



## **MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO**

**ONG PROYECTA.**

Angol, marzo 2023

<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
ANTECEDENTES GENERALES.....	3
OBJETIVO GENERAL .....	5
1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	
MARCO CONTEXTUAL .....	6
LINEAMIENTO N°1: PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL .....	10
LINEAMIENTO N°2: PLAN DE INDUCCIONES Y CAPACITACIONES PERMANENTES EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, ASÍ COMO RESPECTO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PUBLICOS.....	15
LINEAMIENTO N°3: MATRIZ DE RIESGOS .....	27
LINEAMIENTO N°4: RESPONSABLE Y COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS.....	31
LINEAMIENTO N°5: CANALES DE DENUNCIA.....	33
LINEAMIENTO N°6: COMISIÓN DE ETICA.....	36
LINEAMIENTO N°7: CANALES DE INFORMACIÓN.....	37
LINEAMIENTO N°8: SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN.....	38

## **ANTECEDENTES GENERALES.**

La Corporación de Desarrollo Humano ONG Proyecta tiene sus inicios en el año 1989 en el sector de Hualpencillo, actual comuna de Hualpén, región del Bio Bío, bajo el incentivo del sacerdote franciscano Pedro Jamilet, quien junto a un grupo de miembros de la iglesia del sector, deciden asumir la instalación de un comedor abierto para niños de madres trabajadoras, el paso del tiempo determinó la partida del sacerdote de nuestro país por estar gravemente enfermo, retornando a Bélgica, sin embargo la semilla ya estaba instalada en este grupo humano.

Es así como tras la adquisición de experiencia en el trabajo con niños en situación de calle con consumo de sustancias, usuarios de hospederías y centros de atención diurnos, este grupo de profesionales deciden crear una institución sin fines de lucro para dar continuidad a la labor iniciada por el Padre Pedro Jaminet, es así que con fecha 04 de octubre de 1996 se constituye la Corporación de Desarrollo Humano O.N.G. Proyecta.

Con fecha 05 de mayo de 1997, mediante el decreto N°241 es publicado en el Diario Oficial y se le otorga personalidad jurídica, siendo reconocida en este mismo año como institución colaboradora del Servicio Nacional de Menores.

Desde el año 1998 la Corporación ejecuta distintos proyectos con el Servicio Nacional de Menores en las regiones de Maule, Bio Bío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

Dando cumplimiento al artículo 35 de la Ley 21.032 donde se señala como requerimiento la implementación de modelos de organización, administración y supervisión para la prevención de delitos, siendo este un instrumento propio de cada organismo y siendo un requerimiento de la ley 21.302 para la acreditación en el nuevo Servicio de Protección Especializada se elabora la propuesta técnica desde ONG Proyecta para dar cumplimiento al articulado y contar con un instrumento que robustezca la gestión de nuestra institución, que además proporcione un herramienta de mejora continua en la gestión.

La ONG Proyecta es una institución con un sello regionalista, que desde sus inicios ha evidenciado la necesidad de contar con una mirada descentralizada, con adaptaciones territoriales acordes con la idiosincrasia local, entendiendo el proceso de trabajo con población vulnerable es una forma de incidir en el desarrollo y visualizándolas como sujetos con necesidades, debilidades y fortalezas que les son propias y una oportunidad para avanzar hacia una sociedad integradora y equitativa.

El proceso de diagnóstico que se realizó en ONG Proyecta para lograr un diagnóstico institucional que permitiera elaborar una herramienta para operacionalizar las acciones de prevención de conductas desviadas al interior de la organización está basado en un trabajo de grupos focales, con los distintos programas de la institución y un análisis documental de sistematizaciones elaboradas a través del tiempo por los distintos equipos de trabajo y programas que se han ejecutado desde hace más de 20 años bajo el alero de ONG Proyecta, de tal forma de contar elementos de análisis para establecer un proceso de mejora continua en post de un accionar de calidad y transparente.

#### **Nuestra Misión:**

“La Organización No Gubernamental de Desarrollo Humano O.N.G. PROYECTA busca desarrollar en los grupos más vulnerables de la sociedad, especialmente los niños y jóvenes, competencias que les permitan salir de su estado de deprivación social. Tiene por finalidad la promoción del desarrollo, especialmente de las personas, familias, grupos y comunidades que viven en condiciones de pobreza y/o marginalidad, realizando sus actividades en los ámbitos de educación, cultura, desarrollo comunitario y derechos humanos”.

#### **Nuestra Visión:**

“La Organización No Gubernamental de Desarrollo Humano O.N.G. PROYECTA, aspira a través de un proceso permanente de desarrollo social a instalar y difundir en la sociedad el valor y el respeto por los derechos humanos y la participación social”.

Por todo lo anterior los valores que rigen a nuestro camino organizacional son:

**Transparencia** en todos los ámbitos de ejecución institucional, entendiéndola como una responsabilidad social inalienable, cautelando el acceso a información de la ONG entendiéndola como un derecho de cada ciudadano y que sella el compromiso social asumido como co-ayudante del estado.

**Compromiso** de otorgar una atención de calidad en cada uno de los centros de la ONG con cada uno de los niños, niñas, lactantes, adolescentes y sus adultos significativos, basado en el respeto a sus derechos fundamentales y de sus potencialidades, acompañándolos durante todo su proceso de resignificación e integración social.

**Innovación** es un principio que se desarrolla durante toda la vida institucional, aceptando desafíos metodológicos en post de la mejor alternativa para el logro del bienestar social, cuando los recursos son limitados y las necesidades crecientes, potenciando recursos locales, culturales e idiosincráticos, con arraigo la idea de la descentralización entendiéndola como un requisito para un crecimiento bio sustentable.

**Integración** principio que determina la firme convicción de la importancia de cada uno de los que conforman la sociedad actual, reconociendo su valor intrínseco y la necesidad de apoyar sus procesos para avanzar hacia una sociedad cada vez más equitativa.

## **OBJETIVO GENERAL:**

“Contar con una herramienta técnica que dé respuesta a situaciones asociadas a conductas delictivas que pueden presentarse al interior de la institución que permitan responder de manera asertiva, eficaz y de forma estandarizada tanto a nivel preventivo como de mitigación a través de actividades de control preestablecidas”

## **Objetivos Específicos:**

1. Contar con una herramienta que permita operacionalizar acciones, así como medidas preventivas y mitigadoras frente a desviaciones, transgresiones y/o actos delictivos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual dentro de los centros, programas y/o proyectos en ejecución de ONG Proyecta a los niños, niñas, adolescentes, sus familias y colaboradores.
2. Contar con un procedimiento estandarizado que permita prevenir e identificar falencias, errores, transgresiones y dolo en el uso de los recursos financieros de la ONG Proyecta y activar acciones correctivas y/o sancionatorias.

Por lo anterior, desde la resolución exenta 470 emanada desde el Servicio de Protección Especializada, cuyo contenido se configura como un documento de apoyo para la formulación, evaluación y ejecución del Modelo de Prevención del Delito, prerequisite para el proceso de acreditación dispuesta en la ley 21.302, se sugieren la estructuración de este en función de 8 lineamientos, en los cuales se enmarca la respuesta técnica de la Organización No Gubernamental ONG Proyecta.

## MARCO CONTEXTUAL

El Modelo de Prevención del Delito, en adelante MPD, en ONG Proyecta determina que su alcance estará hacia todas las personas que pertenecen a la institución, sin excepción, ya sean estas, parte del directorio, administración central y/o personal contratado, así mismo se hará extensivo a todas las personas que presten servicios al interior de sus programas o centros ya sea de forma transitoria o estable.

El MPD si bien está elaborado en base a la propuesta técnica del Servicio de Protección Especializada, pretender dar cuenta de los valores y compromisos institucionales de la ONG, desde su particular espacio de participación como organización civil y su capacidad de gestionar los riesgos, así como de promover, prevenir y mitigar sus efectos, para lo cual se determinó la personificación de un responsable de su aplicación, su mejora, su socialización sistemática, así como el monitoreo y supervisión de los hallazgos y/o denuncias, así como de la aplicación del código de sanciones con que cuenta la institución.

Por lo anterior, se espera el cumplimiento de la ley al interior de la institución, erradicando la comisión de delitos, minimizando el riesgo de su comisión al interior de la organización, por lo que se planificará en función de estos objetivos, así como la implementarán elementos de apoyo de ser requeridos, apuntando a la mejora continua a través de una evaluación de su desarrollo y evolución.

Dentro de los ámbitos que no pueden ser obviados están los delitos que afectan a el cumplimiento de los objetivos específicos anteriormente enunciados por la resolución exenta 470, estos son:

1. Delitos contra la libertad y seguridad;
  - a. Secuestro.
  - b. Sustracción de menor.
  - c. Tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes.

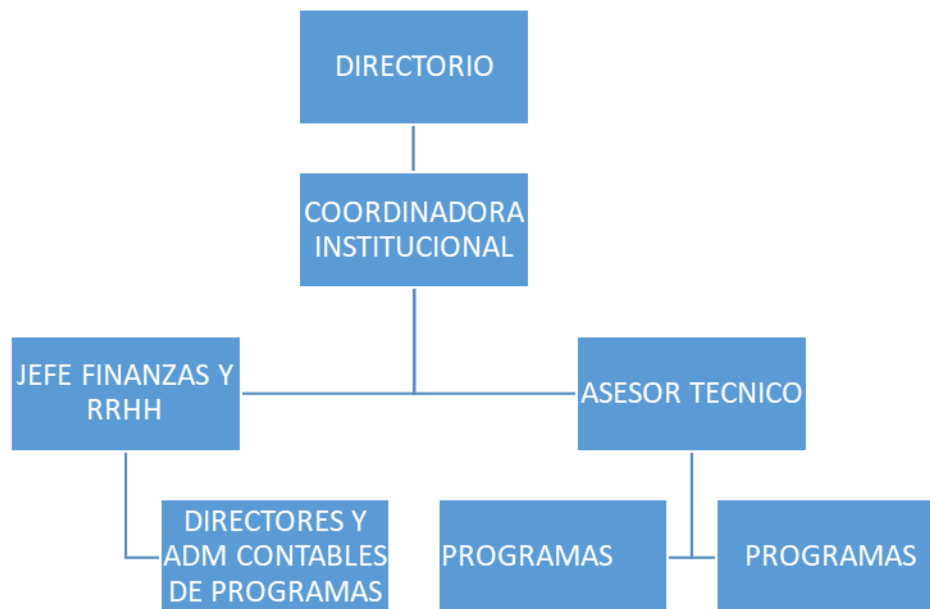
2. Delitos contra la integridad sexual;
  - a. Violación.
  - b. Estupro.
  - c. Violación sodomítica.
  - d. Acciones distintas del acceso carnal.
  - e. Acciones de significación sexual.
  - f. Producción de material pornográfico.
  - g. Promoción o facilitación de la prostitución.
  
3. Delitos contra las personas;
  - a. Homicidio simple.
  - b. Homicidio calificado.
  - c. Femicidio.
  - d. Homicidio de la mujer en razón de su género.
  - e. Auxilio al suicidio.
  - f. Castración.
  - g. Mutilaciones.
  - h. Lesiones graves.
  - i. Lesiones menos graves.
  - j. Lesiones leves.
  - k. Maltrato a menores.
  - l. Trato degradante.
  - m. Trata de personas.
  
4. Delitos que afecten el correcto uso de recursos públicos;
  - a. Malversación de caudales públicos.
  - b. Fraude al fisco.
  - c. Fraude de subvenciones.



Todos los delitos señalados, aunados a otras figuras legales que sean atentatorias para el logro de los objetivos serán considerados por la institución y por ende emerge como un elemento relevante el diagnóstico institucional como forma particular de operacionalizar la prevención, promoción y mitigación en la gestión del riesgo.

ONG Proyecta se reconoce como una institución de pequeñas dimensiones, contando con una estructura de funcionamiento poco compleja y que responde a las necesidades organizacionales, ya que sólo cuenta con 2 centros o programas en convenio con el Servicio de Protección Especializada, PPF Huaihuen y Residencia Nidal Proyecta. Ambas propuestas técnicas se levantan en el sur del país, incorporando los componentes territoriales, así como culturales en su funcionamiento, especialmente en el ubicado en la Isla de Chiloé.

Su estructura interna esta determinada por la presencia de un Directorio, donde radican todas las directrices institucionales y ente regulador, responsable de la planificación y gestión integral de la ONG y para su operacionalización cuentan con el apoyo de una Coordinadora Institucional y principal nexo entre el directorio y los distintos estamentos, se cuenta además con un asesor técnico y un jefe de finanzas, quienes apoyan su gestión, con funciones específicas y con áreas diferenciadas de control y asesoría. Tal como se grafica en el organigrama se muestra a continuación.



Desde una perspectiva organizacional funcional la ONG ha venido regulando la relación entre sus componentes a través de su Reglamento Interno, un instrumento que le ha permitido tipificar conductas y acciones, contrarias al logro de los objetivos institucionales por los que su infracción establece sanciones, multas e incluso cese de funciones, así como también establece un procedimiento que garantiza un mínimo de debido proceso, con etapas y tiempo claramente explicitados, para resguardo de los derechos funcionarios y la institución, por lo anterior, a través del MPD se espera contar con otra herramienta que fortalezca aún más el desempeño institucional, que le otorgue dinamismo y asegure la mejora continua de la gestión.

El proceso diagnóstico en la ONG se organizó en función de los objetivos indicados en el MDP, por ende, se trabaja en función de cada objetivo específico, reconociendo recursos, potencialidades y fortalezas, así como también debilidades y riesgos que pueda afectar el funcionamiento de la institución y por ende a los programas en sus distintas áreas. Estableciendo herramientas de control, tanto en lo procedimental como de las actividades en el ejercicio, desde una perspectiva preventiva, de monitoreo e incluso de mitigación, como lo establece el documento técnico contenido en la Resolución Exenta 470.

Este proceso fue desarrollado a partir de trabajo en grupos focales, lo que identificaron distintas situaciones y a partir de su análisis, emergen una serie de elementos que caracterizan a ONG proyecta, visualizándose fortalezas asociadas a una moderada complejidad que permite rapidez en su accionar, flexibilización en algunos ámbitos lo que permite incorporar innovaciones metodológicas con mayor rapidez, así como también se determina la capacidad de adaptación que le permite dar respuesta a los distintos requerimientos, así mismo, se establece como una debilidad, dado lo acotado de los recursos, la posibilidad de sólo generar respuestas parciales, cuando las dificultades excedan su potencial, por lo cual se levanta como una señal de atención institucional y se determina la revisión permanente de los procedimientos que sustentan la organización. Reconociéndose en la ONG, la instalación de una cultura de resguardo de los derechos de los NNA y sus familias, desde sus inicios, así como de la prevención de vulneraciones al interior de sus programas, asumiendo un compromiso de seguimiento y monitoreo constante.

A partir del trabajo de análisis los grupos de trabajo posicionaron su accionar frente al levantamiento de información para la elaboración de una matriz de riesgos, en este sentido es necesario señalar que, si bien no constituyen situaciones vivenciadas en la mayoría de los casos, se visualizan como una probabilidad de vulnerabilidad y desde la perspectiva preventiva se materializan de igual forma en la matriz de riesgos que se adjunta como anexo.

Dentro del registro institucional en los últimos 12 meses no existen procedimientos indagatorios que se iniciaran o dieran curso a sanciones, asociados a transgresiones en el ámbito laboral, que pudiesen aportar información de cómo funcionaron los controles de gestión de riesgos, por lo que se trabajó en función de proyección de riesgos y su prognosis.

Por otro lado, entendiendo la importancia de la Resolución Exenta N°155, para las instituciones colaboradoras como parámetro para la detección y denuncia de posibles hechos delictivos y el registro situaciones de maltrato u otras similares que signifiquen peligro o riesgo social al que pueden verse expuesto los niños, niñas y adolescentes y sus familias, es de importancia indicar que se han cursado cuatro alertas, durante los últimos 12 meses, ninguna

asociada a la institución propiamente tal, sino que todas fuera del espacio organizacional, pero que fueron pesquisadas por el programa ambulatorio. En cuanto al centro de cuidado alternativo, este no presenta ningún levantamiento de este tipo de alertas, así como ningún hallazgo que permita presumir vulneración de derechos hacia los sujetos de atención ni sus familias y en ambos casos no se han cursado ninguna alerta de tipo financiera.

En consecuencia, ONG Proyecta ha elaborado, formulado y diseñado una matriz de riesgo en función de todo lo indicado, con el objetivo de avanzar en la creación de una cultura organizacional preventiva, promotora de derechos y con capacidad de mitigar los riesgos y debilidades.

## **LINEAMIENTO N°1: CONTAR CON PROCEDIMIENTO ESCRITO E INTEGRAL PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL:**

ONG Proyecta cuenta con procedimientos estandarizados para los procesos de selección de personal, los cuales están basados en el modelo evaluación por competencias. Esta actividad puede ser llevada a cabo directamente por la Institución, o bien a través de la contratación de servicios externos de consultoras especializadas en algunas o todas las fases del proceso.

Este proceso contempla distintas etapas como son el reclutamiento, selección curricular, entrevista preliminar, evaluación psicológica y selección de candidato; las que se detallan a continuación.

- a) Reclutamiento: Publicación del concurso interno y externo en medios de comunicación escritos y digitales. En esta etapa se reciben antecedentes curriculares de los postulantes a los cargos disponibles.
- b) Selección curricular: En cada cargo concursado, se realiza la evaluación curricular de los candidatos por parte de la dirección, preseleccionando a aquellos que cumplan con los requisitos establecidos e idoneidad técnica. Es en esta etapa que se revisan los Currículum Vitae, certificados de estudios y/o título profesional o técnico de acuerdo lo requerido, certificación de antecedentes de experiencia laboral, certificados de capacitaciones asociadas al cargo y a lo menos una referencia laboral o académica. En esta etapa el responsable es el director del centro o programa que requiere de esta incorporación, en el caso de ser un proceso de selección de cargo directivo, este proceso es llevado a cabo directamente por la institución, siendo su responsable la Coordinadora Institucional de ONG Proyecta.
- c) Entrevista preliminar: Considerando a los candidatos preseleccionados se desarrollan entrevistas laborales por parte del director del programa, jefe técnico y jefe administrativo, en las cuales se evalúan los principales aspectos de la experiencia curricular, conocimiento técnico del área a la que postulan y se realiza un acercamiento

- a las habilidades blandas que el perfil del cargo requiere. En el caso del cargo de director de Programa se aplica una Entrevista Gerencial que permite evaluar las habilidades directivas del postulante, tales como, comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, negociación, posicionamiento y estilo de liderazgo, entre otras. Como resultado de esta etapa, los candidatos que cumplan con las condiciones exigidas en el perfil del cargo son evaluados por Psicólogo laboral, así como también experiencia profesional de a lo menos 3 años en el área y probidad en el manejo de recursos públicos durante su trayectoria. Esta etapa será monitoreada por el director de cada centro.
- d) Evaluación psicológica Aplicación de prueba psicológica. Se elaboran informes psicolaborales los cuales determinan si el postulante es Apto, Apto con Observaciones o No apto para el cargo. Todo en función de la valoración de los perfiles de cargo dispuesto para tipo de función y énfasis requeridos para el cargo.
- e) Selección candidato: En base a las evaluaciones realizadas, teniendo a la vista el certificado de antecedentes para fines especiales, certificado de inhabilidad para trabajar con menores de edad, declaración jurada simple referida a consumo de sustancias estupefaciente o psicotrópicas ilegales (Ley 20.032 art. 11), Certificado de Inhabilidades por Maltrato Relevante, Declaración Jurada Simple emitida por el funcionario o colaborador, donde expresamente señala no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, o por delitos sexuales contra menores, ni estar inhabilitados para prestar servicios en la atención de niños, niñas o adolescentes y por último, los informes psicolaborales emitidos, se procede a la selección del candidato que desempeñará el cargo provisto, esto a partir de una sesión de trabajo de dirección, jefatura técnica y encargado financiero y se incorpora un *checklist* (ver anexo) de toda la documentación recopilada para el expediente del colaborador o futuro funcionario, siendo visada desde administración central, donde se establece fecha de incorporación y documentación complementaria, que se requiera a posterior como por ejemplo certificados de afiliación a salud, previsión social, formato de reconocimiento de cargas, entre otros.

El proceso de selección se da por terminado con el aviso vía telefónica al postulante de su adjudicación, informándole fecha, hora y lugar de presentación; así mismo, a los otros postulantes, no seleccionados se les notifica vía correo electrónico agradeciendo su participación. Ante la posibilidad de no aceptación del cargo, se procede a la selección del segundo seleccionado más apto, sólo si cumple con los estándares establecidos para el cargo, de no ser así, la convocatoria se declara desierta, iniciándose una nueva convocatoria. El plazo establecido para un proceso de selección es de 10 días hábiles, ante la necesidad de ampliación del plazo, esto deberá ser informado previamente a la institución, solicitándose su prórroga.

La adulteración de cualquier documento establecido como necesario para la incorporación, será causal de interrupción inmediata de la postulación e incluso si se hubiese avanzado en el proceso de contratación se aplicará el cese inmediato de funciones y su desvinculación, (ver reglamento interno art. 7).

En todos los casos de funcionarios seleccionados, estos deberán participar de actividades de inducción institucional y técnica, que se encuentran normados, existiendo protocolos claramente incorporados sobre todo en los centros de cuidado alternativo, espacios especialmente sensibles que requieren un mayor fortalecimiento en las herramientas. Para la concreción del ingreso de un nuevo colaborador, se procederá a la notificación de selección en los plazos acordados con administración central y el mismo postulante, dándose curso a la conformación del expediente funcionario, todo lo anterior será prerequisite, es decir antes de proceder a su contratación cada trabajador en conjunto con área administrativa gestionarán documentación de respaldo antes señalada, estando estrictamente normado la disposición de ésta bajo apercibimiento de incumplimiento.

Tal como se señala en el ítem c referido a los perfiles de cargo, la institución ha elaborado a través de su trayectoria y en consonancia con la normativa vigente perfiles de cargo que contemplan la normativa laboral vigente y el reglamento interno de aprobado por la autoridad competente. (ver anexos perfiles de cargo):

- a. Posición del cargo en el organigrama del centro o programa.
- b. Objetivo del cargo.
- c. Funciones principales.
- d. Catálogo de competencias:
  1. Competencias Transversales: Tipo de competencia, su definición y nivel esperado.
  2. Competencias Específicas del cargo: Tipo de competencias, su definición y nivel esperado.

Así mismo, se han establecido distintas estrategias hacia el logro de estabilidad laboral a fin de evitar una alta rotación de personal que afecte a la continuidad y fluidez de los procesos técnicos implementados en la ejecución de los programas y/o centros, por lo que se han definido distintas medidas institucionales para adoptar considerando las particularidades de cada centro y concordantes con el marco regulatorio del servicio de protección especializada, reglamento interno y la normativa laboral vigente.

Estos son:

1. Bonos de Incentivo: Como forma de generar y mantener motivación en el equipo de trabajo y compromiso con los objetivos del centro. Su asignación será definida según el nivel de cumplimiento de metas. El monto y la periodicidad de la entrega de estos bonos dependerá de la disponibilidad presupuestaria con que cuente el centro o programa.
2. Promoción interna: Se contempla la promoción interna como forma de estimular niveles de desempeño en los funcionarios que impacten positivamente en la calidad de atención otorgada a los usuarios y en los resultados obtenidos por el programa. Su sentido es poner de manifiesto la valoración que la institución realiza ante la calidad del trabajo realizado.
3. Asesoría Técnica Institucional: Entendida como un proceso de acompañamiento compuesto por una serie de actividades permanentes orientadas a entregar insumos técnicos que garanticen una adecuada ejecución del programa. Se espera que esta



- asesoría se constituya en un recurso que aporte al equipo técnico herramientas de intervención efectivas, generando así bajos niveles de frustración, percepción de autoeficacia y mayor compromiso con los objetivos del programa. Estas actividades de asesorías serán desempeñadas por un profesional designado por el nivel central de la Institución.
4. Pasantías Técnicas: Instancias en las que el equipo del proyecto conozca experiencias en terreno de otros programas de similares características, ya sean institucionales o no. Estas actividades tienen por finalidad replicar buenas prácticas en la intervención que garanticen resultados positivos en la intervención con los usuarios del programa.
  5. Remuneración acorde a mercado: Establecer niveles de remuneraciones que signifique para los funcionarios un elemento motivador para permanecer en el programa.
  6. Ejecución de programa de cuidado de equipo: Consiste en la ejecución de un programa de cuidado de equipo orientado prevenir el desgaste profesional como efecto de la exposición prolongada a factores estresores de diversa índole. A fin de constituirse en un factor protector del equipo, debe, además, orientarse a generar cohesión grupal, estimular canales de comunicación efectiva y a generar y mantener un adecuado clima laboral. Una adecuada ejecución de este programa contribuye a la estabilidad laboral, disminuyendo los niveles de rotación de personal.

Respecto de los procesos de evaluación laboral la ONG Proyecta a través del tiempo ha desarrollado una estructura que da respuesta a los requerimientos y prevención de situaciones que pongan en riesgo a los usuarios de los distintos programas, tanto desde lo interventivo como de lo administrativo, desde la incorporación de recursos humanos en la búsqueda de minimizar acciones que generen factores estresores e inestabilidad, así como vulneraciones, ya sean cometidas en contra de los niños, niñas y/o adolescentes bajo nuestro resguardo, como a los mismos trabajadores de la institución en contextos laborales o personas que tengan incidencia dentro de los centros, ya sea esto de manera transitoria o permanente.

Esta estructura está en función de 4 items:

- I. Antecedentes Generales donde se indican expresamente la individualización del postulante, cargo al que opta, fecha de evaluación e instrumentos aplicados como la Entrevista por Competencias, Análisis de Comportamiento DISC, Conducta en Equipos de Trabajo Beldin, Test Proyectivos entre otros. El caso de cargos directivos se incorpora una evaluación de competencias gerenciales que den cuenta del rol de liderazgo o capacidades de alta dirección.
- II. Presentación y Comportamiento, a través del proceso evaluativo.
- III. Competencias Evaluadas
  - a. Competencias Transversales: Orientación al Cliente, Compromiso con la Organización, Trabajo en Equipo, Manejo de Conflictos, Seguir Instrucciones, Adaptación al cambio, Tolerancia a la presión, Adaptabilidad/Flexibilidad, Capacidad de Aprendizaje, Responsabilidad, Cooperación y Disponibilidad. Todas categorizadas en los rangos de Muy Bajo, Bajo, Medio Alto y Muy Alto, categorizaciones que van a estar supeditadas a cada perfil de cargo.
  - b. Competencias Especificas del Cargo: como, por ejemplo, Comunicación efectiva, Pensamiento analítico, Autocontrol, Preocupación por el orden y la claridad, Orientación a Resultados, calidad de trabajo, proactividad, Ética Profesional, desarrollo de relacionen, entre otras competencias, todas supeditadas al perfil de cargo desarrollado.
- IV. Conclusiones del informe, este contempla las categorizaciones como No apto para la organización, No apto para el cargo, Apto con observaciones y Apto. Desplegándose recomendaciones acordes a lo evidenciado por el postulante, no sólo desde las acciones institucionales sino también de las que debería emprender la jefatura y el postulante al momento de concretar su incorporación laboral cuando corresponda.

## **LINEAMIENTO N°2: PLAN DE INDUCCIONES Y CAPACITACIONES PERMANENTES EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, ASÍ COMO RESPECTO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PUBLICOS.**

En este ámbito ONG Proyecta, tiene como herramienta de soporte técnico, el Reglamento Interno que da marco a todas las acciones institucionales en la relación establecida con cada trabajador, además de eso, están las regulaciones proporcionadas por la normativa emanada del Servicio de Protección Especializada, (normas técnicas; rúbricas y normativa financiera), propuesta técnica y convenios suscritos. Donde el presente modelo viene a complementar y fortalecer las acciones técnico- financieras que resguardan el bienestar de los niños, niñas, adolescentes y sus trabajadores, así como el resguardo del buen uso de los recursos públicos y privados confiados.

En la línea de lo anteriormente expuesto, se visualiza la necesidad de establecer un Plan de Inducciones y Capacitaciones de carácter permanente y sistemático que dé cuenta de acciones orientadas a cumplir no sólo con el “Deber de Informar” establecido en la normativa institucional (Reglamento Interno) sino que también dé cuenta del MPD elaborado por la ONG Proyecta a través de la gestión de espacios informativos y formativos a través de un año calendario, que pueden ser medibles y perfectibles a medida que la institución evoluciona.

Dada la relevancia del trabajo a desarrollar en los distintos centros de ONG Proyecta, es indispensable y hoy un requisito insoslayable el proporcionar a cada colaborador o funcionario las herramientas necesarias que le permitan ver el alcance de las acciones asociadas al cargo, así como, lograr entender como desde la institución se han normado y operacionalizado su funcionamiento, haciéndoles partícipes de la misión y la visión institucional, así como su historia, para que logren comprender los procesos vivenciados y la particular forma en que se ha dado respuesta a estos, así mismo que tengan plena conciencia de los límites y normas establecidas, con especial énfasis en lo prohibido e inexcusable dentro

de la estructura normativa de la institución. Por otro lado, en este mismo proceso, que el colaborador conozca sus derechos y alcance de estos, así como formas de proceder frente a situaciones de transgresión de normas y sus canales de denuncia y formas de comunicación institucionales en los distintos niveles.

En cada centro, una vez determinada la incorporación de un nuevo colaborador, se proporciona de manera inmediata documentación requerida:

- Fotocopia de Cedula de Identidad
- Currículum Vitae.
- Certificado de Afiliación a AFP
- Certificado de Afiliación a FONASA o ISAPRE
- Certificado de antecedentes especiales “para fines especiales”.
- Certificado de inhabilidades para trabajo con menores de edad por delitos sexuales.
- Certificado de Inhabilidad por delitos de Maltrato Relevante.
- Título Profesional copia original u validado por notario público.
- Certificado de enseñanza media rendida.
- Certificado de toma de conocimiento de Reglamento Interno.
- Declaración jurada simple referida a consumo de sustancias estupefaciente o psicotrópicas ilegales (Ley 20.032 art. 11)
- Informe Psicolaboral.
- Carta Compromiso con cumplimiento del MPD de ONG Proyecta.

El proceso de inducción en el ámbito profesional en ONG Proyecta es realizado en torno a 3 aspectos; Dirección, Coordinación Técnica y Financiera. Siendo descritos a continuación:

## **1. Ámbito Dirección:**

Realización del abordaje de los siguientes temas de inducción;

- Área institucional: historia y trayectoria de ONG Proyecta, asociado a misión y visión, Dirección de ONG y entrega de carpeta con instructivos de institución
- Área Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez; contextualización del servicio en su conjunto, contemplando Leyes, Convención de Derechos de NNA y protocolos de acción, entre otros.
- Área técnica-administrativa Mejor Niñez; contextualización y manejo de plataforma SIS. Del Servicio de Protección Especializada (ex Senainfo), asociado a entrega de clave del sistema SIS, como así también, se abordan las diversos Protocolos, Circulares y/o Resoluciones del Servicio.
- Área Programa Específica del Centro: se facilita Proyecto de funcionamiento, Orientaciones Técnicas de Línea Programática, contextualizando los procesos de intervención desde Matriz Lógica y Objetivos solicitados por Tribunal de Familia y/o pertinente, entre otros.

## **2. Ámbito Coordinación Técnica:**

Realización del abordaje de los siguientes temas de inducción;

- Área Programa o Centro – Matriz Lógica Proyecto: se profundiza en ejecución del proyecto, en coherencia con Orientaciones Técnicas, llevando a cabo ejercicio de aplicación de metodología del proyecto y/o cumplimiento Matriz Lógica por medio de ejercicio de aplicación de análisis de caso/os teórico-practico.
- Área Programa o Centro – Circulares / Resoluciones-: se profundiza en la aplicación de protocolos, circulares y/o Resoluciones exenta del Servicio de Protección Especializada, por medio de ejercicio de aplicación de análisis de caso/s teórico-practico.

- Área Programa o Centro – PII / Diagnósticos / Informes / Oficios / Derivaciones -: se realiza capacitación de formatos, contenidos y orientaciones técnicas para el desarrollo de documentos, considerando Opinión manifiesta respecto del proceso interventivo de sujetos/as de atención y/o usuarios/as, llevando a cabo ejercicio de aplicación con caso/s, dando énfasis al momento de activación de protocolos, asociado a solicitudes y/o sugerencias a Tribunal, apertura de Medidas de Protección, etc.
- Área Programa o Centro – Plataforma SIS. Mejor Niñez / PJUD-: realización de capacitación de uso de plataformas, llevando a cabo acompañamiento en el ingreso de información de caso/as al sistema pertinente. En este ámbito durante la pandemia ONG Proyecta elaboró cápsulas informativas y set de power point, que se remiten a los correos electrónicos de los profesionales, que apoyan y optimizan el tiempo de inducción, práctica que se ha mantenido, dados los resultados facilitadores para las nuevas incorporaciones.

### **3. Ámbito Financiero-Administrativo Programa o Centro:**

Realización del abordaje de los siguientes temas de inducción;

- Carpeta del personal: construcción y/o armado de carpeta de nuevos integrantes del equipo (Curriculum Vitae, Certificado de Antecedentes, Certificado de Inhabilidad para trabajar con menores de edad, Certificado de Título, Evaluación Psicolaboral, Liquidaciones, entre otros)
- Rendiciones: capacitación en tipos y formas de rendición en Gastos con Boleta, Gastos Movilización con Boleto y sin Boleto, Gastos Usuarios/as, asociado a entrega de fondo fijo, rendiciones mensuales y en diciembre por cierre anual.
- Memoria externa USB: se entrega Pendrive que contiene formatos de rendición, proyecto con respectivos formatos (instrumentos / pautas modulares), Plan de Emergencia, Reglamento interno ONG, Copia de Proyecto PPF y Orientaciones Técnicas

- Plan de Emergencia: se realiza capacitación en torno a áreas de evacuación, encargados, ¿Qué hacer al momento de emergencia?, entre otros.
- Compromiso contractual; horarios de entrada y salida, firma de libros de asistencia, días administrativos, vacaciones, beneficios ONG, contrato de trabajo (personal), entre otros.

Por su parte el proceso de Inducción para la incorporación de personal administrativo y contable se realiza en torno 2 aspectos:

### **1. Ámbito Dirección de Programa**

- a. Área institucional Historia y trayectoria de ONG Proyecta, asociado a misión y visión, Dirección de ONG y entrega de carpeta con instructivos de institución.
- b. Presentación mediante reunión vía zoom de la Coordinadora de la Institución y contador de Administración Central.
- c. Área administrativa Mejor Niñez: Contextualización y manejo de plataforma SIS Mejor Niñez (ex Senainfo), solicitud y entrega de clave del sistema SIS Mejor Niñez, como así también, se abordan los diversos Protocolos, Circulares y/o Resoluciones del Servicio y propios de ONG Proyecta.

### **2. Ámbito Coordinación Financiera:**

Se abordan los siguientes temas:

- a. Circulares / Resoluciones: Se hace entrega digital (Vía correo electrónico o dispositivo externo pendrive) de las circulares y normativas que rigen actualmente el manejo de los recursos económicos de cada Programa que emite el Servicio Mejor Niñez y otros instructivos propios de la Institución. Se realiza trabajo práctico en el sistema SIS.
- b. Rendiciones de cuentas: Capacitación en tipos y formas de rendir gastos de Caja Chica como Gastos con Boleta, Gastos Movilización con Boleta y sin Boleta, Gastos propios de los usuarios del programa, etc.

- c. Carpeta del personal: Armado de carpetas de personal de cada Programa, elaborar un archivo por cada funcionario que debe contener Curriculum Vitae, Certificado de Antecedentes, Contrato de Trabajo o Convenio de Honorarios según sea el caso, Certificado de Inhabilidad para trabajar con menores de edad, Certificado de Título, Evaluación Psicolaboral, Copia de Cédula de Identidad, entre otros.
- d. Manejo de Cuenta Corriente y Libro Banco: Capacitación en la elaboración de cheques, transferencias bancarias para distintos pagos y manejo de Libro Banco en planilla Excel, registrando diariamente los ingresos y egresos de dineros para un control efectivo de saldos.
- e. Libros de Remuneraciones y Honorarios: Confección de Contratos de trabajo, finiquitos. Cálculo de sueldos y honorarios en una planilla Excel donde debe registrarse datos de los funcionarios, días trabajados, sueldo base, bonos, descuentos previsionales y voluntarios, etc. Como también las boletas de honorarios recibidas en el mes. Esta información se va a Administración central para compilar y cotejar información de todos los Programas.
- f. Registro de Control de Bienes: Se lleva un control de inventario de los bienes muebles que se usan para la ejecución del Programa y que fueron adquiridos con recursos de subvención del Servicio de la Niñez.
- g. Plan de Emergencia: Se realiza capacitación en torno a áreas de evacuación, encargados en caso de emergencias, etc.

En el caso del Centro de Cuidado Alternativo, dada la relevancia y lo sensible del área de desempeño, en el caso de las Educadoras de Trato Directo, se cuenta con un documento que detalla expresamente cada una de las tareas y responsabilidades de cada ETD, elaborado en un lenguaje comprensible y claro, acompañado de imágenes que refuerzan la comprensión de lo descrito, documento que da cuenta de aspectos como competencias propias del cargo, detalle de funciones generales asociadas a este, cuidados generales en su ejercicio, forma de alimentación de lactantes y niños, ámbito de higiene, procedimiento para el baño diario y aseo personal de los niños, niñas y lactantes, manejo y control de esfínter, muda, procedimiento de



administración de medicamentos (se cuenta además con un protocolo de salud), entrega del turno y registro de novedades y un detalle exhaustivo de la rutina diaria de los niños bajo el cuidado de la ONG Proyecta, este protocolo de inducción se encuentra impreso y disponible permanentemente para su consulta en la residencia. Se adjunta al modelo como anexo dada su extensión.

Es relevante indicar que además del procedimiento desarrollado la institución le asigna a la nueva incorporación, un colaborador para que realice un proceso de acompañamiento de este proceso de inducción, según sea la función o cargo a desempeñar, se proporciona una copia del perfil del cargo a cada funcionario y que contiene un resumen de las distintas tareas y responsabilidades asociadas a la tarea.

Una vez finalizado el proceso de inducción, el cual contempla un periodo de 15 días el colaborador se debe certificar dicho proceso, por lo que cada funcionario una vez finalizado su proceso de inducción deberá certificar esto, proporcionando el documento que se muestra a continuación y que se adjunta a la carpeta del trabajador.

**CERTIFICADO DE PROCESO DE INDUCCIÓN**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 R.U.N.: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha	Área Institucional:
	Historia y trayectoria de ONG Proyecto
	Misión y Visión ONG Proyecto
	Entrega carpetas Instructivos institución
	Directiva ONG Proyecto
	<b>Área Mejor Niñez:</b>
	Información Servicio Mejor Niñez
	Sis. Mejor Niñez (ex. Senainfo)
	Entrega de clave Sis. Mejor Niñez (ex. Senainfo)
	Protocolos, Circulares y/o Resoluciones
	<b>Área proyecto:</b>
	Matriz lógica
	Orientaciones técnicas
	Red comunitaria y Tribunal de Familia
	Conductos internos: Revisión de documentos (Informes, PII, Oficios, entre otros).
	Procedimientos y protocolos (Derivaciones, Solicitud de Medida de protección, entre otros)
	Inducción financiera-administrativa (Manejo fondo fijo, Rendiciones, entre otros)

\_\_\_\_\_  
 Firma Funcionario

\_\_\_\_\_  
 Firma Dirección  
 Programa/Centro

Dentro del proceso de acompañamiento continuo que debe proporcionarse a los colaboradores, además de la inducción, en ONG Proyecta se encuentra estandarizado un proceso de retroalimentación, llevado a cabo de manera periódica como lo es la Evaluación de desempeño:

Dentro del proceso de desempeño de los funcionarios existe una pauta de evaluación de personal que contempla distintos ámbitos que dan cuenta del cumplimiento de funciones de los trabajadores en sus distintos roles, de tal forma de objetivar el accionar de los funcionarios y establecer mecanismos estandarizados en la medición del logro de los objetivos institucionales y del personal contratado, esto contempla dos dimensiones; un auto - reporte donde es el mismo funcionario quien evalúa su desempeño a partir de la pauta elaborada y desde la evaluación que se elabora desde los cargos directivos, ambos espacios permiten propender a la corrección, modificación e incentivo de conductas en el desempeño laboral, visualizando fortalezas, debilidades y objetivos a cumplir en un plazo específico de tiempo.

El proceso de evaluación de personal, se realiza en 2 momentos del año, de tal forma de contar con un patrón de desempeño que permita tanto al funcionario como a la institución tener un indicador de gestión, con posibilidad de seguimiento en el tiempo, que permita identificar factores facilitadores y entorpecedores en el desarrollo, mantención y/o erradicación de conductas laborales evidenciadas, con especial énfasis en aquellas que supongan un riesgo en la organización.

**PAUTA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
ONG PROYECTA**

Fecha: \_\_\_\_\_

**I IDENTIFICACIÓN.**

<b>TRABAJADOR EVALUADO</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>DIRECTOR</b>			
<b>EVALUADOR</b>		<b>CARGO EVALUADOR</b>	
<b>PROGRAMA O CENTRO</b>			

**II INSTRUCCIONES:**

Utilizando la siguiente tabla, asigne a cada competencia y función el puntaje que mejor represente el desempeño.

**TABLE DE RANGOS DE EVALUACIÓN:**

CATEGORÍA	PUNTAJE	DEFINICIÓN
DESTACADO	<b>4</b>	Nivel de desempeño sobresaliente que supera lo requerido para ejercer el cargo en la competencia que se está evaluando.
ESPERADO	<b>3</b>	Cumple el nivel de desempeño requerido para ejercer el cargo en la competencia que se está evaluando.
CUMPLE PARCIALMENTE	<b>2</b>	Cumple ocasionalmente el nivel de desempeño requerido para ejercer el cargo en la competencia que se está evaluando.
NO CUMPLE	<b>1</b>	Nivel de desempeño que presenta claras debilidades para ejercer de manera eficaz el cargo en la competencia que se está evaluando.

**III COMPETENCIAS TRANSVERSALES:**

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
ORIENTACIÓN AL MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA CALIDAD	Disposición e interés para desarrollarse laboralmente y estar en constante búsqueda de aprendizaje, con el fin de aportar en la mejora de los procesos o funciones del puesto de trabajo	
COMPROMISO	Disposición a conocer y respetar los valores, normas, necesidades, prioridades y metas de la organización y alinear su conducta con ellos.	
COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	Disposición a colaborar activamente con su jefatura y sus pares en lo que se le solicita. Fomentar un buen clima de trabajo, aportando con sus conocimientos y capacidades, facilitando la gestión de otros funcionarios.	
ETICA LABORAL	Capacidad para actuar consecuentemente con los valores morales y las buenas prácticas profesionales y/o laborales en la actividad cotidiana, respetando las políticas organizacionales.	
ADAPTABILIDAD AL CAMBIO	Capacidad de modificar la propia conducta para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas de manera rápida y adecuada.	

**IV COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:**

A continuación, debe seleccionar sólo una de las categorías (A ó B), asignándoles el puntaje correspondiente.

**A. FUNCIONARIOS CON CARGOS PROFESIONALES:**

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
COMUNICACIÓN	Capacidad de expresar ideas, situaciones, proyectos y resultados, en forma verbal o escrita de manera clara, respetuosa y asertiva.	
PENSAMIENTO ANÁLITICO	Capacidad para entender un problema a partir de disgregar sistemáticamente sus partes, realizando comparaciones, estableciendo prioridades, identificando secuencias temporales y relaciones causales entre los componentes.	
CAPACIDAD RESOLUTIVA	Capacidad para responder fácil y rápidamente a algún requerimiento o problema, con el fin de dar una pronta respuesta o solución.	
CAPACIDAD DE GESTIÓN	Habilidad para gestionar tareas y procesos a su cargo de forma rápida y confiable, haciendo usos de los recursos disponibles para hacer que las cosas resulten.	
AUTONOMÍA	Capacidad para ejercer con independencia las funciones propias del cargo, sin necesidad de la intervención de su jefatura para el cumplimiento de los objetivos de su cargo o función.	

**B. FUNCIONARIOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES (incluye ETO):**

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
ORIENTACIÓN AL USUARIO	Capacidad de comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos de manera eficaz y eficiente.	
INICIATIVA	Habilidad para crear oportunidades o minimizar los problemas potenciales y responder de manera ágil a los cambios.	
CONOCIMIENTO FUNCIONAL	Muestra dominio del objetivo, funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.	
CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES	Cumple con los reglamentos y normativas establecidas por la institución.	
COLABORACIÓN	Capacidad para cooperar con otros en pos del cumplimiento de un objetivo común.	

**V RESULTADO FINAL DE EVALUACIÓN:**

RANGO DE EVALUACIÓN		CLASIFICACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO	CLASIFICACIÓN OBTENIDA
32	40	DESTACADO		
25	31	BUENO		
19	24	PRÓXIMO A LO ESPERADO		
15	18	DEFICIENTE		

**VI DEBILIDADES OBSERVADAS:**

--

**VII ÁREAS A POTENCIAR:**

--

---

**FIRMA Y RUN**

He tomado conocimiento como evaluador de que se ha realizado la pauta de autoevaluación.

---

**FIRMA Y RUN EVALUADOR**

El documento anterior, es un instrumento técnico flexible y que puede ser mejorado, en función de las particularidades de cada centro, sin embargo, establece un estándar mínimo de evaluación que puede ser adecuado según su pertinencia, previa socialización con administración central y/o coordinación institucional y equipo asesor.

En lo referido al establecimiento de capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, ONG Proyecta pretende posicionarse como un garante más del resguardo y respeto de los derechos de la infancia, instalará un proceso de socialización del Modelo de Prevención del Delito instaurado en la organización, al que accederán todos los colaboradores y/o funcionarios, de manera periódica en cada espacio laboral y se realizarán espacios formativos asociados a la promoción y prevención, señalando de forma preferente, los protocolos y procedimientos desarrollados por la misma institución, definición de conductas transgresoras, sus alcances y las sanciones asociadas a su detección, así como el fortalecimiento de las conductas aceptadas y sus límites, teniendo como actores principales a los colaboradores, niños, niñas, adolescentes y sus familias, así como también personas ajenas a la organización pero que se encuentran dentro de la red de prestadores asociados a funcionamiento de los espacios institucionales, entendiéndolo también como un espacio de mejora de los procedimientos, ya que se espera que la sinergia generada al interior de estos espacios en la organización potencie *el feedback* y se establezcan puntos de mejora.

La metodología utilizada estará focalizada preferentemente a través de talleres formativos y de espacios de capacitación los cuales estarán calendarizados en una primera etapa cada 2 meses a cargo del director de cada programa, supervisado por la Encargada de Prevención del Delito Institucional y de manera semestral se realizara por parte del Comité de Prevención del Delito un evento asociado al proceso de socialización del MPD y su envergadura estará asociada a la disponibilidad presupuestaria de la institución.

## **Objetivo general Programa Anual de Capacitación**

- Contribuir al proceso de formación de los funcionarios de ONG Proyecta respecto de una Cultura organizacional de resguardo de los Derechos de los NNA y sus familias implementado desde el proceso interventivo institucional a la base del Modelo de Prevención de Delitos

### **Objetivos específicos:**

- Conocer el MPD de la ONG Proyecta y sus efectos en el desempeño laboral.
- Fortalecer la capacidad de respuesta de los funcionarios ante situaciones de vulneración de derechos, a través del refuerzo de los canales y formas de denuncia.
- Propender a la comprensión de los efectos del daño asociado a graves vulneraciones de derecho en los NNA.
- Conocer los distintos delitos contemplados en el MPD de ONG Proyecta para su análisis y consecuencias jurídicas.
- Socialización de Matriz de Riesgo elaborada para su conocimiento y análisis.
- Potenciar el desarrollo de capacidades de los colaboradores para propender a la mejora continua de su gestión laboral.



## PROGRAMA DE CAPACITACIONES ONG PROYECTA 2023

Fecha	Contenido	Metodología	Materiales
Mayo 2023	<i>Socialización del Modelo de Prevención del Delito ONG Proyecta.</i>	<u>Exposición a Centros o Programas asociados con Serv. Protección Especializada</u>  <u>Responsable: EPD ONG Proyecta</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Data</li> <li>✓ Notebook</li> <li>✓ Parlantes</li> <li>✓ Identificación por participante</li> <li>✓ Lápiz por participante</li> </ul>
Junio 2023	<i>Formas y canales de denuncia de delitos, externo e internos de ONG Proyecta</i>	<u>Breve exposición PPT.</u>  <u>Revisión de formatos</u>  <u>Responsable: director de Programa</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hoja de oficio</li> <li>✓ Lápiz</li> <li>✓ Data</li> <li>✓ Notebook</li> </ul>
Julio 2023	<i>Vulneración de derechos y daño asociado</i>	<u>Breve exposición PPT</u>  <u>Video: Empatía</u>  <u>Responsable: director de Programa</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Data</li> <li>✓ Notebook</li> <li>✓ Parlantes</li> </ul>
Agosto 2023	<i>MPD de ONG Proyecta y sus efectos en el desempeño laboral</i>	<u>Exposición Plenario</u>  <u>Responsable: EPD ONG Proyecta</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Data</li> <li>✓ Notebook</li> <li>✓ Parlantes</li> </ul>



<p>Octubre 2023</p>	<p><i>Matriz de Riesgo de ONG Proyecta análisis y mejora.</i></p>	<p><u>Exposición PPT:</u> <u>Trabajo en grupo y</u> <u>plenario.</u></p> <p><u>Responsable:</u> <u>director</u> de <u>programa</u></p>	<p>✓ Data ✓ Notebook ✓ Hoja test</p>
<p>Noviembre 2023</p>	<p><i>Análisis de procedimientos internos, sus efectos en el desempeño laboral</i></p>	<p><u>PPT</u></p> <p><u>Plenario grupal</u></p> <p><u>Responsable:</u> <u>director</u> de <u>programa</u></p>	<p>✓ Data ✓ Notebook ✓ Parlantes</p>



### LINEAMIENTO N°3: MATRIZ DE RIESGOS

En este ámbito se desarrolla una matriz de riesgo asociada a los distintos factores protectores o fortalezas que se han evidenciado y a lo largo del tiempo, así como también la identificación de riesgos en el manejo institucional, ya sean persistentes o aislados y que en ese contexto se incremente la posibilidad de transgresión de límites e incluso la comisión de actos delictivos contra niños, niñas, adolescentes y funcionarios así como espacios de vulnerabilidad en el uso de los recursos financieros. Esta matriz pretende constituirse en una herramienta para la detección de debilidades y/o transgresiones al interior de la institución otorgándoles una valoración frente a situaciones vivenciadas o visualizadas dentro del diagnóstico institucional como riesgosas para la estabilidad institucional y la seguridad y bienestar de los NNA y sus familias, así como de los colaboradores o funcionarios de ONG Proyecta.

El abordaje metodológico de la matriz de riesgo de ONG PROYECTA, tiene su base en la propuesta técnica emanada desde el Servicio de Protección Especializada contenida en la resolución Exenta N°470, en la cual se incorpora un anexo para la construcción de una matriz de riesgos a través de la cual la institución podrá dar cuenta del proceso de gestión de riesgos e instalarlo dentro de su funcionamiento.

Desde esta perspectiva, la propuesta emerge desde la contextualización de la misma ONG y su proceso de gestión institucional, la evaluación de riesgos que es un resultante del trabajo en focus grup, así como el abordaje de estos riesgos.

En esta propuesta metodológica se establece la necesidad de identificar el **Riesgo Inherente**, que es la multiplicación de la probabilidad de concurrencia de un riesgo por el impacto de dicho riesgo, ambas en una escala de 1 a 3.

Probabilidad de ocurrencia	de	Valor asignado
Alta		3
Media		2
Baja		1



La probabilidad de ocurrencia la entenderemos como la proporción de ocasiones en que un riesgo podría desencadenarse u ocurrir, esto valorizado en una escala de 1 a 3.

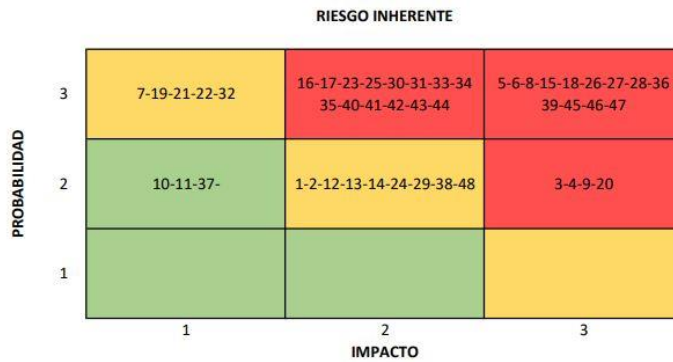
<b>Nivel de Impacto</b>	<b>Valor asignado</b>
Alta	3
Media	2
Baja	1

Entenderemos el impacto como la consecuencia de los efectos de un riesgo en la ejecución de un centro o programa en el logro de sus objetivos, el cual valorizamos de 1 a 3.

De ambas escalas surge el **Valor de Riesgo Inherente**, es decir:

$$\text{Probabilidad de Ocurrencia} \times \text{Nivel de Impacto} = \text{Riesgo Inherente}$$

A partir del impacto y la probabilidad es posible graficarlos esquemáticamente en un plano cartesiano al que asociaremos un semáforo, donde rojo es una señal de alto, amarillo precaución y verde de continuidad.



Este Riesgo Inherente tendrá en ONG PROYECTA una valoración asociada a los conceptos de Intolerable, Medianamente Tolerable y Tolerable, con indicadores como  $\geq 6$  a  $\geq 1$ , tal como se detalla en la tabla a continuación:

<b>Valoración de Riesgo Inherente</b>	<b>Indicador de Riesgo Inherente</b>
Intolerable	$\geq 6$
Medianamente Tolerable	$\geq 3$
Tolerable	$\geq 1$

A partir de lo anterior, es decir identificados los riesgos y posibles conductas trasgresoras y/o delitos, se deberá instalar un sistema de control, tiene por objeto mitigar o anular los riesgos. Controles que desde la mirada de la resolución exenta N°470, podemos tipificar en preventivos, detectivos o directivos, según la naturaleza de la medida de control y su nivel de intervención.

Así mismo, se podrán establecer distintos niveles de control, para el abordaje de los riesgos identificados, tal como se grafica en tabla:

<b>Nivel de Control</b>	<b>Valor asignado</b>
Óptimo	3
Aceptable	2
Inexistente	1

Ambas variables, es decir Riesgo Inherente y Nivel de control nos proporcionan el Riesgo Residual, que dice relación con las acciones preventivas y/o correctivas instaladas en la organización.

**Riesgo Inherente / mecanismo de control = Indicador de Riesgo Residual**

A partir de esta herramienta se espera la operacionalización de acciones vertidas en un Plan Trianual de Prevención de Delito.

Se adjunta anexo que contiene Matriz de Riesgos elaborada por ONG Proyecta a partir del proceso de diagnóstico realizado internamente. (ver anexo Matriz)

The image shows a screenshot of a risk matrix tool. At the top, there is a header for 'ONG PROYECTA' and a form for project information. Below the header, there are two legends for risk levels, one for 'Riesgo Inherente' and one for 'Nivel de Control', both using a color scale from red (high) to green (low). The main part of the image is a large grid with multiple columns and rows. Each cell in the grid contains a risk description and is colored according to the risk level. The colors range from red (high risk) to green (low risk). The grid is organized into several sections, likely representing different areas of the organization or project.

## **LINEAMIENTO N°4: RESPONSABLE Y COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS.**

La ONG Proyecta cuenta con un **Encargado de Prevención de Delitos**, en adelante EPD, que se encontrará personalizado en la Coordinadora Institucional, doña María Alejandra Ríos Toro, cuyo rol estará asociado a elaboración de un plan de trabajo, en concordancia con el directorio de la ONG Proyecta, que deberá estar orientado al objetivo de establecer una estructura que dé respuesta a los requerimientos establecidos por ley al MPD y cuyas facultades están contenidas en la resolución exenta 470 del 21 de julio de 2022.

En el ejercicio del rol tendrá las funciones que a continuación se detallan:

- a. Análisis del sistema de prevención del delito propuesto, para identificar posibles mejoras como así mismo, que los distintos programas con sus estamentos cumplan con lo comprometido.
- b. Propiciar y asegurar apoyo formativo para organización en distintos niveles como en los procesos inductivos, capacitación, como también en la difusión que se requiere para el logro de una cultura organizacional en la prevención de delitos.
- c. Realizar reportes de su gestión durante su administración del cargo.
- d. Informar a gerencia y/o directorio de cualquier denuncia realizada ante la ocurrencia de un delito al interior de la ONG Proyecta, en un plazo no superior a 24 horas ya sea relacionadas con el objetivo específico 1 u objetivo específico 2 de este MPD.
- e. Mantener un flujo informativo eficiente y fluido de cada proyecto y sus estamentos, que permita activar el funcionamiento de la Comisión de Ética.
- f. Será responsable de confeccionar el “Plan de Prevención”, con sus acciones, riesgos identificados, medios y sus responsables, teniendo como base el diagnóstico y matriz de riesgos propuesta.
- g. Resguardar el cumplimiento de los protocolos, políticas, reglamentos, procedimientos, directrices y lineamientos planteados en el MPD de la institución, que

rigen sobre las acciones de los funcionarios en su desempeño laboral, ya sea intra o extra institucional, comprendiendo la relevancia de sus actos en ámbitos externos, lo que de ninguna manera permitirá la transgresión de la vida privada de éstos.

h. Implementar un sistema de registro de cada acción relativa al MPD de la ONG, así como propender a complementar los procedimientos internos ya establecidos, como lo es el Reglamento Interno, de tal forma de fortalecer las medidas y acciones preventivas y de mitigación que robustecen la institucionalidad de Proyecta como garante de derechos en la infancia.

i. Propender a la instalación de un seguimiento continuo del MPD y las distintas acciones relativas a su cumplimiento, así como de respuesta frente a denuncias que pudieran ser cursadas.

j. Será de su competencia visar cualquier situación relativa al artículo 35 de la ley 21.302 es decir *“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”*, ya sea esta de origen en el directorio o cualquier otra instancia directiva competente.

k. Será responsable de elaborar una sistematización del Plan de Prevención de manera anual que será socializado a través de la página web de la ONG Proyecta, señalando los aspectos cruciales de la gestión en relación al MPD.

l. Paralelamente deberá proporcionar un reporte anual de las situaciones críticas vivenciadas desde una perspectiva analítica que facilite la mejora del MPD institucional, así como de las diferentes alertas asociadas a la Resolución Exenta 155.

m. Elaborar procedimientos que permitan encauzar procesos indagatorios internos frente a transgresiones a la normativa institucional y/o derivar antecedentes hacia organismos policiales frente a la comisión de delitos de manera flagrante.

n. Fortalecer el Reglamento Interno aprobado por la inspección del trabajo a través de manual procedimental con indicaciones claras de acciones transgresoras y sus respectivas sanciones.



- o. También serán de su competencia todas las acciones relativas al cumplimiento del objetivo específico N°2, es decir asociadas al uso correcto de los recursos públicos confiados a la institución, es decir en lo relativo a la administración y auditoría, para prevenir acciones delictivas.
- p. Supervisar el sistema de rendición de cuentas y propender acciones para su mejora continua.
- q. Responsable de la elaboración de protocolos internos para delitos que digan relación con el uso de los recursos públicos confiados y curso adecuado de la resolución exenta 155.
- r. Elaboración de procedimientos estandarizados para la indagación interna de presuntas faltas y/o transgresiones, a través de una categorización y jerarquización que dé cuenta de los niveles de gravedad y un catálogo de sanciones adosadas a este, que complementa el actual reglamento interno.

Es relevante señalar que la determinación del alcance de las funciones delegadas en el EPD se espera sean perfectibles, entendiendo que las organizaciones son instancias dinámicas que vivencian cambios dentro de su estructura y tamaño por lo que están deberán adecuarse según corresponda.

En este mismo sentido surge la figura del **Comité de Prevención del Delito**, que en ONG Proyecta estará personificado en la figura del Directorio, cuyo rol fundamental es realizar la supervisión del EPD cuyas funciones inicialmente estarán acorde a las propuestas por la resolución exenta 470 emitida por el Servicio de Protección Especializada, es decir:

- a. Supervisar las actuaciones del EPD
- b. Pedir cuenta de la ejecución del MPD de ONG Proyecta.
- c. Respecto de las indagaciones internas y de las sanciones asociadas, ejecutar las decisiones una vez establecidas las responsabilidades.
- d. Tener participación en la instalación de protocolos de prevención ya sean intro o extra institucionales.

## **LINEAMIENTO N°5: CANALES DENUNCIA.**

ONG Proyecta, dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en la normativa de la ley 21.302, cuenta con una página web, cuyo dominio es [www.ongproyecta.cl](http://www.ongproyecta.cl) que dispone de información respecto de su historia y de distintos programas con que cuenta la institución en la actualidad, así como también incorpora formas de contacto con cada uno de ellos y además cuenta con un formulario de denuncia incorporado para que las personas que necesiten realizar dicho procedimiento sea de manera directa y privada, asegurando de ser requerido la reserva de su identidad ya que este espacio sólo puede ser intervenido por el EPD y el Comité de Prevención del Delito si se requiriese.

Paralelo a lo anterior, cada centro de la institución cuenta con un libro de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de libre disposición en las dependencias, este instrumento recopilatorio se encuentra foliado y es de responsabilidad del director de cada programa su monitoreo y revisión, así como cursar cualquier registro realizado en este instrumento, debiendo poner en conocimiento al EPD de ONG Proyecta, cualquier registro que se presente, aunado a lo anterior cada centro cuenta con un correo institucional que puede ser depositario de denuncias y reclamos, lo cuales son derivados de manera inmediata a gerencia y este caso serán remitidos al EPD, para su conocimiento, inicio de procedimiento indagatorio, resolución y/o respuesta y el seguimiento. Es relevante señalar que, en este instrumento, no sólo opera la revisión interna, sino que desde el Servicio de Protección Especializada este ámbito es revisado periódicamente por el supervisor técnico designado, así mismo la tratarse de algún usuario del programa se incorpora dentro del expediente tanto el requerimiento como su resolución con sus respectivos verificadores, estando a disposición dentro de los procesos de supervisión y fiscalización establecidos.

En el caso de los niños y niñas, cada centro cuenta con un buzón ubicado en un espacio accesible para los niños, niñas y adolescentes, del que pueden disponer de manera libre y espontánea, como forma de recopilar sus apreciaciones, problemas y/o denuncias, el cual es revisado de forma periódica por la dirección del centro. Desde esta perspectiva se pretende asegurar la participación tanto de niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Los plazos para dar curso al cualquier denuncia son de un plazo máximo de 12 horas, para dar a conocer las situación a EPD, quien de manera posterior deberá poner en conocimiento de los hechos a Comité de Prevención de Delitos de ONG Proyecta, en un plazo máximo de 24 horas, quien resolverá el traspaso de los antecedentes al Comité de Ética para la revisión de la información y los distintos requerimientos que están asociados para su resolución, es relevante indicar que los procesos indagatorios son independientes de los procedimientos de investigación judicial que pueden ser cursados a partir de estos hechos, por lo que en este mismo lapso de tiempo y de forma paralela se deberán activar la notificación a los distintos estamentos como son Servicio de Protección Especializada, Fiscalía y Tribunal de Familia si correspondiese.

La ONG Proyecta recibirá los insumos de forma periódica del parte del EPD, quien a su vez proporcionará un informe completo del proceso indagatorio y sus conclusiones, así mismo podrá levantar sugerencias de mejora para el MPD de la institución, entendiendo que este es perfectible y en constante evolución.

Proyecta Inicio Quienes Somos Transparencia OIRS (denuncia, reclamos y atención ciudadana) Casos

# Somos una Organización No Gubernamental de Desarrollo Humano

Promoviendo el desarrollo a través de la educación, cultura, desarrollo comunitario y derechos humanos.

Esríbenos

OIRS (denuncia, reclamos y atención ciudadana)

## Contáctanos

**Dirección** Oficina adm Central  
Puren 541 comuna de Angol Región de la Araucanía

**Teléfono**  
452714374 cel +56962079493

**E-mail**  
ongproyecta@yahoo.es



## LINEAMIENTO N°6 COMISIÓN DE ÉTICA.

Dentro de las modificaciones estructurales que se asocian a la creación del un modelo de prevención de delitos, dice relación con la instauración de una Comisión de Ética de tipo colegiada con atribuciones consultivas y de asesoría, con el objetivo de proteger el desarrollo de los valores éticos de la ONG Proyecta, en las distintas actividades desarrolladas, ya sean estas de tipo formativas, de cuidado o de intervención propiamente tal, teniendo como eje conductor los derechos de la infancia y adolescencia y sus familias.

Su funcionamiento será autónomo, descentralizado, independiente y de tipo transitorio, que podrá coordinarse de la manera más expedita posible para que se optimice su capacidad de respuesta y según se requiera en cada situación, donde sean convocados y/o intervengan. En cada situación o caso se contará con un referente o responsable, pudiendo ser indistintamente cualquiera de los miembros del comité, atendiendo a sus competencias y disposición, realizando sus reportes al Directorio, siendo de libre disposición su periodicidad y forma de verificación de sus sesiones y conclusiones, las que deberán estar a disposición del Servicio y de cualquier otro estamento debidamente certificado que solicite sus resultados, procedimientos, conclusiones y/o sugerencias.

Es relevante indicar que las dimensiones de su intervención serán, por un lado, **aspectos éticos** donde las acciones y/o decisiones generen cuestionamiento al interior por posibles efectos iatrogénicos. Por otro lado, **aspectos técnicos** que determinen ambivalencia respecto de la forma de abordaje.

Esta comisión además deberá garantizar espacios de participación de los niños, niñas y/o adolescentes y sus representantes o adultos significativos, según sea el caso. Así mismo, podrá solicitar apoyo y orientación desde otros espacios de participación u organizaciones de la sociedad civil disponibles, que fortalezcan no sólo la capacidad de respuesta de la comisión y por ende la ONG, sino como para propiciar un espacio de trabajo en red y participación ciudadana como son los COSOC.

De acuerdo a lo señalado cada centro contará con un miembro de la comisión de ética, los cuales estarán personificados inicialmente por las siguientes personas:

- Encargada de Prevención de delitos ONG Proyecta; María Alejandra Paulina Ríos Toro.
- Comisionado financiero; Jorge Luis Yáñez Ruíz.
- Comisionada de Residencia Nidal; María Lorena Manríquez Calderón.
- Comisionada de PPF Ancud; Pamela Alejandra Garrido Sepúlveda.
- Comisionada de Multimodal Castro; María Candelaria Vidal Díaz.
- Comisionada de PAI; Sandra Elizabeth Asencio Miranda.

De esta comisión se espera el logro del fortalecimiento del soporte ético institucional y de sus sugerencias, emanarán parte de las modificaciones que se ejecutarán en ONG y que encaminarán la forma de realizar el trabajo comprometido y proyectarlo hacia el futuro.

## **LINEAMIENTO N°7 CANALES DE INFORMACIÓN.**

La ONG Proyecta se ha comprometido en la instauración de un proceso informativo de las formas de prevención de delitos permanente y sistemático, hacia los niños, niñas, adolescentes, familias y colaboradores, teniendo como base los valores que rigen su funcionamiento como lo es la transparencia, para lo anterior, se trabajará en dos dimensiones, por un lado será abordado a través de la difusión a través de las redes sociales, teniendo como punto de partida la página web, instrumento que permitirá una llegada globalizante respecto de herramientas de autocuidado y prevención del abuso, para lo cual se socializará cada acción realizada por la ONG y sus centros y/o programas, relacionada con la prevención delitos y la promoción de derechos.

De forma paralela, ONG Proyecta como garante de una cultura de resguardo y respeto de los derechos de la infancia, instalará un proceso de socialización del Modelo de Prevención del Delito instaurado en la organización, del tal forma que de manera periódica en cada espacio laboral, se realicen espacios formativos asociados a la prevención, señalando de forma preferente, los protocolos y procedimientos desarrollados, definición de conductas transgresoras, sus alcances y las sanciones asociadas a su detección, así como el fortalecimiento de las conductas aceptadas y sus límites, teniendo como actores principales a los colaboradores, niños, niñas, adolescentes y sus familias, así como también personas ajenas a la organización pero que se encuentran dentro de la red de prestadores asociados a funcionamiento de los espacios institucionales. La metodología utilizada estará focalizada preferentemente a través de talleres formativos y de espacios de capacitación los cuales estarán calendarizados inicialmente de manera semestral y su envergadura estará asociada a la disponibilidad presupuestaria de la institución.

Es relevante señalar que, durante el proceso de incorporación de cada nuevo colaborador, dentro de su proceso de inducción, se realizará la socialización del Reglamento Interno de la ONG, así como del MPD que se ha desarrollado por la institución, de tal forma de que estén informados de su contenido y alcances desde el inicio de sus funciones como colaboradores.

La ejecución de la planificación comprometida será ratificada según disponibilidad de cada centro, siendo prioritarios los dependientes del Servicio de Protección Especializada, por lo que tendrá un carácter flexible y a partir de la evaluación de cada sesión se pesquisarán fortalezas y debilidades que serán paulatinamente abordadas.

Además de lo anterior, cada centro propenderá a la formación de los NNA y sus familias, con énfasis en materias relacionadas a la prevención del abuso y la violencia, proporcionando herramientas en el autocuidado, tanto a nivel individual como grupal o colectivo.



## **LINEAMIENTO N°8: SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN.**

Dada la relevancia que adquiere el MPD en la actual estructura organizativa de las instituciones co-ayudantes del Estado, este requiere de 2 elementos que son indispensables dentro de todo proceso planificado y se configuran con parte indispensable, como lo son la supervisión y la evaluación.

Dentro del proceso de planificación, la supervisión tanto desde la figura del EPD, como de la que ejerce sobre este mismo, el directorio; en la ejecución y la revisión deben estar presentes y se deben implementar distintas estrategias que aseguren y afiancen la correcta y efectiva ejecución del MPD, para lo que se debe trabajar en el levantamiento de información fidedigna y corroborable de manera sistemática que den cuenta de un manejo institucional acorde a sus principios y valores.

Paralelamente se propenderá a la incorporación de las normativas y directrices emanadas desde el Servicio de Protección Especializada, así mismo orientaciones técnicas generales y particulares dada la especificidad de cada centro y circulares emanadas en función de logro de los objetivos planteados en función de la mejora en la calidad de la atención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

La supervisión forma parte integral del proceso de planificación, el cual tendrá un carácter anual y su correcta aplicación será encabezado por la EPD, con apoyo del Directorio, para lo cual podrá, de ser necesario, designar a colaboradores que cuenten con las competencias para apoyar su ejecución, lo que facilitará el logro de información relevante que permita evaluar los objetivos planteados, de tal forma de tener elementos técnicos que determinen mantener, modificar y/o sustituir, si fuese requerido el actual MPD, esto en la búsqueda la mejora continua.

El MPD de ONG Proyecta plantea la posibilidad de supervisión desde tres perspectivas, a través de la revisión documental de la información recopilada, de la recopilación testimonial y la revisión procedimental, esto le permitirá al EPD y al Directorio conocer cómo opera el sistema y detectar donde se encuentran sus falencias desde tres fuentes distintas y complementarias, lo que denominaremos triangulación; modus operandi que es posible extrapolar y ejecutar en los distintos los procedimientos indagatorios que eventualmente deberán ser ejecutados.

Es necesario señalar que la supervisión y la evaluación son ámbitos que están íntimamente relacionados y son secuenciales, por ende, realizar un proceso de supervisión consecuentemente emerge la instancia de evaluación, como se señaló los insumos obtenidos a partir del proceso de supervisión permite visualizar el nivel de logro de los objetivos, para afianzar los procesos de mejor desempeño, modificar los de logro parcial y desestimar los que no generan ningún efecto o dificultan los procesos.

ANEXOS :

MATRIZ DE RIEGOS ONG PROYECTA.

PERFILES DE CARGO.

CHECK LIST DE DOCUMENTACIÓN.

REGLAMENTO INTERNO ONG PROYECTA.

PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN ETD.