños/as.
- Integrarse y formar parte del equipo de intervención, manteniendo una comunicación fluida, eficaz y permanente con éste.
- Responder con sensibilidad a las necesidades específicas de atención, contención emocional, cuidados diarios y protección de la población de la residencia.
- Incorporarse a la planificación y desarrollo de intervenciones, retroalimentando periódicamente al Director/a y/o equipo técnico sobre la evolución de la población atendida, según su proceso de intervención.
- Informar oportunamente al director/a y/o equipo técnico, de todas aquellas dificultades materiales y humanas presentadas en sus jornadas, proponiendo alternativas de solución.
- Recibir a los niños y niñas, junto a quien lo defina el protocolo de la residencia, participando en la explicación del significado de la medida de protección, el funcionamiento de la residencia, rutinas internas y normas.
- Apoyar el trabajo en red, desarrollando gestiones con los establecimientos de salud, educación, organizaciones comunitarias u otros, en acuerdo con el equipo técnico.

- Registrar, según indicaciones de los profesionales encargados, el desarrollo de la rutina diaria, incluyendo todos los eventos significativos relacionados con la estadía del niño/a, tanto en la residencia como en otros espacios (establecimiento educacional, espacios de recreación, consultorio, entre otros), sin perjuicio del sentido de urgencia de informar directamente al Director/a u otro miembro del equipo.
- Aportar y/o acompañar y/o realizar los registros en el cuaderno o libro de la historia del niño/a en la residencia, de acuerdo a su edad y necesidades especiales.
- Cumplir con todas las tareas y responsabilidades, definidas en su cargo según la institución, en relación a la rutina diaria, incluyendo actividades dirigidas a la estimulación, recreación, escolaridad, visitas de familiares, entre otras.
- Acompañar a la población atendida a sus controles de salud y/o atenciones especializadas en centros de la red, informando al personal que corresponda sobre los resultados de la gestión.
- Participar en las reuniones técnicas del equipo y colaborar con los procesos reparatorios y de reinserción familiar.
- Regular y mediar conflictos haciendo uso de normas y límites, de acuerdo al Protocolo definido por el Servicio y lo especificado al respecto por la residencia.
- Intervenir en situaciones de crisis, de acuerdo al Protocolo definido por el Servicio y lo especificado al respecto por la residencia.
- Apoyar el egreso de los niños/as, a través de su participación en ritos de despedida y cierre técnico y administrativo correspondiente.
- La función principal del educador(a)/cuidador(a) de noche es cautelar la seguridad de los niños/as, atendiendo a sus necesidades. De acuerdo a ello, el personal que se desempeña en turnos nocturnos debe permanecer en vigilia.

*El educador(a)/cuidador(a) formado en primeros auxilios será el o la encargada de aplicar los protocolos de Salud y Administración de Medicamentos, en caso de ausencia del profesional de salud.

MANIPULADOR/A DE ALIMENTOS: Esta función debe ser desempeñada por personal calificado para esta labor, no por las/os cuidadoras/es educadoras/es, cuyos roles están destinados al cuidado y atención formativa de los/as niños/as.

Perfil:

El objetivo de su cargo es preparar y entregar las diferentes comidas diarias que reciben los niños y niñas atendidos/as en condiciones higiénico-sanitarias adecuadas y con prácticas correctas de manipulación de los alimentos; también, apoyará a la Dirección en el logro de un apropiado almacenamiento y calidad de los alimentos adquiridos, las condiciones de las dependencias y el equipamiento relacionado.

- Estudios básicos completos como requisito mínimo.
- Capacitación y certificación para manipular alimentos (incluye certificado de vacunas).
- Deseable conocimiento de nutrición.
- Experiencia y motivación para relacionarse apropiadamente con niños, niñas y adolescentes.

Principales funciones

- Su principal responsabilidad es la preparación y entrega de la alimentación básica que requiere la población atendida, mediante la ejecución de minutas saludables y nutritivas que incorporen las necesidades del usuario/a.
- Velar por la entrega de una atención de alimentación de calidad, bajo la supervisión y planificación de nutricionista responsable del programa de alimentación de la residencia.
- Mantener y cautelar las condiciones de orden e higiene propias, de los utensilios, espacios y de los alimentos.
- Planificación para la adquisición de alimentos perecibles y no perecibles.
- Mantener comunicación fluida, eficaz y permanente con el personal de la residencia y con la población atendida.

AUXILIAR DE ASEO / ESTAFETA

Responsable de realizar labores de aseo, limpieza, ornato y reparaciones, junto con la realización de trámites y gestiones en terreno, contribuyendo, por una parte, a disponer de espacios y mobiliario limpios y agradables para el personal, los niños/as y sus familias, y por otra, al cumplimiento de gestiones administrativas o técnicas propias de la residencia.

Perfil:

- Estudios básicos completos.
- Experiencia en limpieza, aseo, reparaciones y funciones de estafeta.
- Motivación para desempeñar su actividad.
- Capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones personales.

Principales funciones

- Labores de estafeta, de aseo y limpieza de dependencias y muebles de la residencia y de apoyo a secretaría, de acuerdo a instrucciones de la dirección de la residencia.
- Realización de compras de insumos por indicación de dirección de la residencia.
- Participación en inducción para sus funciones y acatamiento permanente a las orientaciones de dirección de la residencia respecto a cómo interactuar con los niños/as y adultos relacionados.
- Mantener una comunicación fluida con la dirección, equipo técnico y educadores (as)/cuidadores(as) respecto de situaciones relacionadas con los niños/as y atendidos y las familias.

AUXILIAR DE ASEO PARA LAVADO, MANTENCIÓN Y PLANCHADO DE ROPA

Responsable del lavado, planchado y orden de la ropa de cama y otros, como del vestuario de los niños/as, según corresponda, contribuyendo a un descanso digno de los niños/as, limpieza de la residencia y disponibilidad de vestuario para la población atendida, adecuado a la época y en condiciones.

Perfil:

- Escolaridad Básica completa.
- Experiencia en labores domésticas de aseo y limpieza.
- Motivación para desempeñar su actividad.
- Capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones personales.
- Mantener una comunicación fluida con la dirección, equipo técnico y educadores (as)/cuidadores(as) respecto de situaciones relacionadas con los niños/as atendidos y las familias.

Principales funciones

- Realizar labores de lavado, planchado, orden, clasificación y reparación de vestuario.
- Realizar compras de insumos por indicación de dirección de la residencia, relativas con su labor.
- Informar periódicamente a la Dirección sobre el estado del equipamiento como del vestuario, a fin de gestionar oportunamente las reparaciones, renovación o adquisición que corresponda.
- Participación en inducción para sus funciones y acatamiento permanente a las orientaciones de dirección de la residencia respecto a cómo interactuar con los niños/as, personal de la residencia y familiares o adultos relacionados.

Adicional al Recurso Humano informado y exigido en las Orientaciones Técnica del Servicio, nuestras residencias cuentan con otros cargos que favorecen el funcionamiento de cada proyecto y que se detallan a continuación:

JEFE (A) DE TURNO: Es el responsable de cada turno en ausencia del Director y Equipo Técnico

Perfil:

- Deben poseer Título profesional o Técnico relacionada en temas atinentes a la atención de graves vulneraciones de derechos de niñez y adolescencia.
- Se recomienda personal técnico, preferentemente Técnico/a Social o Educador/a especializado, Auxiliar de Párvulos o Asistente de Educación Diferencial.
- Experiencia laboral con niños, niñas y adolescentes.

- Capacidad y habilidades para crear, aportar y desarrollar intervenciones formativas, educativas, recreacionales y sociales que contribuyan al proceso proteccional de los niños, niñas y adolescentes.
- Capacidad para liderar equipos, trabajo en equipo y adecuada relación con figuras de autoridad.
- Estabilidad emocional y satisfactorio control de impulsos.
- Habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis presentadas por niños, niñas y adolescentes y/o familiares.
- Capacidad de autocontrol, acción y protección a los usuarios ante situaciones imprevistas, y/o de catástrofes.
- Capacidades para trabajar a presión y tolerancia a la frustración.
- Capacidad empática y formación para captar estados emocionales de los niños, niñas y adolescentes y la evolución de su desarrollo.

Principales funciones

- Administrar y registrar la ingesta de medicamentos en ausencia de TENS.
- Comunicar a jefatura cualquier situación relevante que involucre a niños, niñas y adolescentes, al personal de la residencia, y/o cualquier hecho fortuito que pudiese ocurrir.
- Ante ausencia de equipo técnico durante fin de semana o festivos, debe recibir y acoger a niños, niñas y adolescentes en su ingreso a residencia.
- Informar a la jefatura el desarrollo del turno en forma verbal y escrita en libro de novedades.

NUTRICIONISTA

Perfil: Profesional Nutricionista titulada de organismo educacional reconocido por el Estado.

Principales funciones:

- Desarrollar planes de cuidado nutricional para los niños, niñas y adolescentes.
- Valorar estado nutricional de los niños, niñas y adolescentes y establecer necesidades nutricionales.
- Realizar consejería o consejo dietético.
- Realizar seguimiento del peso y talla de los niños, niñas y adolescentes.
- Realizar evaluación nutricional de los niños, niñas y adolescentes.

SECRETARIA:

Perfil: Esta función debe ser desempeñada por personal calificado para esta labor.

Principales funciones

- Realizar tareas de recepción y registro de visitas, llamadas telefónicas, registro de información, compras y otras tareas administrativas según instrucción de superiores.
- Mantener comunicación fluida con personal de la Residencia.
- Llevar control de ingresos y egresos de mercadería, útiles de aseo e higiene personal (Bodega).
- Distribuir mercadería según necesidades.
- Realizar pedidos correspondientes en mercadería y material de higiene y aseo.
- Llevar control de donaciones.
- Ingresar a base SIS Mejor Niñez depósitos de subvención y egresos mensuales.
- Participar en el cierre de cuenta mensual de SIS Mejor Niñez en conjunto con Directora de Proyecto.
- Realizar el libro de bancos y conciliación bancaria.
- Administrar el Fondo Fijo Mensual.
- Entrega formal en oficina de Dirección Regional de Mejor Niñez la rendición mensual de cuentas del proyecto.

- Llevar el conteo de horas trabajadas de los funcionarios registradas en tarjeta de reloj control.
- Registrar permisos administrativos del personal.
- Tramitar licencias médicas del personal.
- Realizar trámites bancarios y administrativos solicitados por superiores.
- Llevar un registro actualizado de bienes inmuebles y fungibles. (Inventario).
- Conocer las jornadas laborales de los funcionarios y turnos presentes en la Residencia.
- Mantener actualizada nómina con antecedentes personales de los funcionarios.
- Mantener actualizada la documentación legal de los funcionarios.
- Otras funciones atribuibles al cargo solicitada desde sus superiores.

ENCARGADA DE CASA

Perfil:

Esta función debe ser desempeñada por personal calificado para esta labor, contando con estudios superiores, experiencia y motivación para relacionarse apropiadamente con niños, niñas y adolescentes, personal de Residencia y proveedores.

El objetivo de su cargo es colaborar con la Dirección en el adecuado abastecimiento y mantención de la Residencia, para mantener cubierta las necesidades de los niños y niñas como también de los insumos que requiere el personal para el adecuado desarrollo de sus funciones.

Principales funciones

- Estar disponible y atenta a los requerimientos de la Residencia para la atención de los niños y niñas.
- Realizar compras de insumos para el buen funcionamiento institucional y satisfacción de necesidades de los niños y niñas.
- Realizar trámites bancarios.
- Coordinarse con terceros para la adquisición de insumos y reparaciones de la Residencia.
- Colaborar con lo solicitado tanto por Direcciones de las Residencias y administración centralizada.

Las Residencias estarán supervigiladas por una plana mayor que corresponde la Administración Centralizada de la Fundación compuesta por el siguiente recurso humano:

DIRECTOR ADMINISTRATIVO: Es el responsable de velar por la adecuada administración de los recursos que la Fundación obtiene como organismo colaborador del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, destinados para el buen funcionamiento de las Residencias, a fin de garantizar la protección de los niños/as atendidos.

Su perfil corresponderá a:

- Profesional titulado/a de las ciencias de la administración.
- Experiencia en dirección y administración de recursos humanos y materiales.
- Capacidad de liderazgo en la conducción del equipo.
- Habilidades personales para la conducción técnica de equipos, trabajo colaborativo con su equipo.
- Capacidad de comunicar ideas e instrucciones de manera clara, saber escuchar y considerar las opiniones de su equipo u otros.
- Capacidad de planificar y orientar al equipo hacia el logro de resultados.
- Capacidad de analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, conflictos o crisis.

Principales funciones

- Administrar el adecuado uso y destino de la subvención transferida desde el Servicio Mejor Niñez.
- Supervisar el procedimiento de rendición de cuentas al Servicio Mejor Niñez.
- Supervisar y articular la administración y contabilidad de los proyectos que administra la Fundación.
- Disponer, procesar y/o efectuar pagos y otras transacciones bancarias relacionadas con los proyectos.
- Supervisar la elaboración de los estados financieros de los proyectos.

- Planificar y supervisar los procesos de adquisiciones, contrataciones y abastecimiento, velando por el cumplimiento de un adecuado control de calidad y cantidad de los bienes y servicios adquiridos para la ejecución de los proyectos.
- Velar por un buen clima laboral para que los funcionarios desarrollen sus funciones, tareas y actividades en un ambiente confortable y con sentido de pertenencia.
- Velar por la adecuada satisfacción de necesidades y buen trato a sujetos de atención de los proyectos que administra la Fundación.

DIRECTORA TÉCNICA: Es la responsable de velar por el cumplimiento de las orientaciones técnicas, protocolos, enfoques y estándares de calidad, definidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para las distintas modalidades de proyectos residenciales adjudicados por la Fundación, a fin de garantizar la protección de los NNA atendidos.

Su perfil corresponderá a:

- Profesional titulado/a de las ciencias sociales.
- Experiencia laboral en trabajo con infancia vulnerable y residencial.
- Capacidad de liderazgo en la conducción del equipo.
- Habilidades personales para la conducción técnica de equipos, trabajo colaborativo con su equipo.
- Capacidad de comunicar ideas e instrucciones de manera clara, saber escuchar y considerar las opiniones de su equipo u otros.
- Capacidad de planificar y orientar al equipo hacia el logro de resultados.
- Capacidad de analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, conflictos o crisis.

Principales funciones

- Supervisar el funcionamiento global de las residencias en conformidad a la normativa vigente, teniendo siempre presente el Interés Superior del Niño.

- Diseñar y planificar el programa de intervención del área técnica en coordinación con el equipo de trabajo de cada Residencia.
- Garantizar que el equipo de cada Residencia tenga claridad sobre sus roles y funciones; planificando la supervisión y formación del personal.
- Asesorar técnicamente la intervención de los equipos técnicos a través de reuniones periódicas y otras metodologías de trabajo.
- Desarrollar un plan de trabajo territorial con redes sociales locales, sectoriales y comunitarias y supervisar la gestión del equipo técnico de cada residencia con el trabajo en red.
- Supervisar la adecuada satisfacción de necesidades básicas y buen trato de los niños, niñas y adolescentes de las Residencias.
- Supervisar y asesorar técnicamente que el proceso de acompañamiento de los niños/as y sus familias de cada Residencia se efectúe de manera adecuada y pertinente: ingreso, evaluación integral, acompañamiento durante la estadía en la residencia, pre-egreso y egreso.
- Organizar capacitaciones y perfeccionamiento para funcionarios de las Residencias.

SUPERVISORA TÉCNICA: Es la responsable de velar por el cumplimiento de las orientaciones técnicas, protocolos, enfoques y estándares de calidad, definidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para las distintas modalidades de proyectos residenciales adjudicados por la Fundación, a fin de garantizar la protección de los NNA atendidos.

Su perfil corresponderá a:

- Profesional titulado/a de las ciencias sociales.
- Experiencia laboral en trabajo con infancia vulnerable y residencial.
- Capacidad de liderazgo en la conducción del equipo.
- Habilidades personales para la conducción técnica de equipos, trabajo colaborativo con su equipo.
- Capacidad de comunicar ideas e instrucciones de manera clara, saber escuchar y considerar las opiniones de su equipo u otros.
- Capacidad de planificar y orientar al equipo hacia el logro de resultados.
- Capacidad de analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, conflictos o crisis.

Principales funciones

- Supervisar el funcionamiento global de las residencias en conformidad a la normativa vigente, teniendo siempre presente el Interés Superior del Niño.

- Diseñar y planificar el programa de intervención del área técnica en coordinación con el equipo de trabajo de cada Residencia.
- Garantizar que el equipo de cada Residencia tenga claridad sobre sus roles y funciones; planificando la supervisión y formación del personal.
- Asesorar técnicamente la intervención de los equipos técnicos a través de reuniones periódicas y otras metodologías de trabajo.
- Desarrollar un plan de trabajo territorial con redes sociales locales, sectoriales y comunitarias y supervisar la gestión del equipo técnico de cada residencia con el trabajo en red.
- Supervisar la adecuada satisfacción de necesidades básicas y buen trato de los niños, niñas y adolescentes de las Residencias.
- Supervisar y asesorar técnicamente que el proceso de acompañamiento de los niños/as y sus familias de cada Residencia se efectúe de manera adecuada y pertinente: ingreso, evaluación integral, acompañamiento durante la estadía en la residencia, pre-egreso y egreso.
- Organizar capacitaciones y perfeccionamiento para funcionarios de las Residencias.

CONTADOR AUDITOR U OTRO PROFESIONAL A FIN

Perfil:

- **Título Profesional:** Contador Auditor- Ingeniero en Administración de Empresas u otro a fin

Conocimientos Específicos:

- Experiencia en auditoría a los estados financieros
- Conocimiento en preparación de estados financieros
- Experiencia en la Administración de recursos humanos.
- Conocimiento de leyes laborales y financieras.
- Manejo office a nivel intermedio-avanzado

Competencias genéricas y específicas: Confiable, Organizado, Ordenado, Metódico, Habilidades de Comunicación, Integridad, Perseverancia, Iniciativa, Pensamiento Analítico, Orientado al Logro.

Principales funciones

- Controlar el adecuado uso y destino de la subvención transferida desde el Servicio Mejor Niñez a cada uno de los proyectos administrados por la Fundación.
- Controlar el adecuado procedimiento de rendición de cuentas al Servicio Mejor Niñez por cada uno de los proyectos que administra la Fundación.
- Supervisar la documentación de respaldo de los ingresos y gastos de los proyectos que administra la Fundación.
- Organizar el registro de control de bienes de los proyectos.
- Organizar los ingresos y gastos de la Administración Centralizada.
- Controlar el Recurso Humano de cada uno de los proyectos que administra la Fundación.
- Velar por el cumplimiento legal en materia laboral y tributaria de los proyectos que administra la Fundación.

ADMINISTRATIVO (A) CONTABLE TRIBUTARIO

Perfil

- **Título Profesional:** Contadora.
- **Competencias genéricas y específicas:** Confiable, Organizado, Ordenado, Metódico, Integridad, Pensamiento Analítico, Orientado al Logro.

Principales funciones

- Elaborar liquidaciones de sueldo mensuales de los funcionarios que trabajan en los proyectos que administra la Fundación.

- Elaborar finiquitos por términos de relación laboral.
- Gestionar el adecuado desarrollo y cumplimiento de las cotizaciones previsionales de los funcionarios que se desempeñan en los proyectos.
- Confeccionar y realizar la declaración mensual de impuestos.
- Confeccionar certificados y declaraciones jurada para Impuesto a la Renta.

CHOFER

Perfil

De preferencia con Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.

FORMACIÓN Excluyente: Licencia de conducir Clase A-2 Profesional y Hoja de vida del conductor intachable.

El objetivo del cargo es realizar traslados de forma oportuna, segura y acogedora, en vehículo institucional de funcionarios/as, niños y niñas o familiares vinculados al proceso de intervención residencial.

Principales funciones:

- Planificar, realizar y registrar en bitácora aquellos traslados o cometidos que se le asignen según programación.
- Planificar acciones para el traslado con Educadora del/la niño/a y dupla psicosocial a cargo.
- Realizar las acciones de intervención acordadas con dupla psicosocial a cargo.
- Acoger y escuchar a niños/as durante el traslado.
- Asegurar condiciones de seguridad para el traslado.
- Mantener y revisar de manera preventiva el vehículo a su cargo.
- Reportar permanentemente a jefaturas respecto de posibles infracciones (multas), necesidades de mantención, reparaciones del vehículo, accidentes y otros eventos relevantes.

- Mantener implementos de seguridad y documentación del vehículo vigente y en óptimas condiciones.
- Entregar registro de kilometraje y uso de combustible según regulaciones de las Residencias.
- Apoyar al funcionamiento de las Residencias en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.
- Ejecutar traslado de algún niño/a, fuera de la región, a solicitud de la dirección de la residencia en conjunto con Equipo Técnico u otro funcionario designado o Jefatura.
- Cumplir con las normas vigentes sobre buenas prácticas y buen trato en el ejercicio de sus funciones.
- Cumplir con las normas vigentes sobre prevención de riesgos de accidentes.

1.3 ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN:

1.- ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE PERSONAL: Consiste en planificar el personal que se necesita para cubrir las vacantes generadas ya sea por crecimiento, contratos culminados o renuncias. Esta necesidad surge desde la Dirección de cada proyecto quien en conjunto con la Administración Centralizada confirman el requerimiento para dar comienzo a su plan de trabajo de búsqueda y selección de personal.

2.- REVISIÓN DEL PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS DE ACUERDO A LOS ROLES A CUMPLIR: Información contenida en el presente Modelo del Prevención del Delito y en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza**, elaborado desde las Orientaciones Técnicas de las Líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que dan cuenta del cargo, perfil de cargo y funciones.

3.- CAPTACIÓN DE CANDIDATOS: Es el inicio de la convocatoria de candidatos y forma parte del reclutamiento, mediante herramientas y medios para llevar a cabo la recepción de los currículums. Por lo general se hacen publicaciones en el diario local, radio, redes sociales y pagina web de la Fundación: <https://fundacionuestrasenoradelaesperanza.cl>.

4.- PRE SELECCIÓN DE CANDIDATOS: En esta fase la Dirección de cada proyecto, revisa currículos en base a los perfiles de cargo, desde las competencias técnicas y características personales requeridas y consignadas según las Orientaciones Técnicas diseñadas por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia según modalidad. Previamente a la entrevista de selección, se pide a los/as postulantes la presentación de los antecedentes que se consignan a continuación: Certificado de título profesional o técnico, acorde al cargo y funciones a desempeñar, junto a la acreditación de perfeccionamiento y capacitaciones atinentes a la función, más certificado de antecedentes para fines especiales vigente (verificando la no existencia de antecedentes penales que inhabiliten para las funciones a desempeñar). Por su parte, la Dirección de cada proyecto verifica que cada postulante no figure en el registro de inhabilidad para trabajar con menores de edad y verificador de consulta o reporte de inhabilidades por maltrato relevante.

5. EVALUACIÓN DE CANDIDATOS: Realizada por la Dirección de cada proyecto y por Psicólogo interno o externo de la organización y consta de la siguiente metodología:

- a). - **Revisión de Antecedentes.**
- b). - **Entrevistas Técnica y Psicológica.**
- c). - **Aplicación de Pruebas Técnicas de Selección.**
- d). - **Solicitud de referencia laboral o académica.**

a) **Revisión de Antecedentes:** Consiste en el chequeo de veracidad de los antecedentes entregados por los/as postulantes: (certificados de título, especialización y experiencia profesional o técnico acordes al rol y funciones en el proyecto; salud compatible con el cargo a desempeñar, certificado de antecedentes para fines especiales, más reporte de inhabilidades para trabajar con menores de edad y maltrato).

b) Entrevistas Técnicas y Psicológicas:

- **Entrevista Técnica:** preferentemente en forma presencial, pero tras contingencia sanitaria podría ser virtual realizada por la Dirección de cada proyecto de acuerdo con el perfil o tipo de servicio que se prestará con el resguardo del material. La entrevista técnica se focaliza en la experiencia en temáticas de infancia y adolescencia, interés por trabajar en el área y en el caso que corresponda su experiencia en el manejo adecuado de recursos públicos. En esta instancia además se da a conocer al candidato la descripción de la organización y del cargo.
- **Entrevista Psicológica:** preferentemente en forma presencial, pero tras contingencia sanitaria podría ser virtual realizada por Profesional Psicólogo que se centra especialmente en la experiencia del área infancia y adolescencia y las competencias o habilidades necesarias para ejecutar de buena manera las funciones en el puesto de trabajo, según Orientaciones Técnicas del Servicio Nacional de Protección Especializa a la Niñez y Adolescencia.

c) Aplicación De Pruebas Técnicas De Selección: Aplicadas por Psicólogo y dependiendo del cargo se aplicarán las siguientes pruebas:

- **Test gráfico Persona bajo la lluvia:** herramienta que se utiliza en numerosos ámbitos de la psicología, principalmente en la clínica, educacional y laboral. A través de la proyección en los dos tipos de respuesta que se solicita (gráfica y verbal) se podrá obtener una apreciación de cómo la persona reacciona ante una situación conflictiva.
- **Test de perfiles de personalidad DISC:** instrumento que permite apreciar un estilo de conducta del evaluado y para predecir futuras respuestas. Mide principalmente 4 factores que son: Dominancia, Comunicación-Influencia, Estabilidad-Cooperación y Obediencia-Precisión.

- **Test de los colores de Lüscher:** prueba que se complementa con la entrevista y podrá arrojar información de la personalidad de la persona, orientada en este caso al ámbito laboral: por ejemplo, aspectos como flexibilidad, actividad, iniciativa, capacidad para anticiparse, etc. Es administrado principalmente a equipo directivo/profesional de la Institución.

- **Test de Edwards:** El Cuestionario de Personalidad de Preferencias Personales de Edwards es un instrumento que permite conocer más a fondo la personalidad de los seres humanos, partiendo de 15 variables importantes de la personalidad, busca medir las preferencias de los individuos, así como determinar sus necesidades y principales motivaciones.

d) **Referencia laboral o académica:** El trabajador debe acompañar al menos una referencia laboral o académica (ésta última solo en caso de que se esté integrando al mundo laboral), vinculada a la función que desempeñará, debiendo ser validada dicha referencia por el profesional que efectúa la entrevista psicológica o por el director de cada proyecto.

6.- CREACION DE INFORMES: El psicólogo encargado de evaluar las candidaturas mediante la entrevista psicológica, aplicación de pruebas técnicas de selección y referencia laboral o académica elabora un Informe Psico laboral que contiene las características personales del candidato, sus fortalezas, debilidades y sugerencias para que el Equipo Directivo tome la decisión de la pertinencia de la contratación. Este documento es de carácter confidencial y se elabora para uso exclusivamente interno.

7.- CONTRATACIÓN: En esta fase al candidato seleccionado se le comunica la decisión y entran en juego todas las acciones informativas contractuales, legales y de la filosofía de la organización.

8.- INCORPORACIÓN: El nuevo empleado empieza a trabajar recibiendo inducción por la Dirección de cada proyecto y es acompañado por otro empleado que le enseña todo lo que debe hacer según su cargo.
(Lineamiento 2)

9.- SEGUIMIENTO: Se realiza un seguimiento por un periodo de noventa días a fin de valorar la calidad de trabajo del nuevo trabajador para realizar los cambios que sean necesarios.

REGISTRO REFERENCIA LABORAL

Datos del candidato

Nombre del candidato	
Empresa donde trabajó	
Período en que laboró	
Cargo que desempeñaba	
Fecha de verificación	
Cargo al que postula	

Datos del informante

Nombre del informante	
Cargo del informante	
Institución donde labora	
Cargo que desempeña	
Teléfono de referencia	

Calificaciones de factores

Factores	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Seguimiento de normas				
Capacidad para solucionar problemas				
Trabajo bajo presión				
Trabajo en Equipo				

1. ¿Cuáles son las Fortalezas que el candidato demostró en su puesto de trabajo?
2. ¿Qué aspecto considera que el candidato debería de mejorar?
3. ¿Cómo fue el desempeño que tuvo en el trabajo?
4. ¿Cuál fue la causa de retiro al trabajo?

Observaciones:

Firma y timbre director/a

Nombre y firma entrevistador

En relación al recurso humano, la Organización dentro de su conformación y organización interna considera los siguientes aspectos:

- Definición de las funciones y tareas del personal contenido en el Reglamento de Orden, Higiene y seguridad elaborado en base a las Orientaciones Técnicas según Modalidades del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Cuidado de las condiciones de trabajo: remuneración justa, horario acorde a la legislación laboral y perfeccionamiento continuo.
- Preparación para ejercer el trabajo: apoyo de supervisión y reconocimiento de nuevos aprendizajes.
- Gestión de la residencia considerando las necesidades de los trabajadores, a fin de que estos sean receptivos a las necesidades de la población atendida.
- Es de conocimiento de todo el recurso humano de la Fundación las causales de incumplimientos y sanciones, la separación inmediata de sus funciones si se produce alguna situación reñida con las normas institucionales, lo cual está contenido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Fundación.

1.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Proceso de evaluación programado y sistemático de valoración cuantitativa y cualitativa de la eficiencia con que los trabajadores llevan a cabo sus funciones y responsabilidades en relación al cargo, con el objetivo de asegurar la idoneidad en el trabajo con niños, niñas y adolescentes sujetos de atención de los Proyectos de la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza.

La Evaluación de Desempeño es un proceso fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que permite identificar las fortalezas y aspectos de mejora que presentan nuestros colaboradores. Además, este proceso entrega información relevante para la toma de decisiones como planes de formación y mejoras.

Para efectos de evaluar el desempeño de los trabajadores, la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza utiliza la **Evaluación 360 grados**, la cual permite obtener información sobre el desempeño de un trabajador de una manera más objetiva y completa, al contar con diferentes puntos de vista que vienen desde jefes directos, compañeros de trabajo y usuarios, así como también la autoevaluación, ya que esto permite a la persona una introspección y visualización de su desempeño. De esta manera al contar con la propia perspectiva del evaluado y la retroalimentación de los demás se logra mantener un equilibrio y la mayor objetividad posible.

Las ventajas de la Evaluación 360 grados son:

- Permite obtener información de cada miembro del equipo desde diferentes perspectivas, con lo que se consigue información más confiable.
- Reduce los prejuicios y sesgos que pueden aparecer cuando la evaluación depende de una sola persona.
- Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración de tal manera que los compañeros se conocen entre ellos y se realiza una crítica constructiva.
- Identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de los colaboradores en cuanto a sus competencias.
- Motivar a que tus trabajadores conozcan, se identifiquen y vivan la misión, visión y valores de la Fundación.
- Mejorar la percepción de equidad, transparencia y justicia en los procesos de evaluación.
- Identificar las necesidades de desarrollo de los colaboradores para la toma de decisiones estratégicas en la gestión de talento.
- Proporciona retroalimentación constructiva y totalmente anónima.

La evaluación de desempeño se aplica una vez por semestre en cada Proyecto, siendo responsabilidad de cada director su aplicación, análisis y cumplimiento de plazos.

Se adjunta Instrumento en Anexos.

II.- LINEAMIENTO 2: PLAN DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES PERMANENTES EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, ASI COMO RESPECTO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PÚBLICOS.

La inducción y capacitación tienen como finalidad mejorar y actualizar las competencias inherentes al desarrollo de funciones del equipo y asegurar que se cuenten con los conocimientos actualizados.

2.1 PLAN DE INDUCCIÓN:

La inducción es definida por Alles¹, como la etapa puente entre el momento en que la persona inicia la relación laboral y cuando se hace cargo efectivamente de su puesto. La inducción hace referencia a actividades formativas mediante las cuales se le presenta a un nuevo trabajador la organización y el puesto de trabajo.

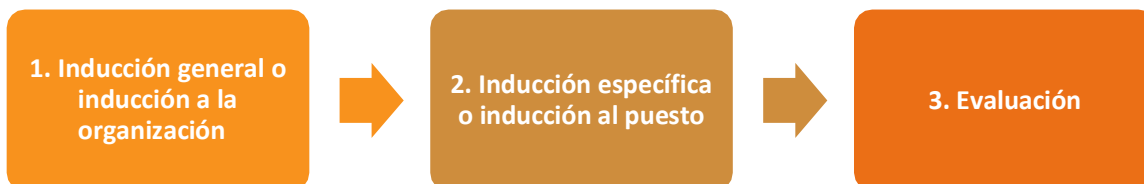
La organización entrega inducción a todo el personal que ingresa a trabajar en materias de prevención de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como del correcto uso de fondos públicos, además de las tareas que debe desempeñar, antes de tener acceso a los niños, niñas y adolescentes; y/o fondos públicos, conforme al rol a desempeñar en la Institución, incluyendo al personal que realiza suplencias o trabajos temporales.

La inducción se realiza durante la primera semana de trabajo del nuevo trabajador.

Como producto de la inducción, todos los trabajadores firman una **“Declaración de compromiso”** en los términos señalados en la Resolución Exenta N°22.

¹ ALLES, Martha Alicia. Diccionario de términos de recursos humanos.–1a ed.–Buenos Aires: Granica, 2012.

El Plan de Inducción de la Organización consta de tres etapas:



1. Inducción general o inducción a la organización: En esta primera etapa del proceso de inducción, se otorga toda la información general de la organización que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo del nuevo trabajador, etapa liderada por la Dirección de cada Proyecto.

El propósito de la inducción general, es dar a conocer a nuestros nuevos colaboradores, todos aquellos aspectos básicos que se necesitan saber para desempeñarse adecuadamente y con seguridad en la Organización, incluyéndose la socialización del Modelo de Prevención del Delito.

Esta etapa de la inducción, será idéntica para todos nuestros nuevos trabajadores, sin importar el cargo o labor que estos desempeñen y contempla la siguiente información:

- Historia de la Organización.
- Misión, Visión y Objetivos de Organización.
- Organigrama.
- **Modelo de Prevención del Delito.**
- Aspectos del contrato laboral (tipo, horarios de trabajo, tiempos de alimentación y marcaciones, prestaciones y beneficios, días de pago, de descanso y vacaciones entre otros).
- Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.
- Salud Ocupacional.
- Varios (Vigilancia y seguridad interna, dotación general, ubicación de baños, comedor y vestidor, salidas de emergencia).

2.Inducción específica o inducción al puesto: En esta segunda etapa del proceso de inducción, se brinda al nuevo trabajador toda la información específica del cargo que va a desarrollar en relación a sus funciones y responsabilidades. En forma específica al nuevo trabajador se le informa acerca de lo siguiente:

- Instrucciones claras y sencillas de lo que se espera que haga en relación al cargo y funciones emanadas desde las Orientaciones Técnicas según modalidad del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Indicaciones para el desempeño de sus tareas, cómo se espera que las desarrolle, con qué herramientas y material cuenta y cómo se evaluará su desempeño.
- Organigrama del proyecto y persona encargada de guiarle en su periodo de adaptación.
- El panorama específico de factores de riesgo, de acuerdo al puesto de trabajo: Se informa a los trabajadores los riesgos a los cuales están expuestos y las medidas de control que se implementan para mantenerlos en niveles de baja peligrosidad. A esto se le llama derecho de saber de los trabajadores.

Esta etapa, es liderada por la Dirección de cada proyecto, quien realiza la presentación del jefe inmediato, de los compañeros de trabajo y de las personas claves de la organización y especialmente presenta a los niños, niñas y adolescentes que estarán bajo su responsabilidad.

En el caso de los Educadores de Trato Directo nuevos será el Jefe de Turno quien asume el rol de guía, acompañando y explicando las funciones y tareas directas a desarrollar con los niños, niñas y adolescentes.

3.Evaluación: Finalizada la semana de inducción, la dirección de cada proyecto realiza una evaluación con el fin de identificar cuáles de los puntos claves de la inducción que no quedaron lo suficientemente claros al nuevo trabajador, con el fin de reforzar o tomar acciones concretas sobre los mismos (reinducción, refuerzos y otros).

Esta evaluación se realiza en base a los documentos de registro donde consta que se recibe Inducción por parte del trabajador mediante una **Pauta de Cotejo y Constancia de Realización de la Inducción (Anexo 3)**



PAUTA DE COTEJO Y CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DE INDUCCIÓN

NOMBRE DEL FUNCIONARIO: _____
FECHA DE INGRESO A LA ORGANIZACIÓN: _____
FECHA DE INDUCCIÓN: _____

Indicadores	SI	NO
• Tuvo una primera entrevista con la Dirección.		
• Se presenta el funcionario formalmente al personal de la Organización.		
• Se presenta el funcionario formalmente a los sujetos de atención.		
• Le presentan la ubicación físicamente en su lugar de trabajo.		
• Se entregan contenidos relacionados con Inducción General		
• Historia de la Organización.		
• Misión, Visión y Objetivos de Organización.		
• Organigrama de la Fundación.		
• Contrato laboral (tipo contrato, horarios, tiempos de alimentación y marcaciones, prestaciones y beneficios, días de pago, de descanso y vacaciones entre otros.		
• Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.		
• Vigilancia y seguridad interna.		
• Dependencias de la Infraestructura.		
• Modelo de Prevención del Delito.		
• Salidas de Emergencia.		
• Se entregan contenidos de Inducción Específica del Puesto de Trabajo		
• Organigrama del Proyecto.		
• Descripción de funciones por escrito y explicación de la misma.		
• Entrega del Derecho a saber de los factores de riesgo laboral		
• Recibió información en relación a la atención a los niños, niñas y adolescentes, sujetos de atención del proyecto.		
• Se le entrega el Derecho a saber sobre factores de riesgo, de acuerdo al puesto de trabajo.		
Firma funcionario	Nombre y Firma del responsable de la Inducción	

Específicamente en **materia de prevención de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como del correcto uso de fondos públicos**, todo trabajador antes de iniciar su trabajo o servicio en la organización, ya sea temporal o permanente, debe firmar una **Declaración de Compromiso**, donde se indique lo siguiente: **(Anexo 4)**

DECLARACIÓN DE COMPROMISO EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, ASÍ COMO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PÚBLICOS.

En la ciudad de _____, con fecha _____, Yo _____, Run: _____ declaro lo siguiente como funcionario de la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza:

- a) Que ha recibido y leído las políticas de la organización y que acepta cumplirlas.
- b) Que se compromete a respetar las normas y límites respecto del trato con los niños, niñas y adolescentes.
- c) Que reconoce y acepta el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso a las autoridades internas y externas correspondientes.
- d) Que está dispuesto a someterse a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año.
- e) Que reconoce y acepta su obligación de cooperar con cualquier investigación interna.
- f) Que se compromete a informar de inmediato a la organización si está implicado en un proceso legal vinculado con delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, o mal uso de fondo públicos, o ha sido condenado por un crimen o simple delito.

Firma Funcionario

2.2. PLAN DE CAPACITACIÓN:

La Fundación Nuestra Señora de la Esperanza cuenta con un Plan de Capacitaciones en Materia de Delitos contra niños, niñas y adolescentes dirigido a todo trabajador/a en forma obligatoria, con el objetivo de prepararlos con el conocimiento y habilidades necesarias para prevenir y responder a los delitos que están contenidos en el presente manual.

La capacitación es según lineamientos del Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia a través de la Resolución exenta N.º 000022 de fecha 14 de enero de 2022:

PLAN DE CAPACITACIÓN MPD

1. Explicación de la ley en cuanto a la obligación de contar con una política de prevención.
2. Cómo mantener límites apropiados con los niños, niñas adolescentes.
3. Cómo reconocer circunstancias que presentan un alto riesgo para que se den transgresiones de límites.
4. Cómo reconocer y responder ante señales de alerta.
5. Cómo responder ante situaciones de abuso y cómo denunciarlas.
6. Cómo responder ante una revelación de abuso.
7. Características de niños, niñas y adolescentes con mayor probabilidad de cometer actos de abuso sexual o de ser abusados.
8. Aplicación de la Resolución Exenta N.º 155 de 2022 que aprueba procedimiento ante hechos constitutivos de delitos contra niños, niñas y adolescentes atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
9. Detección de necesidades de reparación o abordaje de daño.
10. Derivación a la Red y coordinación intersectorial.
11. Correcto uso de Fondos Públicos y los eventuales delitos que se pueden cometer en esta materia, así como las herramientas de prevención de estos.

La capacitación se realiza dentro del primer año de contrato del Trabajador, y como verificadores se cuenta con: Programa de la jornada con el contenido entregado, lista de asistencia de los participantes, evaluación de los contenidos, además de fotografías de la actividad y boleta del capacitador cuando corresponda. Tales capacitaciones son distintas a la exigidas en los procesos técnicos de licitación, y tienen relación solo con la difusión de la cultura de la prevención del delito.

Anexo 5: Cronograma de Capacitaciones Modelo Prevención del Delito

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN MPD													
TEMA	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	VERIFICADORES
Explicación de la ley en cuanto a la obligación de contar con una política de prevención.	x												• Programa de la Jornada.
Cómo mantener límites apropiados con los niños, niñas adolescentes.	x												• Lista de asistencia.
Cómo reconocer circunstancias que presentan un alto riesgo para que se den transgresiones de límites.	x												• Boleta de Servicios capacitador.
Cómo reconocer y responder ante señales de alerta.				x									• Fotografía de la actividad-
Cómo responder ante situaciones de abuso y cómo denunciarlas.				x									• Instrumento de evaluación de la capacitación.
Cómo responder ante una revelación de abuso.				x									
Características de niños, niñas y adolescentes con mayor probabilidad de cometer actos de abuso sexual o de ser abusados.								x					
Aplicación de la Resolución Exenta N.° 155								x					
Detección de necesidades de reparación o abordaje de daño.								x					
Derivación a la Red y coordinación intersectorial.												x	
Correcto uso de Fondos Públicos y los eventuales delitos que se pueden cometer en esta materia, así como las herramientas de prevención de estos.												x	

III.- LINEAMIENTO 3: MATRIZ DE RIESGO.

3.1 PRESENTACIÓN

El presente instrumento permite identificar los factores protectores y de riesgo presentes en la institución **Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza**, ya sean actividades o procesos que sean habituales o esporádicos, que puedan generar o incrementar la posibilidad de comisión de delitos contra los niños, niñas y/o adolescentes presentes en los proyectos residenciales, así como el mal uso de fondos públicos, cuya visibilización permite que la gestión del riesgo esté integrada en todas las actividades del Organismo.

La metodología utilizada para la creación de esta matriz contempla un diagnóstico compuesto por herramientas de recolección de datos de diversa naturaleza, siendo entre ellas la revisión documental, entrevistas semiestructuradas, grupos focales análisis de encuestas. Las actividades realizadas en este ámbito se detallan a continuación:

- Análisis documental de informes técnicos de supervisión de las tres residencias, correspondientes al periodo de diciembre de 2021 a junio de 2022.
- Análisis documental de las fichas de visita residencial por parte de las judicaturas respectivas.
- Análisis documental de informes de evaluación anual de desempeño realizado por Unidad de Protección de Derechos SENAME Ñuble con fecha 25 de noviembre de 2019 al RLP PER Nuestra Sra. de la Esperanza.
- Análisis documental de informes de supervisión financiera integral, realizada por Jessica Sarabia Fritz, el 11 de mayo de 2022.
- Revisión análisis de encuestas de satisfacción a usuarios niños/as, adolescentes, jóvenes y adulto responsable aplicadas a usuarios de los proyectos residenciales el primer semestre de 2022.
- Revisión análisis de encuestas de satisfacción a educadoras de trato directo de los tres proyectos residenciales, aplicadas a el primer semestre de 2022.
- Focus group con directores/as realizado con fecha 29 de junio de 2022.
- Focus group y jornada reflexiva con duplas y educador/a de trato directo, realizado con fecha 4 de julio de 2022.

Objetivos:

Referente al objetivo del presente diagnóstico es identificar en el desempeño institucional factores de riesgo (acciones, eventos y actores extrínsecos e intrínsecos) que puedan ser desencadenantes de delitos hacia los NNA, personal interno y gestión administrativo-financiera y/o que pongan en riesgo el correcto desempeño de los proyectos residenciales ejecutados por la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza.

Objetivos específicos

- Distinguir elementos presentes en el desempeño administrativo y financiero que puedan significar una amenaza al cumplimiento de los objetivos de intervención y desempeño de los proyectos residenciales en general.
- Advertir aspectos del desempeño técnico que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos proteccionales, de intervención y desempeño de los proyectos residenciales en general.
- Identificar factores presentes en la coordinación con redes institucionales que dificultan el desempeño técnico y objetivos de la intervención con NNA y familias.
- Determinar variables presentes en el entorno comunitario y familiar que podrían significar un riesgo en el ámbito proteccional y para el desempeño de los objetivos de intervención
- Describir elementos de carácter cotidiano (horarios, espacios, rutinas) en el quehacer de las residencias que presentan mayor probabilidad de ocurrencia de episodios críticos.
- Identificar herramientas y estrategias que desde la experiencia del equipo de trabajo han favorecido el cumplimiento de los objetivos de intervención y desempeño de los proyectos residenciales en general.

Metodología para Focus Group con directores/as de programas residenciales.

En esta instancia participan las/os directoras/es de las tres residencias ejecutadas por la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza. La actividad se realiza el 29 de junio de 2022 y se desarrolla mediante una jornada reflexiva cuya finalidad es identificar las fortalezas del equipo, así como las dificultades y debilidades internas que enfrentan ante situaciones críticas. También se observan las oportunidades y amenazas externas que ofrece el entorno, ya sea manifestado en las redes locales con las que se interactúa, las familias o el propio Servicio Nacional de Protección a la Niñez y Adolescencia.

La técnica que se emplea es una entrevista semiestructurada con una batería de 16 preguntas orientativas (**Anexo 6**). Las variables desde las cuales se construye el instrumento son las siguientes: **Zonas, horarios, espacios, eventos, actores internos y actores externos.**

Cabe señalar que las mismas preguntas también son usadas en el focus group realizado con el equipo de trabajo (duplas y educadoras de trato directo) con fecha 04 de julio del 2022. Así mismo, en ambos casos, se realiza un análisis cualitativo del contenido del audio obtenido durante la discusión de estas preguntas, sus respuestas y argumentación.

Sistematización de supervisiones técnicas y financieras.

Se toma como muestra las **supervisiones técnicas** correspondientes al periodo de diciembre de 2021 a mayo de 2022 de las tres residencias administradas por la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza, en cuanto a las **supervisiones financieras** abarcan desde 2019 a 2022. El resumen del análisis se adjunta sistematizado en una tabla disponible en (**Anexo 7**).

Fuentes utilizadas en el diagnóstico:

1. Riesgos que afectan la intervención y cumplimiento de objetivos.	2. Riesgos psicosociales en el trabajo y Clima Laboral.	3. Riesgos de agresiones y seguridad de NNA.	4. Riesgos presentes en el inmueble.	5. Riesgo en Área administrativa y financiera.
Focus group directores/as.	Focus group directores/as.	Focus group directores/as.	Focus group directores/as.	Informes de supervisión financiera.
Focus group Equipo.	Focus group equipo.	Focus group equipo.	Focus group equipo.	Inventario de inmueble y equipamiento.
Informes de supervisión técnica.	Encuestas de satisfacción a usuarios adultos.	Informes de supervisión técnica.	Informe de visita en terreno judicatura	
Encuestas de satisfacción a usuarios adultos.	Encuestas de satisfacción a los/as educadores/as de trato directo.	Revisión de carpetas de los funcionarios	Informes de supervisión técnica.	
Informe de visita en terreno judicatura.	Registro de licencias médicas.	Revisión de carpetas NNA.	Encuestas de satisfacción a ETDs	
Revisión de carpetas NNA.	Carpetas/registro de trabajadores.	Revisión de casos en sistema SIS.	Revisión de carpetas NNA.	
Revisión de casos en sistema SIS.			Revisión de casos en sistema SIS .	
Listado de NNA atendidos en residencias en lista de espera por atención en otros programas de la red.				

Tabla: Fuentes de información utilizadas para el diagnóstico, desagregadas por unidades de análisis.

3.2 DIAGNÓSTICO DE FUNCIONAMIENTO

A continuación, se presentan los principales resultados del diagnóstico institucional realizado en la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza.

1. RIESGOS QUE AFECTAN LA INTERVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:

1.1 **Colaboración intersectorial:** Referente a las amenazas presentes en el entorno, según la experiencia tanto de directores como el equipo, una de las dificultades que enfrentan es la falta de colaboración y comunicación entre redes como el Programa Mi Abogado, existiendo problemas en la delimitación de roles y establecimiento de alianzas colaborativas con algunas triadas de dicho programa. Según declaran, estas tensiones entre equipos se manifiestan concretamente en cuestionamiento constante al trabajo de las residencias, por ejemplo sobre el contenido de informes emitidos, sugerencias del equipo durante las audiencias, así como acciones recurrentes tales como el mantener comunicación telefónica directa con NNA, sin intermedio del programa, por ejemplo en episodios de desregulación emocional de NNAJ, no corroborando información con el equipo, así como brindando información confidencial y/o delicada hacia NNAJ sobre condiciones de egreso, lo que ha llevado a la desregularización emocional y generación de expectativas en algunos casos.

- **Medidas de contención:** Ante estas tensiones, directores/as de residencias han tomado como medida el establecer una reunión con dirección del programa Mi Abogado para abordar problemáticas descritas.

1.2 **Planificación de visitas:** Ante redes de Servicio Nacional Especializado de Protección a la Niñez y Adolescencia han surgido inconvenientes por la falta de planificación o coordinación oportuna de las visitas y reuniones con NNA en residencia, siendo solicitadas el mismo día. Ello afecta en la rutina y participación de NNAJ en actividades ya agendadas como paseos, excursiones, debiendo dejar a NNAJ en residencia pese a la expectación por actividades grupales.

- **Medidas de contención:** Ante estas situaciones, directores han tomado como medida la exigencia de una agenda mensual de visitas/entrevistas con los NNA.

1.3 **Atención oportuna:** Amenazas presentes en el entorno intersectorial también son los tiempos de espera por atención psiquiátrica y derivación a COSAM, habiendo escasos de cupos y horas, por lo que, si bien la atención para medicina general en CESFAM se realiza de forma expedita, la interconsulta a psiquiatra puede tardar meses. Esto mismo sucede también en cuanto a enfermedades respiratorias, siendo escasas las horas de especialistas en el sistema público y privado.

- **Medidas de contención:** Atención en salud privada.

1.4 **Sobre intervención:** Amenazas al bienestar de los NNA por sobre intervención, especialmente en atención psicológica. Equipo de residencia ha observado agotamiento en algunos NNA al estar siendo abordadas las mismas temáticas por psicólogos de residencia, de red educacional, salud, programa Mi Abogado, siendo necesaria mayor coordinación por ejemplo a través de mesas de trabajo. Igualmente, el equipo técnico observa frustración y desconfianza de familias y adultos responsables por dilatación de fase de diagnóstico, pues además de la sobre intervención, cada programa realiza su propia fase de indagación, siendo en algunos casos tres meses por parte del DAM, luego OPD, PRM y la residencia, lo que suma 12 meses de diagnósticos sin haber intervención.

- **Medida de contención:** mesas de trabajo.

1.5 Se observa que la ausencia de plazas disponibles y cupos 80 bis en programas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, lleva a una **dilatación de la permanencia, pre-egreso y egreso del NNAJ**, por ejemplo, producto de la espera del Tribunal por los informes de competencias parentales de DAM, o la espera de cupos en programas de acompañamiento para el pre-egreso como PPF o FAE.

- **Medida de contención:** Se informa la situación al Servicio para que agilice derivación.

1.6 **Rangos etarios:** Las jornadas reflexivas con el equipo de trabajo además evidenciaron aspectos críticos desde la formulación y diseño afectan a los proyectos residenciales. Entre ellos destaca el **riesgo que representa el amplio rango etario del sujeto de atención** en las residencias, correspondiendo a diferentes necesidades y ciclos vitales. Problemáticas que surgen a raíz de ello son por ejemplo en las residencias REM-PER cuyo sujeto de atención abarca desde los 6 años a 17 años y 12 meses, conviven

niños/as que aún están en proceso de resignificación de las experiencias de maltrato de tipo sexual, junto a adolescentes que están en proceso de exploración y/o conductas sexualizadas. Por otro lado, el rango etario poco acotado implica que la planificación diaria de actividades no pueda orientarse hacia el grueso de NNAJ, teniendo que dividirse los/as ETDs.

- **Medida de contención:** Se trata de dividir al interior de las residencias a los NNA por grupo etario y desarrollar actividades acordes a sus intereses y necesidades.

1.7 **Las orientaciones técnicas de REM-PER consideran una muy baja cantidad de ETDs** (1 cada 8 plazas diurnas y 1 cada 10 en jornada nocturna), pensando en el amplio rango etario señalado anteriormente. Así en este sentido, se considera que la cantidad de educadores/as debería ir en función del grado de complejidad/disruptividad de los NNAJ, así como el grado de dependencia o apego que requieran según el ciclo evolutivo.

- **Medida de contención:** En estos ámbitos, las estrategias que han adoptado los equipos, corresponden al apoyo y participación activa de duplas técnicas en labores cotidianas y actividades con los NNAJ, siendo una fortaleza grupal el compromiso por la labor de las residencias.

1.8 **Refractariedad de las redes familiares:** pese a que el enfoque de Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia da prioridad a la reunificación familiar, en la intervención el programa se encuentra con dificultades como la escasa problematización que logran las familias sobre los factores de riesgo o vulneraciones a los que han expuesto a los NNA, entendiendo la presencia de problemas psiquiátricos, historial de vulneraciones no resignificadas en los padres. Por otro lado, la adquisición de habilidades parentales por parte de los cuidadores es especialmente difícil cuando se trata de la familia extensa (adultos mayores), habiendo estilos de crianza y pensamientos más rígidos que en otros rangos etarios. En relación a esto, hay muchas vulneraciones que presentan un carácter transgeneracional (por ejemplo, patrones de abuso sexual que se vienen dando desde varias generaciones al no ser resignificada dicha experiencia). Esto dificulta el despeje familiar, sumándose otros riesgos como consumo de drogas, alcoholismo, VIF, en ambas líneas sanguíneas. Así mismo, se han dado casos en que las familias no generan adherencia a la intervención, dando preferencia a que el NNA permanezca bajo los cuidados de la residencia, manteniendo solo visitas e incluso existiendo abandono.

- **Medida de contención:** Análisis de caso.

1.9 **Diagnóstico no actualizado:** Según informes de supervisión técnica se observó que existían NNA con una permanencia superior a 12 meses que no contaban con un Diagnóstico actualizado. Por otro lado, de forma similar, en caso de joven con 18 años cumplidos, no registra en carpeta eventos de intervención con objetivos para la vida independiente.

- **Medida de contención:** Según evidencia informe de supervisión folio n° P202216099 observación se subsana el 16 de marzo de 2022 y 31 de marzo de 2022 respectivamente.

1.10 Por último, siendo relevante para el cumplimiento de los objetivos del programa, **no se conoce el porcentaje de logros, debió a que no se cuenta con un formato para medirlas de forma estadística.**

- **Medida de contención:** Según informe de supervisión técnica folio n° P202216134, hallazgo fue resuelto el 25 de abril de 2022, **elaborando una matriz Excel que facilita la medición logros.**

1.11 **Vinculación con familia:** Según las encuestas de satisfacción a usuarios adultos, el 25% opina que Trabajador Social no muestra preocupación por la situación del niño cuando asisten a visita domiciliaria. Igual porcentaje opina que no pueden hablar en confianza de la situación del niño/a con las personas que trabajan en la residencia.

- **Medida de contención:** Con la finalidad de mejorar este aspecto se realizan visitas domiciliarias semanalmente por proyecto residencial, dando a conocer el avance del proceso y detectando nuevas necesidades para la activación de las redes intersectoriales.

1.12 **Entrevistas adulto responsable:** según encuestas a usuarios, 25% no habría tenido entrevista con la/el Psicólogo/a de la residencia.

- **Medida de contención:** con la finalidad de mejorar este aspecto desde residencias se facilita a los progenitores contactos telefónicos, manteniendo la disposición para atender las necesidades emocionales de los padres o adultos relacionados cuando estos lo han requerido, sin perjuicio las atenciones psicológicas se han continuado realizando de forma como se encuentra establecido en el programa.

1.13 **Plan de intervención:** Según encuesta de satisfacción de usuarios adultos, 2 adultos manifiestan no haber participado de actividades de habilitación en el ejercicio de su parentalidad tales como (talleres, visitas domiciliarias, sesiones individuales, etc.) y así mismo no consideran que desde la residencia se les ayude con la situación por la que el NNA ingresó a la residencia.

- **Medida de contención:** Se implementa un plan de trabajo con talleres individuales y en grupo semanales y cada quince días para ser desarrollado con los adultos relacionados. Igualmente, se ha realizado retroalimentación con las adultas informando nuevamente los motivos que dieron origen del ingreso del niño a Residencia.

1.14 Según informe de visita en terreno judicatura, del total de NNA con problemas de salud mental, **no todos tendrían diagnóstico clínico**. Existiendo nudo crítico en el acceso a controles permanentes de salud mental especializada desde el ámbito público.

- **Medida de contención:** En la actualidad se están utilizando proyectos de inversión, para acceso a salud mental de forma particular.

2 RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y CLIMA LABORAL

2.1 **Seguridad para personal:** Según encuestas a usuarios adultos, uno opina lo siguiente *“Creo que faltan más espacios para las visitas y también encuentro poca seguridad para los funcionarios... Comento esto ya que nos hemos encontrado con algunas situaciones violentas por parte de una persona que realiza visitas generando un ambiente estresante y complicado para los demás que nos encontramos en la residencia.* (MPG, 2022).

Según los antecedentes proporcionados en los grupos focales, una de las amenazas externas al trabajo en residencias y bienestar laboral, tiene relación con **situaciones de hostigamiento, agresiones y amenazas por parte de adultos responsables o familiares de los NNA**, ya sea en las visitas a la residencia o cuando las duplas han ido de visita en terreno. Según el equipo, esto tendría relación a que el personal de residencia es el rostro visible para las familias, por lo que muchas veces atribuyen la decisión de la judicatura a la propia residencia. Así mismo, la salud mental y psiquiátrica de los adultos

responsables incide no solamente en la capacidad de establecer un vínculo seguro con el NNAJ, sino también en adherencia a la intervención y mayor o menor agresividad hacia el personal de la residencia.

- **Medida de contención:** Acciones de contención que se han realizado para mitigar estos eventos, son informar mediante oficio a Tribunales y Fiscalía en caso de agresiones físicas, solicitando una medida cautelar.

2.2 Igualmente, otro factor que ha mermado el bienestar emocional del personal de residencias son las **agresiones por parte de los propios NNA durante episodios críticos de descompensación emocional o descontrol de impulsos, habiendo sido en muchas ocasiones víctimas de golpes, contusiones, mordeduras, amenazas con armas blancas hechizas.**

- **Medida de contención:** Frente a estas acciones las medidas que toma el equipo, es separar al resto del grupo brindar contención pasiva al NNA (sin contacto).

2.3 **Condiciones materiales:** La aplicación de encuestas de satisfacción a los/as educadores/as de trato directo, evidencia que 50% de ellos/as considera que falta mejorar el equipamiento e insumos para desarrollar su labor, por ejemplo, en cuanto a la cocina, así como contar con un área de descanso (turno de noche) y en el que puedan guardar sus pertenencias.

- **Medida de contención:** La Institución da respuesta a dichos requerimientos habilitando espacios de descanso para el personal y para guardar sus pertenencias, del mismo modo mejorar y equipar cocina de una Residencia.

2.4 **Manual de convivencia:** Según encuestas, los ETDs que llevan más tiempo trabajando conocen el Manual de Convivencia, por lo que se debe realizar una socialización del mismo para que todos los puedan seguir y trabajar de manera adecuada (40% ETDs desconocen este aspecto).

- **Medida de contención:** La Institución da respuesta a dichos requerimientos difundiendo el manual de convivencia mediante Reuniones con los equipos y dejándolo a la vista de ETD en lugares claves como comedores y oficinas del personal.

2.5 Clima laboral: Según encuesta a ETDs, una parte importante de ellos (35%) se siente medianamente escuchado o considerada su opinión sobre la intervención de los NNA.

- **Medida de contención:** a la actualidad se realizan reuniones mensuales y quincenales con educadoras y equipo técnico, a fin de que conozcan situación de cada NNA, favoreciendo también la opinión de las ETD en cada caso.

3 RIESGOS DE AGRESIONES Y SEGURIDAD DE NNA

3.1 Pre-egreso: Entre las instancias que desde la experiencia del equipo se reconocen como potencialmente peligrosas, están cuando los NNA han salido de la residencia para tener contacto con la familia. Particularmente se observa que en el periodo de acercamiento familiar ha habido muy pocos eventos que pongan en riesgo al NNA (normalmente son salidas de fin de semana), sin embargo, el pre-egreso es un momento crítico, pues el adulto responsable a veces tiende a aflojar respecto de las condiciones de cuidado, o a tomar decisiones desencadenantes de nuevas vulneraciones como reunir o permitir la pernoctación al NNA con el adulto agresor sexual o reunir al NNA con las figuras parentales que le abandonaron.

- **Medida de contención:** Si bien el programa toma resguardos como solicitar medidas cautelares hacia el agresor, al momento del pre egreso suelen estar caducadas o no siempre se cumplen, aunque el programa esté alerta. Del mismo modo se realiza un seguimiento programado mediante visitas domiciliaria periódicas, coordinación con redes de salud y educacionales y programas de la red según el caso, como también entrevistas individuales con el NNA cuando corresponde.

3.2 Victimización por otros NNA: Otro factor de riesgo al interior de las residencias son los propios NNAJ, pues siendo víctimas de múltiples vulneraciones y agresiones físicas o sexuales, muchos NNA se encuentran en el proceso de resignificación de dicha experiencia, existiendo la tendencia a replicar la victimización en sus pares. En este sentido, los equipos reconocen la existencia de zonas y momentos críticos en los que deben tener especial cuidado para que no sucedan estos eventos. Tales momentos son: hora de ducha durante las mañanas (baños de hombres no son individuales), horas de juegos y actividades, donde se pueden dar roles y conflictos, hora de almuerzo existiendo situaciones en las que NNAJ de Residencia de Mayores han intentado usar los cubiertos como arma blanca.

- **Medida de contención:** Ante este tipo de situaciones las medidas de resguardo que toma el personal son evitar que coincidan los cambios de turnos con momentos potencialmente riesgosos, habiendo un ETDs de punto fijo en tales lugares y horarios. Al mismo tiempo y dependiendo el hecho se activa Resolución exenta Nº 155 sobre Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA y se evalúa si requiere terapia reparatoria o derivación a PRM.

3.3 Autolesiones: Igualmente es relevante el riesgo de autolesiones que han presentado algunos NNA en Residencias de Mayores, especialmente durante momentos de desregulación emocional. Según la experiencia, se ha observado, que tiende a ser más recurrente entre NNAJ de sexo femenino, rotándose de cortes, por ejemplo. En ocasiones esto está asociado a trastornos de personalidad, así como estrés postraumático.

- **Medida de contención:** Por ello, es que se toman medidas como la contención sin contacto físico con NNA (protocolo de Intervención en crisis) mientras se llama a ambulancia para aplicar medicación o internación si es necesario. Además, como resguardo, se aísla a NNA con crisis, para evitar que pueda generar descompensación en otros NNA.

3.4 Huidas: Se han dado situaciones eventuales en las cuales durante paseos a parques, plazas o similares algún NNA se ha escapado, normalmente cuando esto sucede, van a casa de algún familiar, lo que puede conllevar riesgos al andar solos por la ciudad y desplazarse hacia zonas periféricas de la ciudad.

- **Medida de contención:** Para prevenir esto, se activan redes y organizan actividades protectoras como scouts y deportes de interés, acompañados con un encargado de todo el trayecto a su actividad (normalmente a un par de cuerdas de la residencia). También se toman medidas como coordinación inmediata con carabineros ante estas situaciones, se informa al Tribunal, Curadora del PMA, Supervisora Técnica y a la familia.

3.5 Desconocimiento de medidas cautelares: Según informes de supervisión técnica de Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en entrevista ETD sobre caso particular, refiere no conocer a quienes se aplica medida de protección consistente en prohibición de acercamiento.

- **Medida de contención:** en la actualidad se realizan reuniones mensuales y quincenales con educadoras y equipo técnico, a fin de que conozcan situación de cada NNA.

3.6 Evaluación psicológica pendiente: Según la revisión de carpetas de los funcionarios se encuentra pendiente la evaluación psicológica que acredite la idoneidad de los funcionarios. Así mismo, se constata en la revisión de carpetas que no todas tienen pauta de inducción.

- **Medida de contención:** Fundación contrata Psicólogo externo para evaluación del personal de una nueva residencia y actualiza las evaluaciones realizadas al personal contratado antes del año 2021, con el objetivo de tener actualizadas las evaluaciones psico laborales y contar con personal idóneo.

3.7 Según supervisión técnica en entrevista Adolescente refiere que se siente incómodo cuando los ETD le levantan la voz en instancia de descompensación conductual. Igualmente, niña dice que ETD la empujó, lo que se comprobó ante cámaras de seguridad.

- **Medida De Contención:** Residencia realizó Acciones Inmediatas de Desvinculación de ETD y Activa Resolución 155. De Igual se ejecuta Taller “Norma Técnica Para La Promoción Del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral De Desajustes Emocionales Y Conductuales En Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes En Cuidado Alternativo Residencial” para todo el personal de la Fundación en junio de 2022.

4 RIESGOS PRESENTES EN EL INMUEBLE

4.1 Destrozos de materiales por parte de los NNA Residentes: Referente a la seguridad de establecimientos, si bien se aprecia que las residencias toman resguardos para la seguridad como cámaras, barras, cintas antideslizantes, vidrios blindados o de seguridad para evitar que los NNA se hagan daños con ellos, igualmente estos logran ser destrozados, cosa que también sucede con puertas e inmuebles de espacios comunes.

- **Medida De Contención:** Se realizan entrevistas de encuadre con los NNA que cometen destrozos y se aplican medidas contenidas en manuales de convivencia de cada Residencia.

4.2 Por otro lado, eventos como el **reciente cambio de domicilio de una Residencia** implica que aún falta parte de esta implementación (cámaras, vidrios de seguridad, protecciones en ventanas), así como agregar puertas para aislar habitaciones, separar estacionamientos del patio de residencia, pues se han dado situaciones de riesgo (NNA entrando a los autos no bloqueados, salto de rejas).

- **Medida de contención:** proyectos de inversión para mejora de infraestructura.

4.3 Medicamentos: Según visita en terreno de Tribunal correspondiente, Protocolo de suministro de medicamentos debe ser actualizado, no obstante, estos están resguardados y existe personal encargado exclusivo del manejo de los fármacos.

Informes de supervisión develan que el **protocolo de administración, mantención y desecho de medicamentos prescritos no ha sido socializado a encargada de salud, desconociendo como proceder. Así mismo, se constata que los medicamentos se encuentran en un mueble con pestillo, no obstante, no posee llaves, lo que se configuraría un riesgo para los niños y niñas. Además, se sacan medicamentos de uso diario los que son guardados en otros muebles de la Residencia que no se encuentran ningún tipo de seguro.**

- **Medida De Contención:** Se realiza entrega y reforzamiento a personal de salud de cada Residencia respecto al Protocolo de Administración de Medicamentos. Del mismo modo se implementa en cada Residencia una oficina de salud con muebles con seguridad con llaves donde se guardan los medicamentos.

4.4 Evacuación: Supervisión devela que las vías de evacuación son conocidas por los niños y personal, sin embargo, **no se encuentran identificadas con las señaléticas correspondientes.** En relación a lo mismo, se tiene un plan de emergencia el cuál se encuentra en borrador no siendo visado aún por organismo de seguridad. Por ello es que no se ha realizado aún algún simulacro.

- **Medida de contención:** Según informe de supervisión folio n° P202216099, se realiza simulacro de evacuación con fecha de marzo de 2022 y se hace la observación que ha julio de 2022 cada proyecto

residencial cuenta con Plan de emergencia visados por entidades competentes, capacitaciones del plan de emergencia, señales éticas y simulacros.

4.5 Seguridad doméstica: Según supervisión, se ha realizado revisión de área eléctrica de Residencia, no obstante, se encuentra pendiente el certificado otorgado por entidad competente.

- **Medida de contención:** Actualmente las tres residencias cuentan con certificación eléctrica emitida por entidad competente.

5 RIESGOS ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:

5.1 Observaciones financieras: Si bien se aprecian pocas informaciones en cuanto a observaciones financieras, se han rechazado gastos al no relacionarse con los fines de proyectos conforme a lo señalado en el inciso 1° del artículo 65 del reglamento de la Ley n° 20.032.

- **Medida de contención:** Montos fueron reintegrados a la cuenta corriente del mismo proyecto, con recursos de la subvención fiscal con fecha de mayo de 2022, visado por el Servicio.

3.3 MATRIZ DE RIESGOS

Entendiendo el concepto de riesgo como la posibilidad (probabilidad) de que un acontecimiento ocurra y afecte (consecuencias o impactos) negativamente el alcance de los objetivos; se presentan un conjunto de actividades involucradas en la ejecución de los programas residenciales, mancomunadas a potenciales factores de riesgos, ya sean eventos, zonas, lugares, sujetos (externos e internos) que puedan mermar la vida, salud, indemnidad, libertad e integridad de los NNA, familias, así como el correcto uso y administración de fondos públicos. Tales riesgos están asociados a potenciales figuras delictivas con las posibles causas de su ocurrencia, siendo clasificados según el nivel de riesgo que representan.

La presente matriz de riesgo es construida en virtud del diagnóstico de la Institución presentado y de la cual derivaran acciones para el bordaje de dichos riesgos.

			GRAVEDAD (IMPACTO)				
			MUY BAJO 1	BAJO 2	MEDIO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5
PROBABILIDAD	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	12
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5
	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.						
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.						
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.						
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.						

Como evidencia el diagnóstico con sus respectivas fuentes (Supervisiones, visitas de judicatura, encuestas y grupos focales realizados), el trabajo realizado por la **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza** se caracteriza por una baja ocurrencia de delitos, por lo que gran parte de este listado corresponde a un trabajo reflexivo y bibliográfico sobre la potencial actividad delictual que podría darse en el contexto del trabajo residencial.

Para presentar dicho inventario, se agrupó en las siguientes categorías:

1. Riesgo en la Intervención y cumplimiento de objetivos.
2. Riesgo en Clima laboral y riesgos psicosociales en el trabajo.
3. Riesgo en Seguridad en Inmueble
4. Riesgo en Agresiones y seguridad de NNA.
5. Riesgo en Área administrativa y financiera.

A continuación, en las siguientes tablas se presentan cada una de ellas:

1.- Riesgos en la Intervención y cumplimiento de objetivos.							
Actividades	Delitos	Causas	Riesgo	Probabilidad	Gravedad	Valor de riesgo	Nivel de riesgo
Acceso a tratamiento de salud mental para NNA y medicación	Negativa o retardo de protección o servicio: Art. 256 del Código Penal	No se realizó gestiones derivación a red de salud mental, diagnóstico clínico e interconsulta.	NNA sufre descompensaciones emocionales, autolesiones e intento de suicidio sin recibir tratamiento de salud mental, psiquiátrico o farmacológico. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	3	3	Apreciable
Trabajo en red	Violación de secretos art. 246, 247 cod. Penal	compartir información confidencial de casos/NNA/familia	Profesional divulga información confidencial del programa/casos/NNA/familia ya sea intencional con otras personas e instituciones, o casual: ej. Al deshacerse de documentos, dejarlos expuestos en la calle. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	3	3	Apreciable
Desempeño de funciones profesionales	Exacciones ilegales o concusión art. 157 y 241 del Código Penal	Falta de supervisión y observancia de directores/as al trabajo de funcionarios, Falta de instancias que recaben opinión de usuarios. Fallo en los protocolos de selección de personal.	Funcionario cobra dinero a usuarios por cumplir funciones correspondientes a su cargo o responsabilidades laborales. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	3	3	Apreciable
Trabajo administrativo	Delitos informáticos art. 1,2,3,4 de Ley 19.223	Computadores no conectados a red local / faltas en protocolo de inducción / uso de computadores personales para acceso a SIS / no respaldo de información en nubes o discos externos.	Funcionario/a maliciosamente inutiliza, modifica o destruye datos, software o hardware en computadores de Fundación / funcionario/a accede o interfiere en sistema SIS para apoderarse, usar o conocer indebidamente alguna información. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	4	4	Apreciable
Desempeño de funciones de directores/as, profesionales y ETDs.	Ley 20.000 art. 13	Protección de interés, recibe dinero por silencio, implicado en delito	Funcionario/a a razón de su cargo toma conocimiento de delitos a la ley de drogas y omite realizar denuncia a Fiscalía o policías locales. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	4	4	Apreciable

Visitas/contacto familiar	Exposición a VIF, delitos de connotación sexual, lesiones,	Desconocimiento de medidas cautelares vigentes por parte del equipo	Nuevas vulneraciones por parte de adulto agresor con medida cautelar. <i>*Riesgo extrínseco asociado a actores externos</i>	1	5	5	Apreciable
Intervención con NNA y familia	Código Penal Artículo 257	Funcionario/a rehúsa dar certificación o testimonio, o impidiere la presentación o el curso de una solicitud	Director/a, Profesionales o ETDs no realizan denuncia ante develación de nuevas vulneraciones de derecho (ajenas a la causal) <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Desempeño de funciones profesionales.	Cohecho pasivo propio o agravado art. 248 /bis del Código penal	Falta de supervisión y observancia de directores/as al trabajo de funcionarios, Falta de instancias que recaben opinión de usuarios. Fallo en los protocolos de selección de personal.	Funcionario solicita o acepta beneficio económico para sí o un tercero por omitir actos propios de su cargo como denunciar una vulneración, agresión u otro factor de riesgo para NNA. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Desempeño de funciones de profesionales y ETDs.	Abusos contra particulares: denegación, negativa o retardo de protección o servicio. Art.255, 256, 257 cod. Penal	Falta de supervisión y observancia de directores/as al trabajo de funcionarios, Falta de instancias que recaben opinión de usuarios. Falta de seguimiento de casos por parte de director/a.	Funcionario/a arbitrariamente niega brindar o retarda la atención a usuarios (intervención o cuidados), o en su defecto niega o retarda realizar acciones como denuncias por vulneraciones a NNA. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Desempeño de funciones de personal.	Art. 39 y 42 de Ley 19.620 de adopciones	Falla en proceso de selección de personal / funcionario recibe dinero por información	Funcionario revela antecedentes e información confidencial acerca de adopción a familia de origen u otra entidad a cambio de bienes o contraprestación. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos.</i>	1	5	5	Apreciable
Promedio				1	4,2	4,2	Apreciable

2.- Riesgo psicosociales en el trabajo y Clima laboral.							
Actividades	Delitos	Causas	Riesgo	Probabilidad	Gravedad	Valor de riesgo	Nivel de riesgo
Trabajo en red	incumplimiento grave de funciones laborales: Art. 160 de cod. Del trabajo	relaciones interpersonales	falta de colaboración y comunicación entre redes. <i>*Riesgo extrínseco asociado a actores externos</i>	4	2	8	Apreciable
Trabajo con la familia	Sin delitos	Confusión en rol de la residencia, problemas de salud mental en familiares	Hostilidad, hostigamiento, amenazas desde familia hacia personal. <i>*Riesgo extrínseco asociado a actores externos</i>	3	3	9	Importante
Trabajo diario con NNA	Lesiones leves (a funcionarios)	Descompensaciones emocionales, descontrol de impulsos.	Hostilidad, hostigamiento, lesiones, amenazas desde NNA hacia personal <i>*Riesgo extrínseco asociado a actores externos</i>	3	3	9	Importante
Promedio				3,3	2,7	8,7	Apreciable
3.- Riesgos de Seguridad en inmueble							
Actividades	Delitos	Causas	Riesgo	Probabilidad	Gravedad	Valor de riesgo	Nivel de riesgo
Manejo de medicamentos	Negligencia inexcusable: Ley 16.744, art. 70	No se eliminan medicamentos vencidos / mueble destinado a medicamentos no tiene llave / se dejan en lugares no habilitados	Intoxicación por parte de NNA / Intento de suicidio. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos y zonas</i>	3	5	15	Muy grave
Convivencia diaria en residencia	Sin delito asociado específico, dependerá de la situación de riesgo que ocurra	Cambio reciente en domicilio de residencia, aun sin implementar cámaras de seguridad y totalidad de vidrios de seguridad	Espacios sin supervisión y riesgo de accidentes por ventanas sin seguridad. <i>*Riesgo intrínseco asociado a zonas y lugares</i>	3	3	9	Importante
Promedio				3,0	4,0	12,0	Importante

4.- Riesgo de Agresiones y seguridad de NNA							
Actividades	Delitos	Causas	Riesgo	Probabilidad	Gravedad	Valor de riesgo	Nivel de riesgo
Contratación de Profesionales y ETDs	Maltrato relevante (art. 403 Bis del Código Penal inciso 1ro), lesiones físicas, maltrato psicológico, delitos de connotación sexual	No se realiza evaluación psicológica durante el proceso de selección de personal	Trabajador/a presenta incompatibilidad psicológica para desempeñar / potenciales agresiones o maltrato por parte de funcionario/a a NNA. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	4	4	Apreciable
Horas de mayor interacción entre NNA	Lesiones, delitos contra la salud e integridad corporal	elementos cortantes al alcance de NNAJ, ETDs no presentes durante conflicto, Falta de supervisión por parte de ETDs	Agresiones por parte de otros NNA. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Pre-egreso	VIF, delitos de connotación sexual, lesiones, negligencia.	Se observa que pre-egreso es un momento crítico, hay menor supervisión por parte de programa y estadísticamente hay mayor incurrancia en vulneraciones.	Nuevas vulneraciones durante periodo de pre-egreso <i>*Riesgo extrínseco asociado a actores externos</i>	1	5	5	Apreciable
Interacción diaria entre ETDs, profesionales y NNA	Maltrato relevante (art. 403 Bis del Código Penal inciso 1ro), habitual, lesiones físicas, maltrato psicológico	Descontrol de impulsos ETD / incompatibilidad con el cargo	Agresiones o maltrato psicológico o físico en sus diferentes grados por parte de funcionario a NNA bajo cuidado de residencia. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Interacción diaria entre ETDs, profesionales y NNA	Delitos de connotación sexual: violación propia, impropia, sodomía y abuso sexual (agravado, propio, impropio de menor y/o mayor de 14 años: art. 366, 366 bis, 365, 363, 362 y 361 de cod. Penal	No se verifica o solicita certificado de inhabilidades e incompatibilidades para trabajar con NNA / no se realiza evaluación psicológica / existencia de puntos ciegos en residencia / inexistencia de canales de denuncia	Agresiones de tipo sexuales, acoso o abuso sexual en sus diferentes formas por parte de funcionario a NNA bajo cuidado de residencia. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable

Contratación de Profesionales y ETDs	Maltrato relevante (art. 403 Bis del Código Penal inciso 1ro), habitual, lesiones físicas, maltrato psicológico, delitos de connotación sexual	No se verifica o solicita certificado de inhabilidades e incompatibilidades para trabajar con NNA	Trabajador/a presenta inhabilidades para trabajar con NNA, potenciales agresiones o maltrato por parte de funcionario/a a NNA. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Interacción entre profesional, ETD con NNA	Estupro	Condición de salud mental del/a profesional, ETDs	Funcionario/a mantiene relación con NNA residente / embarazo / delitos de connotación sexual. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Trabajo en residencia	Explotación sexual infantil. En contexto de producción de material pornográfico y/o prostitución	Falta de supervisión y observancia de directores/as a la labor y actividades de miembros del equipo al interior de la residencia.	Red de prostitución infantil, circulación de videos de contenido pornográfico asociados a residencia. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Labores de cuidado de NNA en residencia	Solicitud de personas sujetas a su guarda. Art. 259 cod. Penal	Falla en proceso de selección de personal / salud mental no compatible con el cargo	Funcionario/a solicita favores sexuales a NNA sujetos a su guarda. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Desempeño de funciones de directores/as, profesionales y ETDs.	Usurpación de atribuciones art. 222, 151 y 153	Funcionario se atribuye funciones judiciales o impide el cumplimiento de dictámenes judiciales.	Funcionario/a se toma atribuciones como castigar físicamente a usuarios con "fines judiciales", omite voluntariamente dictámenes como medidas cautelares, orden de pre-egreso por parte de judicatura. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Desempeño de funciones de directores/as, profesionales y ETDs.	Almacenamiento de material pornográfico infantil. Art 374 bis cod. Penal	Falla en proceso de selección de personal / no aplicación de entrevista psicológica / no resguardo de zonas aisladas	Funcionario utiliza computadores del programa o con los que desempeña funciones para almacenamiento o visualización de material pornográfico en los que han participado menores de edad.	1	5	5	Apreciable

			<i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>				
Rutina diaria en baños	PAS, delitos contra la integridad sexual	Falta de supervisión por parte de ETDs	Exposición a prácticas sexualizadas exploratorias por parte de adolescentes frente a NN menores. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	3	5	15	Muy grave
				Promedio	1,2	4,9	5,8
							Apreciable

5.- Riesgo administrativos y financieros							
Actividades	Delitos	Causas	Riesgo	Probabilidad	Gravedad	Valor de riesgo	Nivel de riesgo
Administración del programa	Malversación de caudales públicos (Art. 233) / Distracción o uso indebido de caudales o efectos públicos	Falta de supervisión/observancia por parte de la Fundación a la labor de directores/as y programas en general	Director/a, secretaria, encargada de abastecimiento u otros funcionarios hacen uso de subvención para fines particulares ajenos al programa. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	3	3	Apreciable
Teletrabajo	Negativa a un pago o entrega: el artículo 237 del Código Penal	Por motivos de teletrabajo funcionario lleva bienes vinculados a proyecto.	el funcionario tiene bajo su custodia fondos o de bienes ligados a proyecto residencial ej. computador, Tablet, Cámara, grabadora, etc. Se niega e devolverlos o reponerlos, por ejemplo posterior de desvinculación o renuncia. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	3	3	Apreciable
Recepción de correspondencia, oficios, correos relativa al programa	Delitos de infidelidad en la custodia de documentos art. 242, 243, 244 del código penal	Funcionario sustrae, rompe sellos de documentación cerrada, destruye o permite dichas acciones por otros funcionarios.	Divulgación, omisión u ocultación de información confidencial relativa a NNA, familias o programa. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	4	4	Apreciable
Uso de inmuebles vehículos para labor residencial	Ocultación de bienes o lavado de activos art. 27 de LE 19.913	Desorganización de inventarios y bodegas	Funcionario/a oculta, adquiere, posee o da uso a bienes de orígenes ilícitos (conociendo dicho origen) dentro de residencias, por ejemplo, uso de autos reportados como robados para salidas a terreno, almacenamiento de drogas, o material robado en residencias. <i>*Riesgo intrínseco asociado a actores internos</i>	1	5	5	Apreciable
Promedio				1,0	3,8	3,8	Apreciable

3.4 PLAN TRIANUAL DE PREVENCIÓN (PTP)

La **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza** declara que a partir de la Información obtenida de la Matriz de Riesgo elaborada confeccionará un Plan Trianual de Prevención (PTP), que luego de ser aprobado por la dirección de la institución y el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, será difundido, aplicado, monitoreado y evaluado, todo esto en concordancia con el compromiso institucional y la oportunidad de mejora de la Matriz de Riesgo y las funciones del Responsable de Prevención del Delito (RPD).

El Plan Trianual de Prevención contempla para su construcción lo siguiente:

- Objetivos.
- Alcance.
- lineamientos.
- Materias críticas para el desarrollo y monitoreo del Modelo de Prevención del Delito (MPD)
- Recursos humanos y financieros requeridos.
- Procedimientos aplicables para desarrollar la labor.
- Reportes (tipo, periodicidad, distribución, otros)
- Elaboración de diagnóstico anual conforme al resultado del monitoreo del MPD, con el que se actualizará la matriz de riesgo.

Contenido del Plan Trianual de Prevención:

- a) Reglas que encuadre el contacto entre el personal y los niños, niñas y adolescentes.
- b) Reglas para la población especialmente vulnerable, o que requiera de cuidados especiales².
- c) Incorporación de exigencias consignadas en las Orientaciones Técnicas de la modalidad de Cuidado Alternativo que es la modalidad que se ejecuta actualmente por la Fundación:³

² Por ejemplo, abordar temáticas de NNA con necesidades especiales, salud mental o física, extranjeros que no hablan español.

³ Por ejemplo, se debe consignar:

- Registro de episodios críticos.
- Registro de Medicamentos diarios, con especificación de dosis, quien los entrega y si se observan efectos secundarios.

- d) Todos los contratos de trabajo y de prestación de servicios contendrán cláusulas que incorporen su completo ajuste a estas disposiciones y las consecuencias ante su incumplimiento, relevando el carácter esencial a las nuevas obligaciones. Entre las medidas a incorporar esta la posibilidad de decretar, en un procedimiento que garantice las exigencias constitucionales del debido proceso, la suspensión de funciones ante una denuncia con antecedentes de un posible delito.
- e) Asimismo, debe incorporar el deber de los funcionarios del organismo, acusados de maltrato o abuso a tribunales, reportar esta situación a su director de proyecto⁴, con el fin que la institución adopte la medida de separación o cambio de funciones, evitando que durante el tiempo de investigación el trabajador mantenga contacto directo con niños, niñas y adolescentes.
- f) El instrumento debe promover el fortalecimiento de las capacidades de los equipos. Para ello habrá mecanismos que se instaurarán como buenas prácticas, como son unidades a nivel central de acompañamiento y resolución de consultas, de modo de asistir las 24 horas a los equipos en las incertidumbres que los casos complejos conllevan o unidades de estudio que realicen devoluciones de su información estadística a los equipos aportándoles una mirada analítica externa y periódica a su trabajo.
- g) Deben contemplarse sanciones internas para discursos y comportamientos de directivos y miembros del organismo, cualquier sea el nivel, que se aparten del compromiso institucional.
- h) El Responsable de Prevención del Delito debe construir un resumen del Plan Trienal de Prevención que facilite su difusión.

-
- Registro Audiovisual en lugares definidos como altamente riesgosos en la matriz de riesgo. Debe compatibilizarse con el derecho a la intimidad conforme a las orientaciones del Servicio, debiendo estar disponible los registros para el Servicio por el tiempo de duración del convenio y al término de este deben ser enviados a la Dirección Regional para su archivo.
 - Contemplar mecanismo de actuación en caso de ingreso a Residencia de un niño, niña o adolescente que no hable español.
 - Evitar el hacinamiento, sobrepoblación o pernoctación en espacios con muchos niños o niñas por pieza y sin control de adulto.
 - El plan debe ser dado a conocer a la comunidad en que se inserta la residencia y a sus representantes, y debe incorporárseles el trabajo preventivo.

⁴En caso de haber ocurrido una formalización o condena por delitos cometidos por trabajadores o ex trabajadores de la organización, el diagnóstico debe incluirlos de modo de incorporar los aprendizajes de ese evento.

- i) En lugares visibles de los espacios donde se brinda atención a niños, niñas o adolescentes y a sus familias, debe mantenerse de manera permanente afiches, carteles, pendones u otros dispositivos similares que contengan los derechos de los niños, niñas y adolescentes y canales de denuncias institucionales.

3.5 PLAN TRIANUAL DE PREVENCIÓN (PTP) ELABORADO POR LA FUNDACIÓN NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA.

La Fundación Nuestra Señora de la Esperanza elabora y presenta el siguiente **Plan Trianual de Prevención** a partir de la Información obtenida del diagnóstico realizado y la Matriz de Riesgo elaborada, que se difundirá para ser aplicada, monitoreada y evaluada en los tiempos planificados una vez que este visado por el Servicio Nacional de Protección a la Niñez y Adolescencia y con las mejoras y sugerencias correspondientes.

El plan de prevención contempla distintas acciones de mitigación ante los potenciales riesgos y delitos visibilizados en la respectiva matriz. Este plan se materializa en reglas y guías de acción que rigen sobre el contacto entre los funcionarios y NNA, así como con sus familias.

OBJETIVOS

Evitar y prevenir la existencia de eventos, zonas y factores de riesgo de delitos que afecten la salud, libertad, integridad e indemnidad de los NNA atendidos en las residencias ejecutadas por la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza, así como la correcta gestión y administración de fondos públicos recibidos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evitar la existencia de factores de riesgo delictivos que atenten contra el bienestar de los NNA, familias y funcionarios.
- Evitar la existencia de factores de riesgo delictivo que atenten contra el cumplimiento de los objetivos de los proyectos residenciales.
- Evitar la existencia de factores de riesgo delictivo que atenten contra el correcto uso de fondos públicos.

ALCANCE

El plan de prevención de delitos contempla los riesgos visibilizados en un periodo de tiempo y contexto en el cual se desarrolla el diagnóstico, por lo que su propuesta plantea mejoras y medidas de mitigación atinentes a áreas específicas que se describen en el presente documento en base a los programas residenciales que se ejecutan en la actualidad en la región de Ñuble:

- RLP Residencia de protección para primera infancia Madre Lucienne Hardy
- RLP Residencia de protección Nuestra Señora de la Esperanza
- REM Residencia de protección para mayores San Benito
- REM Residencia de protección para mayores Santa Teresa
- RVA Residencia para la vida Independiente San Alberto

LIMITACIONES.

1. En el diagnóstico se identifican una serie de riesgos extrínsecos que atentan contra el bienestar de los NNA y que se encuentran fuera del rango de control de la labor residencial, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Discontinuidad de medidas cautelares al no seguir siendo decretadas por el Tribunal competente.
- ✓ Durante la etapa de pre-egreso, no cumplimiento de medidas cautelares por parte de adulto agresor/a o facilitamiento del contacto por parte con agresor/a por parte de adulto responsable durante pre-egreso.
- ✓ No derivación por parte del Tribunal competente a programa que facilite seguimiento de NNA en etapa de pre-egreso y egreso. Pese a la solicitud o sugerencia desde residencia.
- ✓ Falta de oferta programática, cupos o colaboración por parte de redes intersectoriales para el cumplimiento de objetivos de intervención, por ejemplo: programa mi abogado, CESFAM, COSAM, entre otros.

2. Cambios u actualizaciones en directrices, orientaciones técnicas, administrativa o financieras emitidas por el Servicio Nacional de Protección a la Niñez y Adolescencia que difieran o contrapongan con los alcances y líneas de acción del presente manual de prevención de delitos.

MATRIZ DE MATERIAS CRÍTICAS PARA EL DESARROLLO Y MONITOREO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Objetivo específico n°1: Evitar la existencia de factores de riesgo delictivos que atenten contra el bienestar de los NNA, familias y funcionarios.

1.- Factores de riesgo delictivos que atenten contra el bienestar de los NNA, familias y funcionarios.				
Riesgo	Acción de mitigación	Recursos humanos	Recursos financieros /materiales	Verificadores
Trabajador/a presenta incompatibilidad psicológica para desempeñar cargo.	Evaluación psicológica como parte del protocolo de selección de personal.	Psicólogo/a encargado de selección de personal	Archivadores, carpetas, impresiones, Test de psicológicos según el cargo.	Informe de resultados de selección de personal.
Agresiones por parte de otros NNA.	Inducción a ETDs sobre momentos y zonas críticas, implementación de cerraduras, cámaras, candados o llaves en cocina o zonas potencialmente peligrosas como acceso a dormitorios.	Educadores de trato directo y director/a	Cerraduras, Candados, llaves, cámaras de seguridad.	Firma de recepción de protocolo de inducción por parte de trabajador / fotografías de implementación de cerraduras, candados, llaves, cámaras de seguridad
Nuevas vulneraciones durante periodo de pre-greso.	Revisión de medidas cautelares / seguimiento con contactos telefónicos, visitas domiciliarias y entrevistas / solicitud de derivación a programas de menor complejidad para acompañamiento (PPF, OPD)	Dupla profesional y director/a	teléfono / emails	Informes trimestrales de avance de casos / Sugerencia de derivación a programas de la red / Oficio de solicitud de extensión de medida cautelar a judicatura / actualización de diagnóstico / registro de llamadas o visitas en terreno
Agresiones o maltrato psicológico o físico en sus diferentes grados por parte de funcionario a NNA bajo cuidado de residencia.	Evaluación psicológica previa, certificado de inhabilidades, manejo de riesgos psicosociales en el trabajo por parte de programa.	Psicólogo/a encargado de selección de personal	Archivadores, carpetas, impresiones, Test Psicológicos/ computador con acceso a internet	Informe de resultados de selección de personal / certificado de inhabilidades para trabajar con NNA y de maltrato más certificado de antecedentes con fines especiales.
Rotación de personal, licencias médicas constantes por estrés.	Encuesta de riesgos psicosociales aplicada por Mutual de seguridad	Equipo de recursos humanos / directores/es	teléfono / emails / impresiones / computadores con acceso a internet.	Resultados entregados por Mutual de seguridad respecto a principales riesgos psicosociales

				visibilizados en residencias / Plan de acción para mitigación de riesgos psicosociales en el trabajo de Mutual de seguridad.
Agresiones de tipo sexuales, acoso o abuso sexual en sus diferentes formas por parte de funcionario a NNA bajo cuidado de residencia.	Consulta de inhabilidades e incompatibilidades para trabajar con NNA durante selección de personal y actualización cada 6 meses de dichos reportes / Evaluación psicológica cámaras / Intervenciones individuales realizadas siempre en duplas / canales de denuncia / entrevistas de NNA con director.	Psicólogo/a encargado de selección de personal / director/a	Archivadores, carpetas, impresiones, Test psicológicos / computador con acceso a internet / cámaras de seguridad	Fotografías de instalación de cámaras / Informes trimestrales de avance de casos / Firma de recepción de protocolo de inducción por parte de trabajador / Informe de resultados de selección de personal.
Adulto que trabaja en residencia mantiene relación con NNA residente / embarazo / delitos de connotación sexual	Evaluación psicológica previa contratación, mantener puertas abiertas durante reuniones individuales, cámaras, resguardar zonas ocultas en residencia.	Psicólogo/a encargado de selección de personal / director/a	Archivadores, carpetas, impresiones, Test psicológicos / computador con acceso a internet / cámaras de seguridad.	Fotografías de instalación de cámaras / Informes trimestrales de avance de casos / Firma de recepción de protocolo de inducción por parte de trabajador / Informe de resultados de selección de personal.
Red de prostitución infantil, circulación de videos de contenido pornográfico asociados a residencia.	Consulta de inhabilidades e incompatibilidades para trabajar con NNA durante selección de personal y actualización cada seis meses / Evaluación psicológica /cámaras / Intervenciones individuales realizadas siempre en duplas.	Psicólogo/a encargado de selección de personal / director/a	Archivadores, carpetas, impresiones, Test psicológicos / computador con acceso a internet / cámaras de seguridad	Fotografías de instalación de cámaras / Informes trimestrales de avance de casos / Firma de recepción de protocolo de inducción por parte de trabajador / Informe de resultados de selección de personal.

Funcionario/a solicita favores sexuales a NNA sujetos a su guarda.	Intervenciones individuales realizadas siempre en duplas / encuestas a usuarios y buzón de opiniones / protocolo de inducción / consulta de inhabilidades para trabajar con NNA / entrevista psicológica / comunicación con referencias laborales.	Director/a de programa	Archivadores, carpetas, impresiones, Test psicológicos / computador con acceso a internet / Teléfono.	Informes trimestrales de avance de casos / Firma de recepción de protocolo de inducción por parte de trabajador / Encuestas de satisfacción de usuarios / revisión de buzón de sugerencias reclamos / certificado de inhabilidades / Informe de resultados de selección de personal.
Funcionario/a se toma atribuciones como castigar físicamente a usuarios con "fines judiciales", omite voluntariamente dictámenes como medidas cautelares, orden de pre-egreso por parte de judicatura.	Intervenciones individuales realizadas siempre en duplas / encuestas a usuarios y buzón de opiniones / protocolo de inducción / seguimiento de casos por director/a / reuniones semanales o quincenales por discusión de casos.	Director/a de programa.	Archivadores, carpetas, impresiones, Test psicológicos / computador con acceso a internet / Teléfono.	Informes trimestrales de avance de casos / Firma de recepción de protocolo de inducción por parte de trabajador / Encuestas de satisfacción de usuarios / revisión de buzón de sugerencias reclamos / certificado de inhabilidades / Informe de resultados de selección de personal.
Funcionario utiliza computadores del programa o con los que desempeña funciones para almacenamiento o visualización de material pornográfico en los que han participado menores de edad	Intervenciones individuales realizadas siempre en duplas / encuestas a usuarios y buzón de opiniones / protocolo de inducción / consulta de inhabilidades para trabajar con NNA / entrevista psicológica / comunicación con referencias laborales / cámaras de vigilancia	Director/a de programa / Profesionales / Psicólogo/a encargado de selección de personal	Archivadores, carpetas, impresiones Test psicológicos computador con acceso a internet / cámaras de seguridad	Informes trimestrales de avance de casos / Firma de recepción de protocolo de inducción por parte de trabajador / certificado de inhabilidades / Informe de resultados de selección de personal / Fotografías de instalación de cámaras
Exposición a prácticas sexualizadas exploratorias por parte de adolescentes frente a NN menores	ETDs siempre presentes en momentos críticos como duchas en la mañana.	Director/a de programa / ETDs	Impresora / papel / cámaras de seguridad	Registro de eventos diarios y novedades / Firma de recepción de manual de convivencia protocolo de inducción / Fotografías cámaras de seguridad

falta de colaboración y comunicación entre redes	Reunión entre directores	Director/a de programa / directores / o equipo intersectorial	Libro de actas / Impresora / Papel / teléfono / email / Computador con acceso a internet	Libro de actas registra reuniones intersectoriales / mesas de trabajo
Hostilidad, hostigamiento, amenazas desde familia hacia personal	Medida cautelar en caso de agresiones físicas, encuadre al ingreso sobre rol del programa	Director/a de programa / Profesionales / Etds	Impresora / papel / teléfono / email / Computador con acceso a internet	Registro de participación en 1ra reunión de encuadre y presentación de programa a adulto / Informe a Tribunal / Denuncia ante Fiscalía
Hostilidad, hostigamiento, lesiones, amenazas desde NNA hacia personal	Contención pasiva / Ambulancia apoyo médico ante crisis /atención en salud mental y/o psiquiatría	Director/a de programa / Profesionales / Etds	teléfono / recursos económicos para atención particular /transporte	Registro de eventos diarios y novedades / Informe u oficio a Tribunal competente / Registro de atención en salud / Bono / receta médica (si requiere) / Boletas de farmacia
intoxicación por parte de NNA / Intento de suicidio	Socialización de protocolo de manejo de medicamentos, almacenamiento bajo llave, revisión periódica de fecha de vencimiento	Encargado/a de salud / director/a de programa / Profesionales / Etds	Mueble con llave / medicamentos / libro de inventario medicamentos / impresora y papel	Registro de medicamentos (con fecha de compra / posología / paciente / fecha de caducación) / Firma de recepción de protocolo de manejo de medicamentos
Espacios sin supervisión y riesgo de accidentes por ventanas sin seguridad	Implementación de vidrios de seguridad, barras en ventanas y cámaras de seguridad	Director/a / técnicos maestros especializados	vidrios de seguridad, barras en ventanas y cámaras de seguridad / Remuneración maestros / técnico especializado en cámaras circuito cerrado	Boletas de honorarios / Boletas de productos y materiales adquiridos

Objetivo n°2: Evitar la existencia de factores de riesgo delictivo que atenten contra el cumplimiento de los objetivos de los proyectos residenciales.

Factores de riesgo delictivo que atenten contra el cumplimiento de los objetivos de los proyectos residenciales.				
Riesgo	Acción de mitigación	Recursos humanos	Recursos financieros /materiales	Reportes
NNA sufre descompensaciones emocionales, autolesiones e intento de suicidio sin recibir tratamiento de salud mental, psiquiátrico o farmacológico.	Atención particular inmediata frente a extensos tiempos de espera de salud pública.	Encargado/a de salud / director/a de programa / Profesionales / ETDs.	Dinero para atención psiquiátrica, medicamentos, atención médica de emergencia.	Boletas de medicamentos, atención médica / receta médica / diagnóstico
Profesional divulga información confidencial del programa/casos/NNA/familia ya sea intencional con otras personas e instituciones, o casual: ej. Al deshacerse de documentos, dejarlos expuestos en la calle.	Explicitar la confidencialidad de información, eliminar datos personales, uso de trituradora de documentos para deshacerse de ellos / Computadores conectados a red local.	Director/a de programa / Profesionales /técnico informático.	Trituradora de documentos o Cartonero / computadores / internet / Honorarios a técnico informático /	Boleta de honorarios técnico informático / boleta adquisición trituradora / Informe de gestión técnico informático.
Funcionario cobra dinero a usuarios por cumplir funciones correspondientes a su cargo o responsabilidades laborales.	Buzón de sugerencias, libro de reclamos, encuesta a usuarios, intervención, reuniones realizadas en duplas / entrevistas aleatorias de director/a con usuarios/as /reuniones quincenales de análisis de casos.	Director/a de programa / Profesionales.	Materiales para buzón de sugerencias (caja de cartón, pliego papel lustre, cinta adhesiva / Impresora / libro de sugerencias y reclamos.	Informes de avances trimestrales / archivo con encuestas y sugerencias de buzón / acta de reuniones de análisis de casos (incorpora hallazgos de entrevistas de director/a usuarios).
Funcionario/a maliciosamente inutiliza, modifica o destruye datos, software o hardware en computadores de Fundación / funcionario/a accede o interfiere en sistema SIS para apoderarse, usar o conocer indebidamente alguna información.	Cambio de claves de correos institucionales o usuarios en SIS posterior a desvinculación de profesionales / Computadores conectados en red local / respaldo de información en nube administrada por director/a / disco duro externo	Director/a de programa / Profesionales /técnico informático	Honorarios a técnico informático / disco duro externo.	Informe de gestión técnico informático /Boleta de adquisición de disco duro externo /Boleta de honorarios técnico informático

Funcionario/a a razón de su cargo toma conocimiento de delitos a la ley de drogas y omite realizar denuncia a Fiscalía o policías locales.	Intervenciones realizadas en duplas / reuniones quincenales de análisis de casos	Director/a de programa / Profesionales	Libro de actas de Reunión de análisis de caso.	Acta de reuniones de análisis de casos / informe de avance de intervención
Nuevas vulneraciones por parte de adulto agresor con medida cautelar.	Socialización de Medidas Cautelares vigentes con equipo	Todo el personal vigente.	No aplica	Registro en carpeta de NNA / sistema SIS
Director/a, Profesionales o EDTs no realizan denuncia ante develación de nuevas vulneraciones de derecho (ajenas a la causal)	Socialización de Protocolo de inducción, manual de convivencia, protocolos de actuación, reuniones quincenales con equipo (discusión de casos).	Todo el personal vigente	Impresora / papel / libro de actas	Firma de recepción de documentos / acta de reuniones quincenales
Funcionario solicita o acepta beneficio económico para sí o un tercero por omitir actos propios de su cargo como denunciar una vulneración, agresión u otro factor de riesgo para NNA.	Buzón de sugerencias, libro de reclamos, encuesta a usuarios, intervención reuniones realizadas en duplas, comunicación de director con usuarios, cámaras de seguridad.	Todo el personal vigente.	Materiales para buzón de sugerencias (caja de cartón, pliego papel lustre, cinta adhesiva / Impresora / libro de sugerencias y reclamos / libro de actas.	Informes de avances trimestrales / archivo con encuestas y sugerencias de buzón / acta de reuniones de análisis de casos.
Funcionario/a arbitrariamente niega brindar o retarda la atención a usuarios (intervención o cuidados), o en su defecto niega o retarda realizar acciones como denuncias por vulneraciones a NNA.	Intervenciones individuales realizadas siempre en duplas / reuniones quincenales o semanales para seguimiento de casos / encuestas a usuarios y buzón.	Director/a de programa / Profesionales	Materiales para buzón de sugerencias (caja de cartón, pliego papel lustre, cinta adhesiva / Impresora / libro de sugerencias y reclamos / libro de actas	Informes de avances trimestrales / archivo con encuestas y sugerencias de buzón / acta de reuniones de análisis de casos.
Funcionario revela antecedentes e información confidencial acerca de adopción familia u otra entidad. También facilita susceptibilidad de adopción intencionalmente a cambio de bienes o contraprestación.	Intervenciones realizadas en duplas / reuniones quincenales de análisis de casos.	Director/a de programa / Profesionales	Libro de actas / impresora / computador con acceso a internet	Informes de avances trimestrales / acta de reuniones de análisis de casos / ingreso de informes a SIS o envío a Tribunales

Objetivo n°3: Evitar la existencia de factores de riesgo delictivo que atenten contra el correcto uso de fondos públicos.

Factores de riesgo delictivo que atenten contra el correcto uso de fondos públicos.				
Riesgo	Acción de mitigación	Recursos humanos	Recursos financieros /materiales	Reportes
Director/a, secretaria, encargada de abastecimiento u otros funcionarios hacen uso de subvención para fines particulares ajenos al programa.	Auditoría interna a programas por parte de encargado de finanzas de fundación.	Encargado de finanzas administración centralizada de Fundación	Honorarios /remuneraciones encargado de finanzas	informe de gestión y/o informe de auditoria
Funcionario tiene bajo su custodia fondos o bienes ligados a proyecto residencial ej. computador, Tablet, Cámara, grabadora, etc. Se niega a devolverlos o reponerlos, por ejemplo, posterior de desvinculación o renuncia.	Registro e inventario de muebles y materiales asociados a código de proyecto residencial.	Director/a	Libro de registros de inventario	Libro de registros de inventario
Divulgación, omisión u ocultación de información confidencial relativa a NNA, familias o programa.	Consulta de inhabilidades e incompatibilidades para trabajar con NNA durante selección de personal y cada 6 meses/Evaluación psicológica/ Intervenciones individuales realizadas siempre en duplas / reuniones quincenales de análisis de casos.	Director/a de programa / Profesionales / Psicólogo/a encargado de selección de personal.	Archivadores, carpetas, impresiones, Test psicológicos / computador con inhabilidades e incompatibilidades para trabajar con NNA acceso a internet / teléfono / libro de actas.	Informes de avances / certificado de inhabilidades / Informe de resultados selección de personal / libro de actas de reuniones quincenales
Funcionario/a oculta, adquiere, posee o da uso a bienes de orígenes ilícitos (conociendo dicho origen) dentro de residencias, por ejemplo, uso de autos reportados comorobados para salidas a terreno, almacenamiento de drogas, o material robado en residencias.	Registro de vehículos utilizados o arrendados por Fundación, periodicidad de inventarios en residencias, cámaras de seguridad	Todos los funcionarios/as.	cámaras de seguridad / recibos de arriendo de vehículos / libro de inventarios.	Circuito cerrado cámaras de seguridad / recibos de arriendo de vehículos / libro de inventarios.



Modelo de Organización, Administración y Supervisión del Delito (MPD)



PLAN TRIANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS PROPUESTA POR LA INSTITUCIÓN

El modelo de prevención de delitos elaborado por la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza será actualizado anualmente comenzando a operar desde el mes de agosto de 2022. Tanto el Responsable de Prevención de Delitos como el Comité de Prevención de Delitos comenzarán con las actividades de difusión del presente manual durante el mes de agosto de 2022.

Referente a las actividades de mitigación de los riesgos de comisión de delitos, se comenzará prioritariamente con los siguientes:

- Implementación de candados, cerraduras, llaves y cámaras de seguridad en zonas potencialmente peligrosas, donde no se hayan implementado aún.
- Socialización con equipo de las medidas cautelares vigentes.
- Aplicación de encuesta de riesgos psicosociales en el trabajo por Mutual de Seguridad.
- Actualización de certificado de inhabilidades e incompatibilidades para trabajar con NNA.
- Reunión de coordinación intersectorial entre directores/as y director/a de programa Mi Abogado.

A continuación, se presenta el cronograma de las distintas etapas por las cuales se ejecuta el Plan Trianual de Prevención de Delitos propuesto por la Fundación:

[illegible][illegible]

3er año 2024	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Actualización de diagnóstico, elaboración y difusión de matriz de riesgo.												
Reuniones de planificación de supervisión estratégica en programas.												
Implementación de la supervisión en terreno y actividades de monitoreo.												
Análisis y sistematización de información relevante.												
Informe de socialización de hallazgos, resultados y entrega de sugerencias a programas.												



Modelo de Organización, Administración y Supervisión del Delito (MPD)



IV.- LINEAMIENTO 4: RESPONSABLE Y COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS.

4.1.- DESIGNACIÓN DE UN RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DEL DELITO (RPD)

La organización declara la existencia de un responsable de la prevención del delito (RPD), quien asegura la adecuada implementación y operación del Modelo de Prevención del Delito (MPD) de la Fundación; Es así que a contar de mayo de 2022 la RPD de la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza es doña **INGRID ALEJANDRA RUIZ RODRIGUEZ**; Run **13.859.205-7**, de Profesión Trabajadora Social, que desempeña el cargo Supervisora técnica de la Administración Centralizada, cuyas funciones expresas como RPD están contenidas en su contrato de trabajo para asegurar su adecuada implementación y operación. La duración del cargo estará conforme a su evaluación en el desempeño del mismo.

Su nombramiento formal lo realiza el Directorio de la Fundación, cuya designación es comunicada a toda la organización a través de correo electrónico y reuniones.

La dependencia funcional del responsable de Prevención de Delitos (RDD) es del Directorio de la Fundación y administrativamente del presidente y representante legal de la misma.

OBJETIVO DEL CARGO: El RPD deberá formular trianualmente un Plan de Trabajo aprobado previamente por el Directorio de la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza. Asimismo, deberá velar por el adecuado desarrollo, implementación y operación del Manual de Prevención del Delito

FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DE DELITOS (RPD):

- a) Analizar el desempeño del sistema de prevención y coordinar que las distintas áreas del organismo cumplan con los procedimientos y directrices de prevención de los delitos incluidos en el Modelo de Prevención de Delitos.
- b) Asegurar que se proporcione apoyo formativo a la organización (inducción, capacitación y difusión).

- c) Reportar su gestión a la alta administración sobre el estado del MPD y asuntos de su competencia y gestión como RPD. Además, deberá comunicar inmediatamente cualquier denuncia que se realice ante la ocurrencia de un delito respecto del mal uso de fondos públicos o que adquiriera connotación pública al interior de la organización.
- d) Coordinar con los encargados de cada proyecto de su respectivo organismo de reportabilidad y el análisis de aquellas situaciones que se podrían activar al funcionamiento de la Comisión de ética.
- e) A partir del diagnóstico y 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 de la organización deberá promover los alcances de la Matriz de Riesgo, el Plan de Prevención, y 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 diario de los trabajadores y terceros involucrados 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 implementado procesos para gestionar información, reclamaciones y denuncias.
- i) En su función de monitoreo de la implementación efectiva del MPD, deberá realizar revisiones aleatorias y visitas, previamente notificadas y otras sin previo aviso a cualquiera de los proyectos del organismo.
- j) Es responsable de las medidas de resguardo y cuidado respecto de quienes formulen denuncias o reclamos a través de un canal de denuncias.
- k) Toda decisión que pueda generar un riesgo de un delito comprendido en el artículo 35 inciso tercero de la Ley Nº 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 2 del presente documento.
- m) Debe construir un Resumen Ejecutivo del Plan de Prevención que se hará público en la web institucional y se difunda por diversos medios.
- n) Debe velar por el adecuado registro de episodios críticos y compilarlos, elaborando un informe anual que entregará al comité de prevención del órgano directivo, y recopilar los Informes de Comprensión de Proceso, velando por que se realicen en tiempo y forma. También, deberá incorporarlos, si parece necesario, en la revisión del Modelo y de la Matriz de Riesgo.
- o) Debe configurar los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan al organismo prevenir su utilización en los delitos contra el correcto uso de fondos públicos.
- p) Presentar sus reportes directamente al Comité de Prevención con copia a la Administración Centralizada de la organización y al Directorio de la misma.
- q) Impulsar y supervisar continuamente la implementación y eficacia del sistema y rendir cuentas sobre esto.
- r) Elaborar protocolos internos de denuncias respecto de delitos que afecten el correcto uso de recursos públicos y verificar el correcto cumplimiento de la resolución exenta N° 155, de 2002 del Servicio y sus modificaciones.
- s) Establece en lo posible un catálogo de infracciones y sanciones, que sea conocida y socializada a todos los miembros de la organización por incumplimiento del MPD.

4.2.- CONFORMACIÓN DEL COMITE PREVENCIÓN DE DELITOS:

El Comité de Prevención del Delito de la organización está compuesto por el Directorio de la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza constituido por:

-Don Juan Luis del Pino Riesco: Presidente y Representante Legal.

-Doña Loreto Elisa Olate Gallado: Secretaria.

-Doña Ramona Edecia Vilches Lagos: Tesorera.

El comité comienza a operar desde el Julio de 2022

El objetivo del Comité es: Supervigilar las actuaciones del responsable de prevención del delito, asumiendo las siguientes funciones:

- a) Supervigilar las actuaciones del responsable de prevención del delito.
- b) Pedir cuenta de la ejecución del MPD.
- c) Tomar decisiones respecto de los resultados de investigaciones internas y sanciones a aplicar.
- d) Ser partícipe de la instalación de protocolos de prevención al interior de la organización.
- e) En caso de tomar conocimiento de una denuncia, deberá:
 - Remitirse a la Resolución exenta Nº155 del 14 de marzo de 2022.
 - Denunciar cualquier hecho eventualmente constitutivo de delito, de manera inmediata al Ministerio Público, las policías o Juzgados de Garantía, si refieren al mal uso de fondos públicos.

V.- LINEAMIENTO 5: CANALES DE DENUNCIAS.

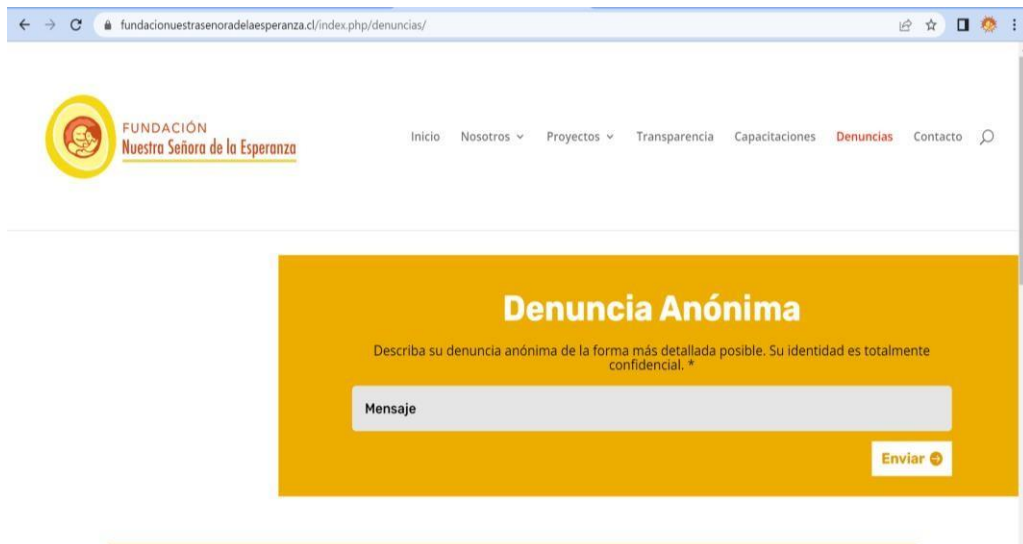
5.1 Protocolo de los Canales de Denuncia de la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza:

- Los canales de denuncia implementados por la **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza**, permiten recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima de los niños, niñas y adolescentes, sus familias y/o adultos significativos, trabajadores de la organización, y en general de cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de incumplimientos o irregularidades, debiendo investigarse cada uno de estos.
- Los canales de denuncia son informados mediante afiches, página web de la fundación, reuniones con los niños, niñas, adolescentes, familias y/o adultos responsables y trabajadores de la organización.
- Los canales de denuncia y procedimiento son informados y conocidos por todos, asegurando la confidencialidad, anonimato y protección de los denunciantes contra represalias.
- Las denuncias deben ser responsables y fundadas, ante la duda si ciertos hechos son o no delito se puede recurrir al RPD para dilucidar dudas.
- Los canales de denuncia son elaborados acorde a la edad, de los niños, niñas y adolescentes.
- Toda denuncia puede ser efectuada ante la Dirección de cada proyecto, RDP, Miembros Directivos de la Administración Centralizada o miembros del Directorio de la Fundación.
- El RPD y quiénes la Fundación designe deben revisar los canales de denuncia cada 24 horas a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 20.032.
- Toda denuncia que efectúen los niños, niñas y adolescentes será confidencial, asegurándose su protección integral.
- Respecto a las denuncias por delitos contra niños, niñas o adolescentes atendidos debe regirse a la aplicación de la Resolución exenta N°155 del 14 de marzo de 2022 que establece procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

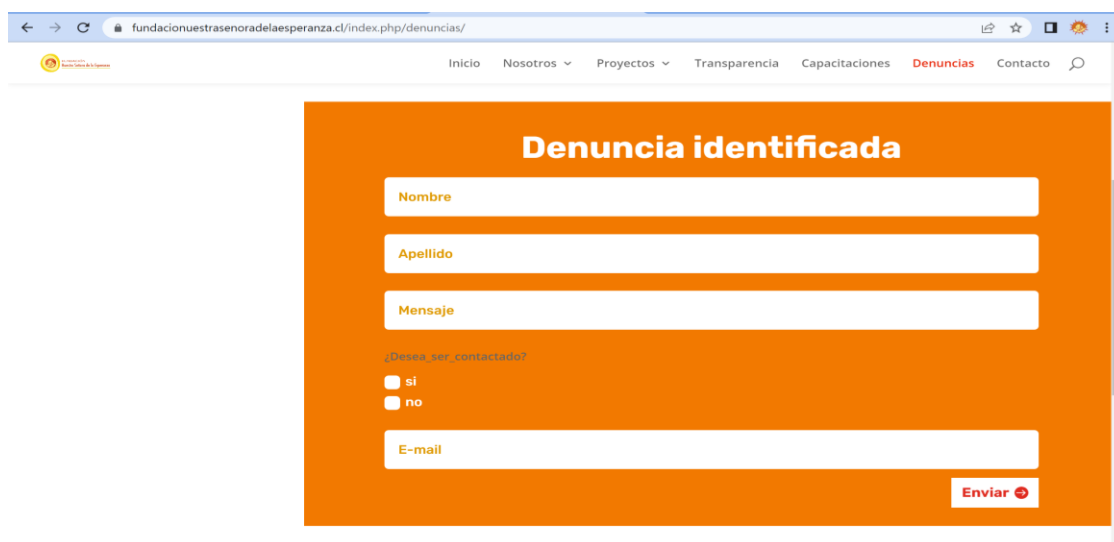
- Los canales de denuncia informados y protocolo incluye el mal uso de recursos públicos.
- Los canales de denuncia informados se rigen por el Reglamento que regula mecanismos y procedimientos de Participación y de Exigibilidad de Derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia aprobado a través del DS N° 14, de 2021, Ministerio de Desarrollo Social.

5.2 Canales de Denuncias de La Fundación Nuestra Señora de la Esperanza:

- Formulario de denuncias inserto en página de web de la Fundación:
<https://fundacionnuestrasenoradelaesperanza.cl>

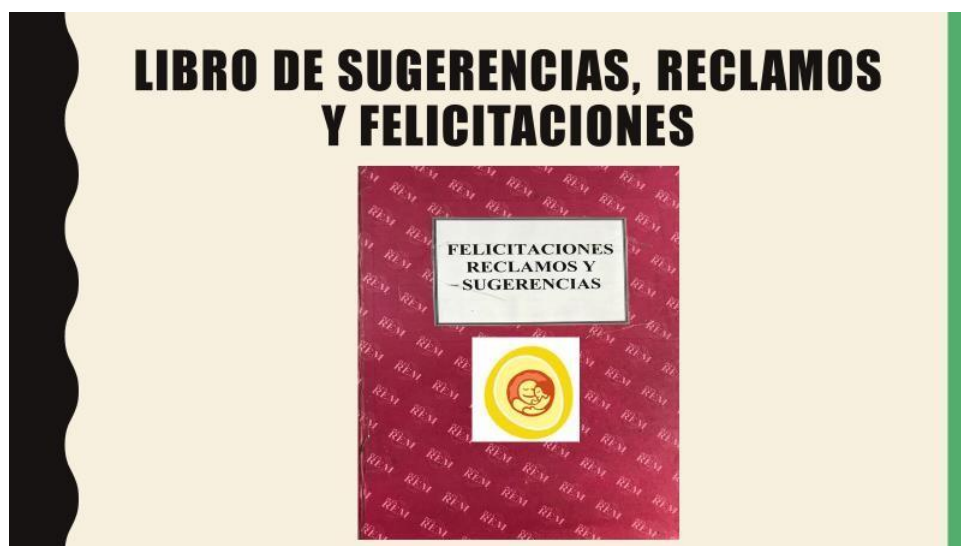


The screenshot shows the 'Denuncia Anónima' (Anonymous Denunciation) form. The page header includes the foundation's logo and a navigation menu with links: Inicio, Nosotros, Proyectos, Transparencia, Capacitaciones, Denuncias, and Contacto. The form itself is titled 'Denuncia Anónima' and contains the instruction: 'Describa su denuncia anónima de la forma más detallada posible. Su identidad es totalmente confidencial. *'. Below this is a large text input field labeled 'Mensaje' and a button labeled 'Enviar' with a right-pointing arrow.



The screenshot shows the 'Denuncia identificada' (Identified Denunciation) form. The page header is identical to the previous form. The form is titled 'Denuncia identificada' and contains several input fields: 'Nombre', 'Apellido', and 'Mensaje'. Below these is a question '¿Desea ser contactado?' with two radio button options: 'si' (yes) and 'no' (no). At the bottom is an 'E-mail' input field and an 'Enviar' button with a right-pointing arrow.

- **Correo electrónico a:** fesperanzanubledenuncias@gmail.com. El cual será revisado a diario por el RPD o quien se asigne para dicha función en cada proyecto, activando en forma inmediata el protocolo de denuncias, cuando corresponda.
- **Carta dirigida a la Responsable de Prevención de Delito Doña Ingrid Ruiz Rodríguez**, a la dirección: Avenida O'Higgins N.º 1541 Chillán.
- **Libro de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones**, disponible en las salas de visita de cada Residencia, el cual será revisado a diario por el RPD o quien se asigne para dicha función en cada proyecto, activando en forma inmediata el protocolo de denuncias cuando corresponda.



- **Buzón de comunicación y denuncia**, instalado en sala de visitas de cada Proyecto Residencial, el cual será revisado a diario por el RPD o quien se asigne para dicha función en cada proyecto, activando en forma inmediata el protocolo de denuncias.

BUZÓN DE SUGERENCIAS



- **Encuesta de satisfacción aplicada a los niños, niñas y adolescentes, sus adultos significativos y trabajadores de la residencia**, aplicadas trimestralmente por directores de cada proyecto, en coordinación con el RPD, con el objetivo de conocer las opiniones de los distintos actores y hacer las mejoras correspondientes.
- **Entrevista Personal con el Responsable de Prevención del Delito (RPD)**, Doña Ingrid Ruiz Rodríguez, la cual podrá ser solicitada de manera verbal o por medio de correo electrónico o vía telefónica, acordándose día hora, otorgándole prioridad a la entrevista a desarrollar.

1.3 Protocolo de Investigación de una Denuncia:

La **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza** garantiza el anonimato de la identidad del denunciante en caso de que éste así lo solicite. Toda denuncia que no se relacione con incumplimiento al MPD, es derivada por el RPD a la Dirección de cada Proyecto para que sea resuelta en su mérito, ya sea mediante procedimiento administrativo o de investigación, según corresponda.

Admitida una denuncia, se llevará a cabo una investigación y/o comprobación de los hechos, y se tomarán los resguardos necesarios para asegurar el éxito de dicha investigación, los que podrán incluir la suspensión del cargo de la persona investigada si los antecedentes aportados así lo justifican. El RPD llevará a cabo las investigaciones por incumplimiento al MPD de acuerdo con las siguientes normas:

- 1) Tan pronto como se acoja la denuncia, asignará la investigación a la(s) persona(s) que estime idónea(s) para su realización, pudiendo ser él mismo en el caso que estime conveniente.

- 2) La persona encargada de la investigación podrá nombrar uno o más ayudantes para que, sujetos a sus órdenes y responsabilidad, colaboren en su tramitación.
- 3) Las personas involucradas deberán ser informadas de la investigación, tendrán derecho a conocer el contenido de la denuncia y se recibirán sus descargos y todos los antecedentes que aporten. En todo caso, la aplicación del contenido de este punto se efectuará solamente una vez que se estime razonablemente que no se perjudicarán los procedimientos de investigación que se lleven a cabo.
- 4) De las diligencias efectuadas deberá dejarse constancia escrita y archivar todo documento o prueba recopilados en una carpeta destinada al efecto, la que tendrá el carácter de confidencial.
- 5) El proceso de investigación no podrá exceder el plazo de 45 días hábiles, contados desde la designación del equipo de investigación encargado de llevar a cabo la misma. Dicho plazo podrá ser extendido, previa autorización del Responsable de Prevención, por razones calificadas (sustentadas), por el número de días y ocasiones que lo estime necesario para asegurar el éxito de la investigación.
- 6) Dentro de los siguientes 15 días de terminada la investigación, la(s) persona(s) encargada(s) de ella emitirá(n) por escrito, un informe con las diligencias efectuadas, las pruebas recolectadas y las conclusiones acerca de los hechos denunciados.
- 7) Recibido el informe de investigación, el RPD citará a reunión del Comité de Ética dentro de los diez días hábiles siguientes, para que este Comité adopte las medidas o sanciones que correspondan, pudiendo decretar medidas adicionales para recopilar mayores antecedentes, si lo considera necesario para una mejor toma de decisiones.
- 8) El informe, las pruebas, medidas y sanciones deberán ser puestas en conocimiento del denunciante y el denunciado, garantizando en todo momento la reserva de identidad del denunciante en caso de que así se haya solicitado, excepto cuando dicha identidad sea solicitada por la Justicia Ordinaria.

5.4. Sanciones Internas:

La infracción a las normas que constituyen el MPD es considerada como incumplimiento a las obligaciones que impone el contrato de trabajo para los trabajadores.

Lo anterior da origen a sanciones disciplinarias y/o administrativas, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. El incumplimiento de las obligaciones o instrucciones y la transgresión de las prohibiciones establecidas en el MPD, complementariamente con el Reglamento interno, será sancionado con alguna(s) de las siguientes medidas:

- 1) Amonestación verbal.
- 2) Amonestación escrita, con copia a la hoja de vida del colaborador y a la Inspección del Trabajo.
- 3) Multa de hasta el 25% de la remuneración diaria del colaborador.
- 4) Término de contrato de trabajo, en los casos que proceda de acuerdo con la Ley.

Cuando se trate de denuncias por delitos contra niños, niñas o adolescentes atendidos debe regirse a la aplicación de la Resolución exenta N°155 del 14 de marzo de 2022 que establece un procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia.

VI.- LINEAMIENTO 6: COMISIÓN DE ÉTICA

Ante cualquier hecho constitutivo de delito la **Fundación Nuestra Señora de la Esperanza** declara conformar una **“Comisión de Ética”**, interdisciplinaria en su composición, de carácter consultivo y asesor.

La misión de la comisión de ética es velar que las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención se desarrollen en base a los valores éticos de la institución, 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 la reflexión colectiva sobre el quehacer profesional en protección y resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, validando, modificando o adecuando las actividades referidas cuando lo a meriten.

El objetivo de la Comisión de Ética es asesorar frente a denuncias que requieran decisiones éticas, como desvinculación de trabajadores, ordenar investigaciones internas, decisiones de bioética, revisiones de intervención técnica entre otras.

La Comisión de Ética no es permanente, ni en tiempo ni conformación, basta que la administración determine su presencia Ad-hoc que, de no definirse, podría agravar la situación al punto de constituir caracteres de delito.

La Comisión de Ética es conformada por personal de la Fundación que cuente con la experiencia para asesorar respecto de la cuestión discutida, quienes una vez prestada su opinión retomarán sus funciones habituales en la institución.

Cuando se trate de delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes el **Equipo Técnico** formará parte de la Comisión de Ética, el cual estaría compuesto por Directora Técnica de la Administración Centralizada de la Fundación, Director, Psicólogos/as y Trabajadores Sociales de los proyectos y eventualmente o según el caso se solicitará asesoría a Supervisores Técnicos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la



Modelo de Organización, Administración y Supervisión del Delito (MPD)



Niñez y Adolescencia. Al tratarse de delitos sobre el correcto uso de recursos públicos, los funcionarios del **Equipo Administrativo Contable** compuesto por Director Administrativo, Contador Auditor, Administrativa Contable Tributaria todos de la Administración Centralizada de la Institución más directores de cada proyecto y cuando corresponda se solicitará asesoría a los supervisores financieros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para conformar la Comisión.

Cada vez que se constituya la Comisión de Ética, se designa un responsable de acuerdo con la especialidad, quien debe reportar al directorio los resultados y contar con un sistema de registros ya sea de audio, video o escrito, medios que serán de respaldo para la organización y se pondrán a disposición del Servicio si este lo requiere.

Las evaluaciones sometidas a la Comisión consideran aspectos éticos y técnicos, debiendo contar con información del caso, acciones desarrolladas por profesionales, entorno institucional, historia del niño, niña o adolescente y de su familia y se buscará atenuar o impedir el daño que se pueda producir.

Los casos que se llevan a la Comisión de Ética son aquellos donde existen eventuales alcances éticos sobre acciones o decisiones que deben adoptarse en una situación particular respecto de un niño, niña o adolescente, por el equipo técnico y que genere cuestionamiento.

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

En su carácter de asesor, la Comisión podrá recibir asesoramiento de orientaciones de carácter general sobre aspectos del trabajo proteccional.

La Comisión de Ética podrá desarrollar, a solicitud del RPD, investigaciones internas y además deberá constituirse en aquellos casos en que los estatutos de la Fundación no contemplen un Comité de Ética en los términos que señala la Ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.



Modelo de Organización, Administración y Supervisión del Delito (MPD)



La Comisión de Ética cuando se constituya podrá contar con los siguientes insumos, adjuntos en Anexos:

- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, actualizado en enero de 2022, visado por: Dirección del Trabajo Región de Ñuble, Seremi de Salud Región de Ñuble y Asociación Chilena de Seguridad con fecha 28 de enero de 2022. **(Anexo 1)**
- Manual de Protocolos de Actuación para Residencias de Protección de la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza, actualizado en julio de 2022 **(Anexo 8)**
- Manuales de Convivencia Residencial. **((Anexo 9)**

VII.- LINEAMIENTO 7: CANALES DE INFORMACIÓN

Es el procedimiento de entrega de información periódica a niños, niñas, adolescentes, y a sus familias o adultos responsables, según edad, desarrollo y capacidad de intelección -, sobre herramientas que aporten a la prevención del abuso y autocuidado y para los trabajadores sobre estrategias de prevención de delitos por el mal uso de fondos públicos y otros que orienten su quehacer.

Entre los canales de información implementados por la Fundación se encuentran:

- Entrega de Carta de Presentación de la Institución al ingresar el NNA. (Anexo 10)



FUNDACIÓN
Nuestra Señora de la Esperanza

Chillán, Julio 2022

Estimadas familias y adultos/as responsables:

Junto con saludar y desearles que se encuentren bien, mediante la presente carta nos presentamos como institución y le entregamos información valiosa para ustedes. En primer lugar, le contamos que somos una Fundación sin fines de lucro que se inicia el año 2013 creada con el objetivo de velar por los derechos de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos, y que por lo tal Tribunales de Familia determina una medida de protección residencial, acogiéndolos hasta que cuenten con adultos responsable que puedan brindarles un entorno protector y de afecto, o bien cuando esto no es posible prepáralos para la vida independiente.

La Fundación obtiene la acreditación como Organismo Colaborador del SENAME hoy Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia el 17 de julio de 2015, desde entonces que trabajamos para cuidar y proteger a nuestros niños, niñas y adolescentes. En la actualidad contamos con tres Residenciales en la ciudad de Chillán:

- **Residencia para Lactantes y Preescolares Madre Lucienne Hardy**, ubicada en Avenida O'Higgins N° 1275, que acoge a niños y niñas de 0 a 3 años de edad.
- **Residencia para Lactantes y Preescolares Nuestra Señora de la Esperanza**, ubicada en Avenida O'Higgins N° 1541, que acoge a niños y niñas de 3 a 6 años de edad.
- **Residencia para Mayores San Benito**, ubicada en Avenida O'Higgins N° 961, que acoge a niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años de edad.

En nuestra Residencias, los niños, niñas y adolescentes obtendrán todo lo necesario para satisfacer sus necesidades y estarán siendo cuidados durante el día y la noche por personal calificado que vela por el bienestar de cada uno de ellos.

Es importante que este en conocimiento que en nuestras Residencias podrá visitar al niño, niña y adolescentes y solicitar entrevistas cuando lo requiera ya sea con Directores, Trabajadores Sociales, Psicólogos y ante cualquier denuncia podrá comunicarse con el Responsable de Prevención del Delito **Don Juan Pablo Postel Carmona** al número 42-223675, acudir para una entrevista a la casa Central de la Institución ubicada en **Avenida O'Higgins 1541 de la ciudad de Chillán** o bien enviarle una carta a la dirección indicada.

Contamos además con otros canales de denuncia que detallamos a continuación: Mail fesperanzanubledenuncias@gmail.com / Formulario de denuncias inserto en página de web de la Fundación: <https://fundacionnuestrasenoradelaesperanza.cl> / Libro de Denuncias, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones y Buzón de comunicación y denuncia ambos instalados en sala de visitas de cada Residencia.

También pueden encontrar información relevante en los siguientes links. <https://www.mejorninez.cl> y <https://www.defensorianinez.cl>.

Sin otro particular y esperando lo mejor para ustedes, me despido atentamente.



Fundación Nuestra Señora de la Esperanza
Dirección: Avenida O'Higgins N°1541, Chillán, <https://fundacionnuestrasenoradelaesperanza.cl>, Fono: 42-2 223675
Correo electrónico: fundacionesperanzanuble@gmail.com

- **Entrega del Cuadernillo de Bienvenida para el NNA, su familia y/o adulto responsable** el cual contiene presentación de la Fundación y del proyecto residencial. **(Anexo 10)**



- Información en **Diarios Murales**.
- **Afiches** ubicados en partes visibles de cada Residencia.
- **Entrevistas de ingreso** a la Institución con el niño, niña y adolescente, adultos responsables y trabajadores nuevos, donde se indicaran los canales de denuncia implementados por la Fundación.
- **Reuniones** con los niños, niñas y adolescente, adultos responsables y trabajadores, donde se indicaran los canales de denuncia implementados por la Fundación y sobre el MPD
- **Capacitaciones** para el personal de la Fundación sobre el Modelo de Prevención del Delito diseñado por la Fundación.

La Información a difundir en los canales de información incluirá al menos los siguientes elementos:

- Límites y comportamientos aceptables en la organización de los funcionarios de la Institución hacia los NNA y entre ellos.
- Consecuencias si no se respetan las reglas sobre el trato con los demás usuarios.
- Qué hacer ante la transgresión de límites o ante el incumplimiento de reglas de buen trato.



Modelo de Organización, Administración y Supervisión del Delito (MPD)



- Qué hacer ante actos de abuso y/ o maltrato.
- Resolución 155 del 14 de marzo de 2022 que establece el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia.
- Estrategias para la prevención de delitos por el mal uso de fondos públicos.
- Para el Equipo Técnico Protocolos de actuación, Resoluciones emanadas desde el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (Ver Anexos)

VIII.- LINEAMIENTO 8: SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

La Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza se compromete a elaborar un sistema de supervisión y evaluación del Modelo de Prevención del Delito contra niños, niñas y adolescentes y sobre el correcto uso de fondos públicos, cuya ejecución será de responsabilidad del Responsable de Prevención Del Delito conforme a sus funciones, disponiéndose de los verificadores y respaldos que puedan presentarse al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia cuando corresponda o soliciten.

El sistema de supervisión incluye **distintas estrategias que garantizan la adecuada ejecución del MPD, como son:**

- La revisión documental de: Documentos Técnicos, Protocolos y Resoluciones.
- Entrevistas y Reuniones periódicas con los NNA, sus familiares y Trabajadores.
- Jornadas de Reflexión de Equipos Técnicos.
- Cumplimiento de la normativa interna del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia contenida en Orientaciones Técnicas de cada Modalidad y resoluciones.
- Actualización del Modelo de Prevención del Delito cada vez que exista una nueva normativa o cambios en la Institución.
- Cronograma de supervisión y evaluación que permite hacer las mejoras y actualizaciones correspondientes. **(Anexo 11)**

CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN Y EVALUACION MPD		
Lineamientos	Primer Semestre	Segundo Semestre
Lineamiento 1: Procedimiento para evaluación y selección del personal.	X	
Lineamiento 2: Plan de Inducciones y Capacitaciones.	X	
Lineamiento 3: Matriz de Riesgo.	X	
Lineamiento 4: Responsable y Comité de Prevención del Delito.		X
Lineamiento 5: Canales de Denuncia.		X
Lineamiento 6: Comisión de Ética.		X
Lineamiento 7: Canales de Información.		X
Lineamiento 8: Supervisión y evaluación.		X

De la correcta aplicación de las acciones contenidas en el sistema de supervisión, se obtendrán resultados para evaluar e implementar mejoras al Modelo de Prevención desarrollado por la Fundación Nuestra Señora de la Esperanza. La idea es que la evaluación del MPD, permita disminuir en forma sistemática las brechas encontradas asegurando la obtención de resultados favorables respecto al funcionamiento interno de la institución, mejorando con ello la calidad de atención en favor de los niños, niñas y adolescentes, previniendo nuevas vulneraciones y garantizando la efectiva protección de sus derechos, junto con asegurar una adecuada administración de recursos públicos.

Las acciones de evaluación de la ejecución del MPD, es una oportunidad de mejora de la organización y administración que contribuye positivamente a la disminución de situaciones de riesgo de una mala utilización de recursos transferidos a la Institución.

La mejora continua apunta a reaccionar rápidamente y transparentemente, adoptando acciones y gestiones consensuadas cada vez que se requieran acciones correctivas.

Modelo de Organización, Administración y Supervisión del Delito;

Confeccionado por Equipo de la Administración Centralizada de la Fundación Nuestra Sra. de la Esperanza:

Don Juan Luis del Pino Riesco: Director Administrativo

Doña Orieta Machuca Fernández; Directora Técnica

Don Juan Pablo Postel Carmona; Contador Auditor y Responsable Prevención del Delito

Doña Ramona Edecia Vilches Lagos.

Chillán, agosto de 2022

