



Modelo de Prevención de Delitos

ONG Hogar María Madre

Documento para directorio, funcionarios, practicantes voluntarios, y cualquier otra persona relacionada con la labor de nuestra institución

Viña del Mar, Chile



Tabla de contenido

<i>I. Presentación ONG María Madre.....</i>	<i>3</i>
<i>II. Abordaje de prevención de delitos.....</i>	<i>7</i>
<i>III. Actividades de prevención</i>	<i>12</i>
1) Lineamiento 1: Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal	12
2) Lineamiento 2: Plan de inducción y capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respecto del uso de fondos públicos.....	43
3) Lineamiento 3: Matriz de Riesgos.....	100
4) Lineamiento 4: Responsable y Comité de Prevención de Delitos	130
5) Lineamiento 5: Canales de Denuncia.....	134
<i>IV. Actividades de detección.....</i>	<i>140</i>
6) Lineamiento 6: Comisión de Ética	140
<i>V. Actividades de respuesta</i>	<i>142</i>
7) Lineamiento 7: Canales de Información.....	142
<i>VI. Actividades de supervisión</i>	<i>144</i>
8) Lineamiento 8: Supervisión y Evaluación.....	144
<i>VII. Conclusiones.....</i>	<i>147</i>
<i>VIII. Referencias.....</i>	<i>148</i>



I. Presentación ONG María Madre

MARIA MADRE es una Corporación de Derecho Privado sin fines de lucro, fundada por MARCELA JARAMILLO PEDREROS, quien, desde muy joven cooperaba como voluntaria en diversos hogares de niños y anhelaba generar un espacio más cálido y acogedor para muchos niños y niñas que tanto lo necesitaban.

El 17 de junio del año 1996, Marcela hace realidad el sueño y logra formar, junto a un grupo de amigos cercanos, una ONG. Posteriormente y gracias al apoyo de la familia Truyol, Marcela consigue la donación del inmueble que sería hasta hoy, el Hogar.

En los primeros años, los niños eran acogidos por las mismas voluntarias y sus familias. Entre todos, les entregaban amor y dedicación. Durante este tiempo, los niños y niñas pasaron a ser parte de la vida de muchas familias voluntarias, que generosamente se vincularon a este proyecto de amor.

Hacia el año 2010, con la ayuda de la abogada Carola Jamett, quien era voluntaria en ese entonces, fue posible obtener apoyo económico, proveniente de AFE dada por el Servicio Nacional de Menores, en ese entonces, hoy Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Servicio Mejor Niñez. Gracias a esta iniciativa, se logra brindar apoyo en diversos ámbitos y otorgar un mejor cuidado, pensando siempre en el bienestar integral de los niños y niñas del hogar María Madre.

VISIÓN

Alcanzar un ambiente humano y de confianza, que permita rescatar y proteger la dignidad infantil, cobijar a niños y niñas, y colaboradores de la institución, entregando valores humanos que permitan desarrollar relaciones interpersonales con seguridad, amor y respeto a la individualidad e historia de cada uno.

MISIÓN

Acoger con amor y respeto a niños y niñas vulnerados gravemente en sus derechos, en un espacio rodeado de amor fraterno, afecto y contención. Proteger, atender y educar en valores cristianos y principios éticos, dentro de un entorno cálido y respetuoso de la individualidad de cada niño/a, favoreciendo el desarrollo bio-psico-social armónico e integral para su integración social.

Nuestros **valores** fundamentales son la dignidad, ética, moral, solidaridad, superación, responsabilidad social y espíritu de servicio, calidad, confianza, empatía y magnanimidad.



OBJETIVOS

Para el cumplimiento de la MISIÓN, la ONG se propone objetivos generales y específicos, que han de orientar sus acciones:

Objetivo general:

- Contribuir a garantizar la protección de los lactantes y niños/as en primera infancia, desarrollando acciones para la resignificación de experiencias de vulneración y su reinserción en un contexto familiar estable y protector, mediante un proyecto de trabajo que apunte a una intervención desarrollada bajo estándares mínimos de calidad.

Objetivos específicos:

- Asegurar calidad *y dignidad* de vida de lactantes y niños/as en primera infancia, para la satisfacción de sus necesidades básicas, materiales, afectivas, cognitivas y la estimulación temprana de los/as lactantes.
- Realizar acciones, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos que han afectado a niños y niñas.
- Desarrollar intervenciones con la familia o adulto/s relacionado/s de los niños y niñas, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, dirigidas al fortalecimiento de las competencias parentales y posterior revinculación o reinserción familiar.

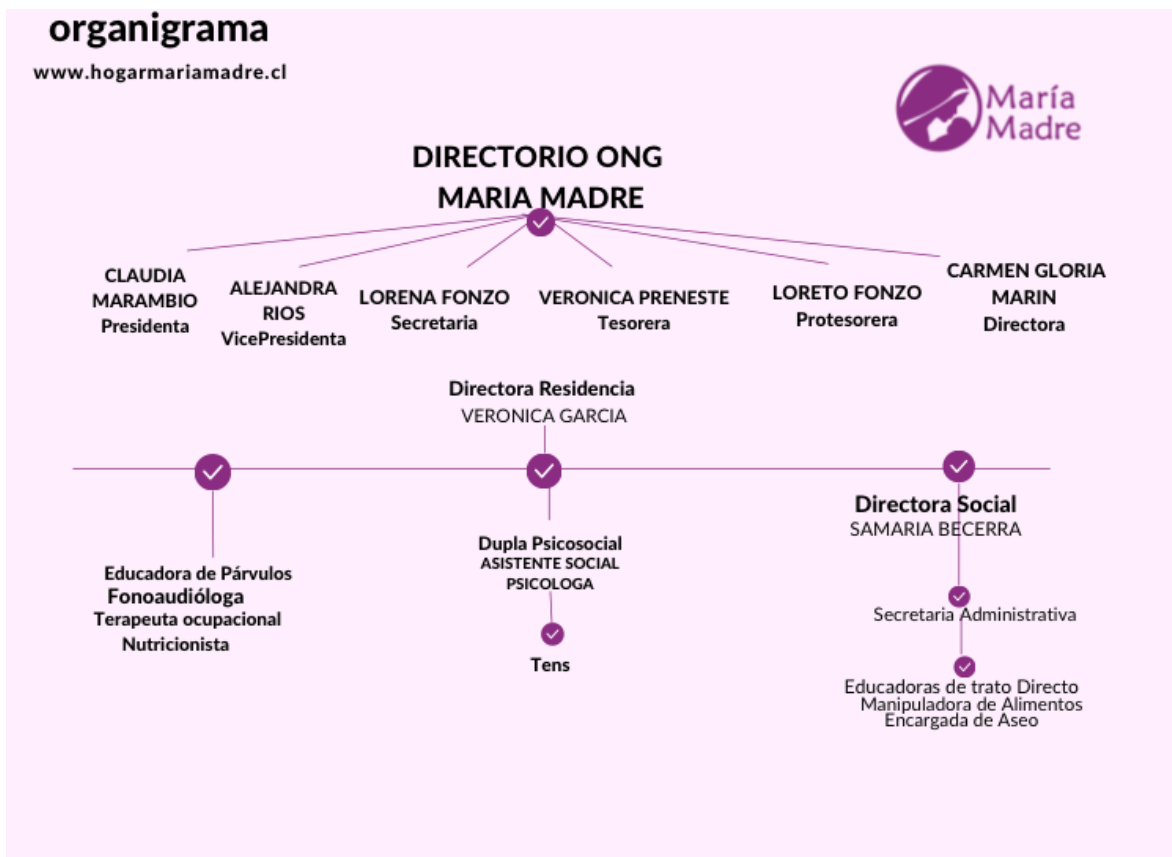
ONG María Madre tiene una estructura interna encabezada por un DIRECTORIO VOLUNTARIO, compuesto por las siguientes personas:

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| ● CLAUDIA MARAMBIO | PRESIDENTE |
| ● ALEJANDRA RIOS | VICE PRESIDENTE |
| ● LORENA FONZO | SECRETARIA |
| ● VERONICA PRENESTE | TESORERA |
| ● LORETO FONZO | PROTESORERA |
| ● CARMEN GLORIA MARIN | DIRECTORA |

Y cuyo equipo de trabajo institucional, al año 2022, se compone de la siguiente manera:

- Directora Proyecto
- Directora Social
- Dupla Psicosocial
- Secretaria Administrativa
- Tens
- Educadora De Párvulos
- Fonoaudióloga

- Terapeuta Ocupacional
- Nutricionista
- Educadoras De Trato Directo
- Manipuladora De Alimentos
- Encargadas De Aseo



Nuestra institución cuenta con un alto compromiso (*legal y ético*) con el bienestar y la integridad de los niños y niñas a los cuales brinda hogar, así como también respecto al uso adecuado de los fondos públicos y privados (donaciones) que le permiten su funcionamiento.

Dicho lo anterior, se presenta a continuación el **modelo de prevención del delito** que rige nuestro actuar, el cual debe ser revisado por cada funcionario de la institución previo a comenzar sus funciones, al igual que aquellas personas que nos apoyan desde el rol de voluntarios. Este modelo fortalece la cultura organizacional que previene la comisión de



delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños y niñas y *resguarda* el correcto uso de recursos públicos y privados.

En general, nuestro modelo de prevención se materializa en la práctica a través de planes, programas y procedimientos de control que se aplican sobre procesos o actividades de funcionarios y voluntarios a fin de evitar riesgos de comisión de delitos en contra hacia niños y niñas, como aquellos vinculados con el uso de fondos; además de apuntar a un proceso de prevención y monitoreo, el cual debe ser conocido, replicado y aplicado por cada persona que forma parte de esta institución.

II. Abordaje de prevención de delitos

En atención al perfil de los lactantes, niños y niñas que son foco de la Institución ONG María Madre, quienes en consideración a las medidas que un Tribunal de Familia ha adoptado, han vivenciado situaciones de vulneración de sus derechos, en diferentes esferas de su desarrollo, es que resulta importante poder tener a la vista la amplia gama de acciones que tipifica el Código Penal y que pudiesen eventualmente poner en riesgo la integridad física, sexual y/o psicológica de los niños y niñas a los cuales se enfoca la labor de la institución.

En consecuencia a lo anterior, nuestra institución vela por mantener altos estándares de exigencia en cuanto al trato existente de parte de los trabajadores hacia los niños, niñas y adolescentes, así como de parte de los familiares que se vinculan con ellos, y respecto al uso adecuado de los fondos económicos con los que cuenta la ONG para su funcionamiento; tomando medidas preventivas para justamente evitar nuevas vulneraciones hacia los niños o relativas a aspectos financieros.

Dentro de los delitos que se encuentran tipificados en nuestra normativa chilena, podemos mencionar a modo de ejemplo:

Delito de Maltrato Relevante Introducido por la Ley 21.013

Delito de violación

- Violación propia (de mayor de 14 años) ([Artículo 361 del CP](#))
- Violación impropia (de menor de 14 años) ([Artículo 362 del CP](#))

Delitos complejos asociados al delito de violación:

- Violación con homicidio ([Artículo 372 bis del CP](#))
- Robo con violación ([Artículo 433 N° 1 del CP](#))
- Secuestro con violación ([Artículo 141 inciso final del CP](#))
- Sustracción de menores con violación ([Artículo 142 inciso final del CP](#))

Delito de estupro

- Estupro ([Artículo 363 del CP](#))

Delito de sodomía de menor de edad

- Sodomía ([Artículo 365 del CP](#))

Delito de abuso sexual

- Abuso sexual agravado o calificado ([Artículo 365 bis del CP](#))
- Abuso sexual propio o directo (de mayor de 14 años) ([Artículo 366 del CP](#))

- Abuso sexual propio o directo (de menor de 14 años) ([Artículo 366 bis del CP](#))
- Abuso sexual impropio o indirecto o exposición de menores a actos de significación sexual. Figura en la cual se incluye el child grooming ([Artículo 366 quáter del CP](#))

Delitos de explotación sexual de menores de edad asociados a la pornografía

- Producción de material pornográfico ([Artículo 366 quinquies del CP](#))
- Tráfico o difusión de material pornográfico ([Artículo 374 bis inciso 1° del CP](#))
- Adquisición o almacenamiento de material pornográfico ([Artículo 374 bis inciso 2° del CP](#))

Delitos de explotación sexual de menores de edad Asociados a la prostitución

- Favorecimiento de la prostitución infantil ([Artículo 367 del CP](#))
- Obtención de servicios sexuales de menores de edad o favorecimiento impropio ([Artículo 367 ter del CP](#))
- Trata de personas menores de edad con fines de prostitución ([Artículo 411 quáter del CP](#))

Cabe señalar que el abordaje y prevención de delitos o situaciones con tales características se irá modificando conforme a los requerimientos, detección y supervisión permanente del modelo y desempeño de la institución, como así también, según lo declarado en la normativa nacional.

Antecedentes teóricos y criminológicos para un modelo de prevención de delitos

Toda institución que trabaja con niños y niñas que han sido objeto de vulneración de sus derechos en los diferentes ámbitos de su desarrollo, debe mantener una comprensión amplia y criminológica de estos hechos, a fin de prevenir nuevos hechos similares, plantear adecuadamente las líneas de intervención, restituir derechos y velar por el bienestar biopsicosocial de sus residentes, tal como expone la misión de Hogar María Madre.

Debido a ello, nuestra institución planifica e implementa intervenciones con miras a las diferentes normativas internacionales (Convención Internacional de los Derechos del Niño) y nacionales (aquellos delitos tipificados en el código penal y resoluciones solicitadas por el servicio Mejor Niñez).

Al respecto, diversas investigaciones han señalado que las experiencias físicas, sociales, emocionales, cognitivas y sensoriales, a las que están expuestos los niños y niñas, son críticas y cruciales para la organización neurológica de su sistema nervioso y para el desarrollo de su cerebro, porque dejan huellas para toda la vida (Bodero, 2017).

Además, se sabe que desde las neurociencias, los primeros mil días de vida y/o cinco años de un niño o niña pueden generar consecuencias positivas como negativas a lo largo del desarrollo de un individuo. El cuidado, la satisfacción de necesidades primarias, secundarias y por sobre todo, la posibilidad de crecer en un ambiente de afecto, marca diferencias en los niños.

Por lo mismo, se comprende que cualquier tipo de acción nociva, maltratante, degradante y/o transgresora hacia un niño, puede producir efectos en su desarrollo psíquico, generando huellas traumáticas y por ende daño o secuela psicológica importante de considerar al momento de planificar alguna acción restitutiva de sus derechos.

En razón de lo anterior, resulta relevante poder contar con una mirada comprensiva de los fenómenos delictivos que se pueden presentar en la niñez; pero, por sobre todo, de las consecuencias neuropsicológicas que los mismos pueden generar en los niños.

De acuerdo a ello, se conoce el modelo traumatogénico de los autores Finkelhor y Browne (1985), utilizado ampliamente a nivel internacional, y el cual, nos permite entender algunas de las consecuencias emocionales, sociales y familiares que las víctimas infantiles pueden presentar cuando provienen de ambientes maltratantes.

Uno de los ejes de las consecuencias traumatogénicas propuestas por los autores es la **sexualización traumática**, la cual puede generarse cuando los niños se ven expuestos a situaciones que conforman y desarrollan su sexualidad en forma inapropiada por el actuar de un adulto que los expone a este tipo de dinámicas. Como consecuencia de esta dinámica traumática en niños pequeños, se observan preocupaciones sexuales y conducta sexual repetitiva como la masturbación o juego sexual compulsivo. Algunas víctimas muestran conocimiento e interés inadecuado para su edad. Los adolescentes pueden ser agresivos y victimizar a pares o a niños(as) pequeños(as). Las víctimas de abuso sexual tienen un alto riesgo de entrar en la prostitución. Puede existir confusión de la identidad sexual y de las normas y estándares sexuales, por ejemplo los/las menores que han recibido afecto por el trato sexual, pueden creer que esto es una vía normal para obtener afecto. También pueden asociarse connotaciones negativas al sexo, como apartamiento, miedo, rabia, sentimiento de indefensión, etc.

Otra de las dinámicas que puede presentarse como efectos de situaciones abusivas o maltratantes, es la **indefensión**, suscitada cuando la voluntad, los deseos y sentido de eficacia del niño(a) son continuamente contravenidos. Un tipo básico de indefensión ocurre cuando en el abuso sexual, el territorio y espacio corporal de la víctima infantil son repetidamente invadidos contra la voluntad de ésta. Esta dinámica se ve exacerbada cuando existe coerción o manipulación. La indefensión es reforzada cuando la víctima ve que sus intentos de detener el abuso son frustrados. El que no se crea en su relato tras la develación crea también un gran monto de indefensión.

Una reacción a la indefensión es el miedo y la ansiedad, que reflejan la incapacidad de controlar eventos nocivos. Pueden existir pesadillas, fobias, hipervigilancia, conducta adhesiva y somatización. El miedo y la ansiedad pueden extenderse hasta la edad adulta. Otra clase de efectos se relacionan con el empeoramiento del sentido de eficacia y de las habilidades. Puede ocurrir que al niño(a) le sea difícil actuar sin la expectativa de ser revictimizado(a). El sentimiento de impotencia puede asociarse a desesperación, depresión e intentos de suicidio, a menudo observados en adolescentes y adultos. Puede expresarse también en problemas de aprendizaje, fugas y dificultades de empleo. Por último existe un gran riesgo real de ser revictimizado(a). Una tercera clase de efectos dice relación con la inusual y disfuncional necesidad de controlar o dominar, lo que se observa particularmente en las víctimas masculinas, asociado al rol de género socializado. Algunos comportamientos agresivos y delincuenciales pueden aparecer por el deseo de ser rudo, poderoso y de no tener miedo. Cuando estas víctimas llegan a ser matones o delincuentes, reeditan su propio abuso, con lo que obtienen un sentimiento de poder y dominación que atribuyen a sus propios agresores.

Así también, como es sabido, gran parte de los delitos que afectan a los niños y niñas puede ser ejercido por un conocido o familiar, es posible identificar la dinámica de traición cuando los niños descubren que alguien de quien su vida depende, le ha causado daño. Ellos pueden llegar a comprender que la persona en quien confiaba los ha traicionado a través de mentiras. Las víctimas infantiles pueden experimentar la traición no sólo en relación al agresor, sino también en relación a otros miembros familiares, los cuales no han podido o no han querido protegerlas o no les han creído. El cambio de actitud después de la revelación, donde puede suceder que al niño(a) no se le cree, o es culpado o aislado, contribuye también a desarrollar esta dinámica traumatogénica.

Producto de la misma, los niños pueden manifestar dolor y depresión por la pérdida de la figura en que confiaban. Estas víctimas sufren un fuerte desencantamiento y desilusión. Junto con esto, se aprecia una intensa necesidad de volver a ganar confianza y seguridad, lo que se manifiesta en la extrema dependencia y/o en conductas simbióticas de estos niños.

Finalmente, dentro de este modelo, se identifica la dinámica de **estigmatización**, referida a las connotaciones negativas que le son transmitidas al niño/a, como maldad, vergüenza y culpa. Estas connotaciones pueden ser comunicadas directamente por el abusador, quien puede culpar a la víctima de la actividad, degradarla o traspasar el sentimiento de culpa por la conducta. La presión por mantener el secreto que impone el agresor a la víctima comunican poderosos mensajes de vergüenza y culpa. La estigmatización es reforzada por las actitudes que infiere u oye de personas de la familia o la comunidad. El guardar el secreto de haber sido víctima de abuso sexual y/o de otro tipo de maltrato, puede incrementar el sentimiento del estigma, mientras que por el contrario, cuando los niños saben que su experiencia es compartida por otros pares, la estigmatización se ve aliviada. La baja autoestima y la estigmatización son el resultado de la creencia equivocada de que se es el único que ha vivenciado una experiencia abusiva y que los otros rechazarán a una persona que ha tenido esta vivencia.



Debido a lo expuesto, se entiende la importancia de contar con personal idóneo para velar por el cuidado de los lactantes, niños y niñas que se atienden en el proyecto.. No sólo para prevenir malos tratos y/o delitos como los anteriormente mencionados, sino que también, se debe considerar el correcto uso de fondos disponibles para brindar las acciones de cuidado, protección y restitución de derechos.

En razón de lo anterior, contamos con procesos de supervisión externa (supervisiones financieras) mensuales realizadas por empresa externa llamada **Contafull**, dedicada a aspectos tributarios y contables. Además de ello, cada egreso de fondos emitido por la secretaría contable del proyecto, se rinde con visa de la Tesorera del Directorio, incluyendo en ello, los gastos diarios, emisión de cheques u otros; permitiendo así, una verificación constante del uso adecuado de fondos, en pro de la satisfacción integral de las necesidades de los niños y lactantes residentes.

III. Actividades de prevención

Son actividades que apuntan a reducir la probabilidad de ocurrencia de situaciones, condiciones o eventos no deseados (riesgos), en miras a evitar que se incumpla el Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo a lo señalado en la ley 20.393 y en el artículo N° 16 de la ley 20.931.

1) Lineamiento 1: Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal

ONG María Madre, resguardando su misión de *“Acoger con amor y respeto a niños y niñas vulnerados gravemente en sus derechos, en un espacio rodeado de amor fraterno, afecto y contención. Proteger, atender y educar en valores cristianos y principios éticos, dentro de un entorno cálido y respetuoso de la individualidad de cada niño/a, favoreciendo el desarrollo bio-psico-social armónico e integral para su integración social”*, presenta a continuación su procedimiento de reclutamiento, evaluación y selección de personal.

De esta manera, se entenderá el **reclutamiento** como el proceso de búsqueda, recolección e identificación de candidatos(as) idóneos(as) para ejercer algún cargo disponible en la institución, conforme a la oferta y necesidades de la misma, así como a los requisitos que establece el Servicio Nacional de Protección Especializada para la Niñez y Adolescencia.

El proceso antes enunciado incluye diferentes etapas, dentro de las cuales se contempla en primera instancia, se cuente con un perfil claro y específico del cargo vacante, el cual se encuentra definido en base al rol a ejercer en el entorno del proyecto con lactantes, niños y niñas, así como la misión y visión de la ONG; velando que en dichas definiciones se exhiban también los estándares exigidos por el Servicio Mejor Niñez. Al respecto, asociado al requerimiento del Servicio Mejor Niñez, de contar con al menos un 75% de los colaboradores con carácter técnico y/o profesional, ONG María Madre, reconociendo la importancia de ello, desde el año 2021, lo considera en sus lineamientos. Al día de hoy contamos con un 90% de personas con estudios técnicos y/o profesionales.

En segunda instancia, la jefatura o directorio de la ONG realiza una publicación del cargo requerido en portales de uso público, con una vigencia de mínimo 5 a 10 días, dependiendo de la celeridad con que se requiera la contratación de la persona, primando en ello el evitar que ningún lactante, niño o niña pueda quedar desprovisto de personal mínimo para asegurar su cuidado, protección y bienestar integral al interior del proyecto..

Debido a esto, la ONG igualmente tiene como política recurrir al mismo personal que continúa en la institución, consensuando horas extraordinarias (mencionadas en contrato)



sólo cuando ello no implique afectación al estado de salud del trabajador(a). Además, existe la posibilidad de acudir a postulantes anteriores para cubrir temporalmente un cargo, por un tiempo mínimo de un mes, de manera tal, de no afectar mayormente el funcionamiento del proyecto ante la desvinculación o falta de un trabajador(a).

Posteriormente, la institución realiza la preselección de los curriculums vitae ingresados al portal escogido, asegurando que en la misma no exista ningún elemento que pueda asociarse a discriminación de los postulantes (conforme a la ley 20.609) y/o que no se ajuste al perfil de cargo solicitado. Al respecto, se velará por recopilar una cantidad de postulaciones equitativas a el o los cargos vacantes, entendiendo por ello, un mínimo de tres a seis documentos preseleccionados en caso de requerirse un solo cargo, un mínimo de seis a nueve en caso de requerirse dos y así sucesivamente.

Cabe mencionar, que como requisito se les solicita a los postulantes que además de incluir el curriculum vitae en las postulaciones, adjunten sus certificados de título profesional o técnico si fuese necesario, debiendo traer una copia legalizada ante notario el día de la entrevista en caso de pasar a la siguiente etapa.

Una vez realizado el proceso antes descrito, se da por iniciada la etapa referida a la **evaluación** del personal. La misma, incluye una fase de carácter técnico-administrativo liderada por la institución y otra, que es liderada por personal externo calificado y contratado para realizar una evaluación de carácter psicolaboral. Para el cargo de Directora de proyectos de María Madre, el proceso será liderado directamente por el Directorio con apoyo de la consultora externa. Lo anterior, con el único y preciso objeto de asegurar objetividad e idoneidad de los(as) postulantes seleccionados para los cargos requeridos.

Cada una de las etapas posee una ponderación específica, conforme a criterios prediseñados y necesarios para asegurar la idoneidad de los futuros trabajadores.

Entrevista técnica

La **etapa técnico-administrativa (50%)** es realizada por la dupla psicosocial con supervisión de la Dirección, salvo en el caso de que la selección se refiera a esta última, en cuyo caso, esta etapa la realiza el Directorio directamente. Esta misma, considera la notificación a los postulantes preseleccionados y citación vía correo y/o teléfono de estos, a entrevista presencial en el hogar, con 48 horas de antelación idealmente, para favorecer la concurrencia de la persona a la misma.

A dicha cita se les solicita concurrir con certificados de diversos antecedentes, para asegurar que no exista causal de inhabilidades para trabajar con niños(as), historial penal u otra información que pudiese afectar la protección y bienestar de los lactantes, niños y niñas del proyecto.. En este sentido, se les solicita además, que puedan traer consigo una declaración jurada indicando que no se encuentran afectos a ninguna sanción judicial o administrativa por índole laboral (Ver anexo 1).



La entrevista técnico-administrativa tiene una duración aproximada de una hora y media y se procura su desarrollo en un espacio privado de la institución. El objetivo de ésta se relaciona con poder indagar en los intereses de adherirse a la institución y experiencia del(a) candidato(a) en su profesión u oficio, así como, para trabajar con lactantes, niños o niñas en el caso que el cargo lo requiera. Además, se profundiza en las debilidades que puede poseer para el rol indicado, así como en datos personales asociados a su rutina e incluso domicilio, más que nada con el afán de asegurar cercanía entre el mismo y el hogar, dadas las urgencias y/o necesidades apremiantes que pudiesen presentarse.

En paralelo, se le solicitan referencias curriculares al candidato(a) para poder contrastar o triangular información explicitada en la entrevista. Al respecto, se solicita al candidato(a) que envíe certificado de su anterior jefatura en el cual se detallen competencias asociadas a la labor y período de tiempo ejercido en dicho trabajo, así como una apreciación cualitativa de su desempeño.

Si no tuviese experiencia previa y/o ésta no fuese necesaria, se le solicita el contacto de alguna persona que pueda recomendarlo por sus competencias o cualidades (por ejemplo, algún contacto académico o similar).

En esta entrevista se resuelven además, dudas o consultas que pueda tener el(la) candidato(a) para desempeñarse al interior del proyecto.

Además, es importante indicar que se le informa a los candidatos(as) la modalidad contractual a la cual se verán sometidos (un contrato por un mes, luego otro y el tercero indefinido), además de solicitar su consentimiento para la realización de un test de drogas y/o alcohol en caso de ser requerido, de forma aleatoria durante el tiempo que permanezca en la institución y en concordancia a los lineamientos del Servicio Mejor Niñez y la normativa asociada.

Cabe señalar, que la institución de acuerdo al perfil de cargo que se requiera, vela por contemplar criterios de selección tanto por competencias como por habilidades que pueda poseer el(la) candidata(o).

Debido a lo anterior, en la evaluación técnico-administrativa de los(as) candidatos(as) preseleccionados, se realiza la elección de una terna, lo cual se discute en equipo técnico con la visa de la dirección o jefatura. Luego de realizar un análisis en reunión técnica, se decide numerar a dicha terna, conforme a quien cumple con mayores competencias curriculares, técnicas y habilidades blandas para enviar a una de dichas personas a la siguiente fase. Es decir, se posiciona a un candidato(a) en primer, segundo o tercer lugar según corresponda.

Cabe señalar, que para ello, la institución toma contacto con una de las referencias laborales o académicas aportadas por los postulantes, a fin de que dicho insumo también prime en la elección de la terna escogida, siempre sin perder de vista el perfil requerido para el proyecto.

En paralelo a la elección de los(as) candidatos, se les envía una **prueba online de carácter breve**, en formato google forms, la cual está diseñada en base a las orientaciones y normativas que regulan el funcionamiento del proyecto. Esto, con el fin de evaluar los conocimientos técnicos en la materia y el abordaje de distintas situaciones que pudieran presentarse en los proyectos de la ONG. Esta evaluación será informada de manera previa, en tanto se remitirán los documentos a revisar con la debida antelación.

Entrevista psicológica

La etapa de **evaluación psicolaboral externa**, implica que el o los(as) candidatos(as) puedan ser derivados con un profesional externo, calificado, ya sea particular y/o perteneciente a consultora de la región, para poder ser evaluados a nivel psicológico.

El profesional escogido se contacta con el candidato(a) y lo cita a evaluación presencial, en un horario previamente coordinado y predefinido entre el proyecto y el(la) postulante. Esta evaluación, en general, tiene una duración de 1 hora con el(la) postulante, en la cual se desarrollan diferentes pasos, independiente del cargo requerido:

- 1.- Se desarrolla una **entrevista por competencias (30%)** con la persona, la cual implica que el entrevistador(a) pueda indagar de forma más profunda con el(la) postulante en experiencia y características que le permitan desempeñarse adecuadamente en el cargo requerido. La cualidad de dicha entrevista es que puede incluir aspectos tradicionales de las entrevistas por selección, pero con mayor profundidad como ya se indicó.
- 2.- Se realiza la aplicación de **pruebas psicotécnicas (20%)** al postulante, las cuales son pruebas estandarizadas, que sirven para medir conductas, capacidades y habilidades de un candidato o candidata de cara a una posible contratación; priorizando aquellas que puedan aportar más en los datos requeridos para el cargo que está vacante.

Dentro de las pruebas más utilizadas se encuentra el Test de Instrucciones Complejas (IC), el cual permite conseguir y seleccionar personal administrativo, profesional y/o técnico para cualquier nivel o sector laboral. En general, es una prueba de fácil aplicación, con tiempo limitado y permite evaluar el desempeño de la persona en contexto bajo presión; considerando la importancia de que exista autocontrol y capacidad de reacción inmediata a situaciones que puedan presentarse en el proyecto.

Por otra parte, se utiliza también el test gráfico Persona Bajo la Lluvia, el cual es una prueba amigable (dibujo), en tanto permite que a través de una consigna, el postulante pueda reflejar los recursos que dispone para enfrentar situaciones difíciles, bajo presión y/o adaptarse y resolver las mismas.

Cabe señalar, que en todo proceso psicológico, la aplicación de pruebas viene siendo un elemento referencial, para triangular información y conocer más a la persona en ciertos ámbitos que puedan ser relevantes para el cargo buscado. No obstante, prima la



importancia cualitativa que se le otorga a la entrevista por competencias. Es por ello, que la ONG vela por escoger profesionales altamente capacitados para ejercer la función de evaluadores externos.

3.- Se confirman las referencias entregadas por el candidato(a), respecto de lo cual, el evaluador(a) externo se comunica con la jefatura para tomar conocimiento de las impresiones conseguidas por esta última sobre el(la) postulante, considerando este insumo como elemento a triangular con los resultados de la entrevista y pruebas psicológicas.

4.- Finalmente, el(la) profesional a cargo en un plazo no mayor a 48 horas, emite un informe a la institución, en donde expone los resultados de la evaluación realizada a cada uno de los postulantes, con recomendaciones específicas. Dentro de las mismas, se encuentra señalado si la persona es apta o no para desempeñar el cargo y aun cuando lo sea, se emiten sugerencias de apoyo o mejora en diferentes áreas; primando en ello, la importancia de acompañar el futuro proceso de inducción y adaptación de la persona al rol requerido en el proyecto.

Considerando la transparencia de la información, el postulante que queda seleccionado, así como aquellos que no quedan, serán informados de ello, por notificación escrita o llamada de parte de la institución.

Es importante mencionar, que conforme a las políticas que impone la ONG, el Servicio Mejor Niñez y el código del trabajo, se emite un contrato de trabajo inicial por un mes para todo nuevo trabajador, el cual puede extenderse por dos meses más, sólo si la persona responde adecuadamente a los estándares requeridos para el cargo. De ser así, luego de tres meses, el contrato pasa a convertirse en indefinido (ver anexo 2).

Además, es preciso indicar, que la ONG dispone de sanciones y amonestaciones (ver anexo 3) que quedan consignadas en la hoja de vida de cada trabajador(a), en caso de incumplimiento de algunas de los requerimientos que se estipulan tanto por la institución, como por el Servicio Mejor Niñez, primando en ello el verificar un desempeño idóneo por parte de los trabajadores, anclado en el modelo de prevención de delitos.

En complemento a lo anterior, el personal técnico-administrativo de la institución solicita una declaración jurada que no se encuentra afecto a sanciones judiciales ni administrativas de índole laboral en calidad de empleador, declaración de compromiso, donde se señala que está dispuesto a someterse a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año, y cada seis meses una actualización de los certificados de antecedentes penales y de inhabilidades para cada trabajador(a).

A continuación, se puede visualizar en tabla cada uno de las etapas definidas para el proceso de Reclutamiento, Evaluación y Selección:

Reclutamiento	Actividad	Plazos	Responsable
Etapa Técnico Administrativa	Oferta de cargo con su perfil en portales web	2 días desde la desvinculación o necesidad de un trabajador	ONG
Etapa Técnico Administrativa	Recopilación de curriculum vitae con certificados de cada candidato(a)	2 a 3 días desde la publicación del cargo	ONG
Etapa Técnico Administrativa	Preselección de candidatos(as) por C.V	1 día desde el cierre de la oferta en portal	ONG
Etapa Técnico Administrativa	Solicitud de Certificados legales y/u otros documentos	1 día desde el aviso a preselección	ONG
Etapa Técnico Administrativa	Contacto con referentes curriculares o laborales de la terna	1 día desde el aviso	ONG
Etapa Técnico Administrativa	Entrevista Técnica y aplicación de prueba online	3 días	ONG
Etapa Técnico Administrativa	Selección de terna	2 días desde la entrevista	ONG

Evaluación y Selección	Actividad	Plazos	Responsable
Etapa evaluación psicolaboral	Citación a candidato preseleccionado	1 día desde la solicitud del proyecto	Evaluador(a) externo
Etapa evaluación psicolaboral	Entrevista por competencias	30 minutos	Evaluadora(a) externo
Etapa evaluación psicolaboral	Aplicación pruebas psicotécnicas	30 minutos	Evaluador (a) externo
Etapa evaluación psicolaboral	Confirmación de referencias (se confirma que exista respaldo de ello)	1 día posterior a la aplicación de pruebas	Evaluador (a) externo
Etapa evaluación psicolaboral	Confección de informe	2 días posterior a la entrevista	Evaluador externo
Etapa Selección	Notificación candidato(a) seleccionado	1 día posterior a entrega de informe	ONG



Anexos:

Anexo 1: Certificados y documentos solicitados:

- Certificado de inhabilidades para trabajar con menores de edad por delitos sexuales (renovable cada seis meses).
- Certificado de inhabilidades para trabajar con menores de edad por maltrato relevante (renovable cada seis meses).
- Certificado de Antecedentes para fines especiales (renovable cada 6 meses).
- Declaración Jurada de que no se encuentra afecto a sanciones judiciales ni administrativas por índole laboral.
- Certificado de título técnico o profesional (cuando corresponda).
- Declaración Jurada de que no se encuentra afecto a sanciones judiciales ni administrativas de índole laboral, según artículo 8 de Ley 20.032.
- Declaración Jurada Simple en la cual el trabajador(a) entrega su consentimiento para ser sometido a test de droga y/o alcohol cuando corresponda.



Anexo 2: Perfiles de Cargo

1.- Directora Residencia:

Profesional de las ciencias sociales y/o jurídicas, con una carrera de al menos 10 semestres de duración y mínimo 3 años de experiencia en coordinación, supervisión y/o dirección de proyectos vinculados con primera infancia en contexto de vulnerabilidad.

Es deseable que el profesional maneje conocimientos vinculados a protección de derechos infantiles, normativas nacionales e internacionales de infancia, así como sistema de justicia nacional, principalmente lo que respecta a vulneración de derechos y canales de acción para prevenir e informar las mismas. Además, se espera mantenga conocimiento del funcionamiento de sistema residencial, exigencias dictaminadas por Servicio Mejor Niñez, así como misión y visión del hogar.

El profesional deberá ser responsable de la dirección técnica de la residencia, debiendo para ello, velar por el cumplimiento de los objetivos de intervención y/o seguimiento que realice la dupla psicosocial de la institución con los lactantes y niños residentes. En este sentido, se espera cuente con habilidades organizativas, responsabilidad en su actuar, orientación hacia el logro de metas institucionales, todo ello, en concordancia con las que impone el Servicio Mejor Niñez.

En paralelo, deberá establecer relaciones asertivas con el resto del equipo residencial, propiciando un buen clima laboral y trato cercano con las educadoras o cuidadoras de los lactantes y niños residentes, a fin de apoyar su labor y alertar en caso de pesquisar algún comportamiento que pudiera constituirse en riesgo para los niños.

En la misma línea, se espera se mantenga actualizado sobre la situación judicial y sociofamiliar de cada uno de los residentes, con objeto de poder demostrar interiorización de los casos frente a supervisiones externas y/o coordinaciones con otras instituciones de la red.

Por otra parte, el profesional deberá establecer comunicación periódica y cercana con el Directorio del hogar, debiendo exhibir una actitud propositiva frente a intervenciones, contingencias y/o retroalimentaciones que reciba por su rol.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Asumir la guarda legal y asegurar que ésta se ejerce en las mejores condiciones de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 125, y los intereses de los niños y niñas.

- Velar por el cumplimiento de las leyes vigentes referidas a la protección de los niños.
- Representar al hogar María Madre ante la comunidad y la administración pública, especialmente ante Mejor Niñez, Tribunales de Familia y toda otra instancia relacionada con su quehacer, con especial énfasis, en reuniones de la red intersectorial, mesas de trabajo, reuniones bilaterales con otros servicios o instituciones del intersector y de la red programática de Mejor Niñez.
- Supervisar y apoyar a la Directora social en la administración de los recursos humanos y materiales con la máxima eficacia y eficiencia, debiendo para estos efectos apoyar en la organización de las tareas y del personal, administrar y reclutar el recurso humano, planificar ejercer la supervisión del personal, planificar, proyectar y elaborar proyectos sociales que den apoyo y complemento a las necesidades de los niños de la residencia, prever y solucionar los posibles conflictos entre el personal del hogar, tanto en lo referido a la delimitación de funciones asignadas como a decisiones relacionadas con la intervención, liderar la evaluación de la efectividad del hogar, ser responsable de los sistemas de información y recogida de datos, proporcionar apoyo técnico a los responsables de la Administración o de la Entidad para que adopten las decisiones pertinentes, haciéndoles conocedores de las necesidades de los niños y niñas y de los resultados de las evaluaciones realizadas, sin perjuicio de otras que puedan ser encargadas por el empleador conforme al cargo.
- Orientar la ejecución del proyecto de acuerdo al Convenio suscrito entre su institución colaboradora y Mejor Niñez y cumplir con los requerimientos que corresponda.
- Conocer las orientaciones técnicas y administrativas (resoluciones, circulares, oficios, otros) establecidas por Mejor Niñez, 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 Mejor Niñez, para el cumplimiento de los objetivos de la residencia, en caso de vacancia o necesidad de rotación del personal.
- 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.

- Velar por la adecuada articulación del PII de cada uno de los usuarios atendidos con los programas de Mejor Niñez 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 la familia, y monitorear el proceso de adaptación de éste a la residencia.
- Registrar e informar al respectivo Tribunal de Familia y a la Dirección Regional de Mejor Niñez, cualquier hecho relevante que afecte la integridad de alguno de los niños/as ingresados a la residencia, indistintamente del lugar de ocurrencia.
- Adoptar todas las medidas de protección y seguridad a un niño/a afectado en su integridad, activando los correspondientes protocolos, mientras el Tribunal de Familia, Mejor Niñez y la institución colaboradora, se informan y/o gestionan, y/o adoptan las medidas judiciales y/o administrativas, según corresponda.
- 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 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 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.
- Al ingreso de un NN, activar protocolo de evaluación de todos los profesionales, con la intención de conocer las condiciones en las que llega el NN y comenzar a trabajar en las mejoras correspondientes.
- Lectura y firma de las bitácoras a diario.
- Tener dominio de todos los protocolos y rutinas residenciales para su aplicación. · Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia. · Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- Supervisar el trabajo de todas las funcionarias de la residencia.
- Recibir y supervisar a los padres que visitan a nuestros NN, aplicando protocolos de entrada.
- Administrar la residencia en su totalidad en caso de ser necesario.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.

2.- Director(a) Social (Administradora):

Descripción de perfil por competencias:

Profesional técnico y/o profesional, con una carrera afín a la labor administrativa, el cual haya tenido personal a su cargo y/o haya sido encargado de algún área administrativa en trabajos precedentes.

Es deseable que el trabajador cuente con conocimientos en materia de infancia, así como en sistema residencial proteccional. Además, se espera disponga de habilidades organizativas y capacidad de liderar personal, promoviendo un buen trato en el ambiente laboral.

Por otra parte, el profesional deberá proponer objetivos específicos de trabajo y organizar al personal, velando siempre porque las acciones estén en concordancia con la misión y visión institucional.

Así también, se espera sea resolutivo y mantenga comunicación periódica y cercana con la Directora Ejecutiva del hogar. Al respecto, se requiere que exhiba una actitud propositiva frente a intervenciones, contingencias y/o retroalimentaciones que reciba por su rol.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Sus funciones serán dirigir, supervisar y modelar a cada turno en sus labores, de lunes a viernes desde las 8:30 am hasta las 18:00 pm.
- La Directora Social es quien debe velar para que se cumplan los estándares del directorio, las ETD deberán responder a sus órdenes.
- También la Directora Social será la encargada de que todos los protocolos existentes en la residencia se lleven a cabo.
- Ella debe velar también por que las ETD se mantengan actualizadas, con los conocimientos necesarios para proteger y cuidar a los niños de manera oportuna en caso de sismos, incendios o cualquier emergencia que se pueda presentar. Mantener actualizados los números de emergencia y las vías de evacuación.
- Velar de la misma manera por las provisiones necesarias que se produzcan dentro de la residencia, ya sea, abastecimiento de alimentos, útiles de aseo, vestuario o alguna imperfección o arreglo de la infraestructura.
- Las llaves correspondientes a la oficina, cocina y bodega serán manejadas exclusivamente por la administradora y cualquier requerimiento, las ETD de turno deberá dirigirse hacia ella, solicitarlo para luego registrarlo.

- El orden y limpieza de las despensas y de bodega, así también como los inventarios, estarán bajo su responsabilidad.
- Los requerimientos de abastecimiento de la residencia serán informados con anticipación antes del día 15 y antes del día 26.
- Además la administradora del hogar deberá velar para que todas las ETD cumplan con los estándares de higiene y hábitos que los niños deben tener ya sea en las comidas y en el horario del baño.
- La Directora social estará a cargo de gestionar ayudas y recibir donaciones.
- Deberá organizar a voluntarias y mamás canguro, manteniendo registros actualizado de cada una de ellas. (documentación, psicológico y certificados)
- Cada pertenencia en mal estado debe ser entregada a la Directora Social, es ella la única que puede autorizar si el objeto en cuestión se puede desechar.
- Dirigir, supervisar y modelar al equipo técnico en base a los lineamientos del directorio y todos los protocolos establecidos.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.

3.- Educadora de Párvulos:

Descripción de cargo por competencias:

Personal técnico y/o profesional de las ciencias educacionales con al menos un año de experiencia en trabajo directo con primera infancia, con capacidad para vincularse adecuadamente con lactantes y niños en primera infancia. El(la) trabajadora deberá disponer de habilidades lúdicas y motrices acordes a la estimulación y cuidado de dicho grupo etario, debiendo contar con buena capacidad atencional, concentración y alerta frente a diferentes situaciones de riesgo cotidianas a las que se pueden enfrentar los niños(as) en dicha etapa.

Además, deberá ser criterioso y ético en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que posea a su cargo, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Por otra parte, deberá desplegar asertividad para establecer adecuadas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo y/o mantener disposición a propiciar un buen clima laboral.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones a cumplir:

- Promover un ambiente seguro y formativo en horarios diurnos, 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.
- Informar oportunamente al director/a y/o equipo técnico, de todas aquellas dificultades materiales y humanas presentadas en sus jornadas, proponiendo alternativas de solución.
- Apoyar el trabajo en red, desarrollando gestiones con los establecimientos Educativos, participando de las reuniones obteniendo información en acuerdo con el equipo técnico.
- Realizar los registros en el cuaderno o libro de vida, de la historia del niño/a en la residencia, de acuerdo a su edad y necesidades especiales. Apoyar el trabajo con información que se puede recaudar por parte de las cuidadoras y el equipo técnico de la residencia.
- 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.
- 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 MEJOR NIÑEZ y lo especificado al respecto por la residencia.
- Intervenir en situaciones de crisis, de acuerdo al Protocolo definido por MEJOR NIÑEZ y lo especificado al respecto por la residencia.
- Planificar las actividades mensuales de ambos niveles, aplicar y evaluar para mantener registros en carpeta de Párvulos.
- Elaborar material para realizar trabajos en sala con niños asignados, responder a planificación de actividades.
- Debes saber, que está prohibido para este y todos los turnos, sacar el mobiliario de la casa hacia el exterior, como así también, la prohibición de pegar en las paredes de la sala de televisión, comedor y dormitorio con cualquier adhesivo o pegamento dibujos o decoraciones.

- El uso de lápices debe ser dirigido por un adulto responsable, solo para la actividad. Está prohibido el uso deliberado de lápices, ya que los niños y niñas podrían utilizarlo como proyectiles o rayar murales.
- El uso de material didáctico debe ser dirigido por un adulto responsable, una vez que el niño pierde el interés debe quedar guardado en su respectivo lugar.
- El uso de juguetes del patio, son para utilizar en dicho lugar, una vez que el niño pierde el interés, el adulto responsable invita a guardar y se deja ordenado, lo mismo se debe llevar a cabo con los juguetes y libros del patio techado y de la sala de televisión.
- Está prohibido que los niños ingresen a enfermería o al tercer piso sin un adulto responsable.
- La ropa que los niños ensucian con deposición y orina, debe ser previamente lavada, para posterior, poner en una bolsa negra dentro del canasto de ropa sucia, dando aviso a la auxiliar de aseo.
- No mezclar ropa sucia con mudas limpias.
- En los horarios de alimentación, los niños y niñas deben utilizar cada uno su puesto permanente y su delantal, El acompañamiento por la Educadora de Párvulos es fundamental para fomentar modales, buenas costumbres y poner en práctica la oración.
- Lectura y firma de las bitácoras a diario.
- Tener dominio de todos los protocolos y rutinas residenciales para su aplicación.
- Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia.
- Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- La ida al baño de los niños y niñas debe ser procurando que sean del mismo sexo, no pudiendo utilizarse baños de que sean del nivel medio o sala cuna.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.

4.- Encargada de Vida Familiar y Cotidiana:

Descripción de cargo por competencias:

Personal técnico y/o profesional, con al menos un año de experiencia en cargos similares.

El(la) trabajadora deberá disponer de conocimientos en primera infancia y vulneración de derechos, disponiendo de habilidades para organizar, planificar y estructurar estrategias de trabajo en equipo, con metas a corto y mediano plazo.

Por otra parte, deberá desplegar asertividad para establecer adecuadas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, visitas y/o otras instituciones, exhibiendo disposición a propiciar un buen clima laboral, posicionándose como líder positivo en la institución. En este sentido, deberá reportar a sus jefaturas cualquier comportamiento o

actitud que pueda impactar negativamente en el clima laboral de la residencia, mostrándose propositivo y con alta capacidad para resolver conflictos y buscar soluciones a los mismos.

Además, deberá ser criterioso y ético en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que se encuentran en la residencia, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Diseñar y planificar en conjunto con la directora y equipo profesional, la estructura de una rutina diaria con fines terapéuticos y orientada al desarrollo integral de las niñas y niños.
- Participar en la inducción técnica de las Educadoras de trato directo (cuidadoras de niños y niñas) y definir un plan de trabajo en conjunto para la ejecución de las actividades diarias de los niños y niñas.
- Asegurarse que la residencia sea un espacio seguro, acogedor, y confiable, supervisando que las necesidades diarias de los niños y niñas de la residencia se encuentren atendidas de manera oportuna.
- Coordinar y acompañar la ejecución de actividades por parte del voluntariado y su participación en la rutina dentro de la residencia.
- Generar estrategias de acompañamiento permanente de los turnos de trabajo de las Educadoras de trato directo, para propiciar y modelar una vida cotidiana.
- Encargada de recibir a las visitas, entregando los implementos necesarios para aplicar protocolo de ingreso (EPP).
- Será la encargada de registrar los stocks de inventario, de las bodegas de mercadería, aseo e insumos covid-19.
- Encargada de realizar la adquisición mensual de alimentos, insumos aseo y otros.
- Encargada de entregar los insumos de mercaderías para que la manipuladora de alimentos de la semana, como para fines de semana, puedan realizar la minuta diaria.
- Encargada de entregar los insumos de aseo a la auxiliar de aseo de semana y fines de semana, para realizar sus funciones.
- Encargada de verificar que los protocolos de ingreso, de aseo y otros, se encuentren firmados y al día.

- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.

5.- Cuidadora:

Descripción de cargo por competencias:

Personal técnico, con capacidad para vincularse adecuadamente con lactantes y niños en primera infancia. El(la) trabajadora deberá disponer de habilidades motrices acordes a la estimulación y cuidado de dicho grupo etario, debiendo contar con buena capacidad atencional, concentración y alerta frente a diferentes situaciones de riesgo cotidianas a las que se pueden enfrentar los niños(as) en dicha etapa.

Además, deberá ser criteriosa y ética en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que posea a su cargo, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Por otra parte, deberá desplegar asertividad para establecer adecuadas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo y/o mantener disposición a propiciar un buen clima laboral.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Educar, cuidar, enseñar, bañar y alimentar a niños y niñas de la residencia.
- Promover un ambiente seguro y formativo en horarios diurnos, 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 acciones, 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 MEJOR NIÑEZ, 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 MEJOR NIÑEZ y lo especificado al respecto por la residencia.
- Intervenir en situaciones de crisis, de acuerdo al Protocolo definido por MEJOR NIÑEZ 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.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.



6.- Trabajador(a) Social:

Descripción de cargo por competencias:

Profesional trabajadora social, con al menos dos años de experiencia en trabajos y/o proyectos vinculados con primera infancia y vulneración de derechos.

El profesional deberá disponer de conocimientos en materias sociales, comunitarias y proteccionales vinculadas a primera infancia. Entre ellos, elementos que se constituyan en factores de riesgo, así como de protección de familias y/o niños(as) en situación de vulnerabilidad. Además, se espera que cuente con habilidades organizativas para la emisión de diagnósticos socio comunitarios y diseño de planes de intervención semestral y/o anual para los residentes y sus familias.

Se espera que el profesional se encuentre interiorizado en normativas nacionales e internacionales que se relacionan con derechos de la infancia y sistema de justicia.

En conjunto con lo anterior, deberá mantener una actitud de colaboración para trabajar con equipo interdisciplinario, especialmente con profesional psicólogo de la institución residencial, demostrando disposición para poder recibir retroalimentación o supervisión de su labor.

De forma transversal, deberá adoptar un actuar criterioso y ético en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que se encuentran en la residencia, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Evaluar las situaciones psicosociales de los niños/as, sus familias y las redes comunitarias, con fines de elaborar diagnóstico psicosocial para el levantamiento del plan de intervención.
- Encargada de inscribir y egresar niños (a) y lactantes en el consultorio del sector.
- Aplicar instrumentos de evaluación al niño/a 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 el trabajo en red, desarrollando gestiones con los establecimientos de salud, educación, organizaciones comunitarias u otros, en acuerdo con el equipo técnico.
- Gestionar y desarrollar un trabajo coordinado con la oferta especializada de la red MEJOR NIÑEZ, 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 (MEJOR NIÑEZ) y en carpeta individual (todas las acciones realizadas a partir del PII deben ser registradas en carpeta y SIS MEJOR NIÑEZ).
- Elaboración de informes trimestrales de avance, para los Tribunales de Familia.
- Participación en audiencias y cumplimiento de gestiones instruidas por los Tribunales de Familia.
- Lectura y firma de las bitácoras a diario.
- Tener dominio de todos los protocolos residenciales y rutina para su aplicación.
- Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia.
- Al ingreso de un NN, activar protocolo de evaluación de todos los profesionales, con la intención de conocer las condiciones en las que llega el NN y comenzar a trabajar en las mejoras correspondientes.
- Recibir y supervisar a los padres, Curadores y supervisores que visitan a nuestros NN, además aplicar protocolos de entrada.
- Traslados de NN a centros tales como; hospital, Cesfam, clínicas, jardines, colegios o cualquier otra dependencia que la red solicite.
- Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.



7.- Psicólogo(a):

Descripción de cargo por competencias:

Profesional psicólogo(a), con carrera de al menos 10 semestres de duración y con mínimo dos años de experiencia en trabajos o proyectos vinculados con primera infancia y vulneración de derechos.

El profesional deberá disponer de conocimientos en evaluación y diseño de intervenciones con lactantes, niños(as) y familias en situación de vulnerabilidad. Además, se espera se encuentre interiorizado en normativas nacionales e internacionales que se relacionan con derechos de la infancia y sistema de justicia.

Junto con lo anterior, se espera que cuente con habilidades organizativas para la emisión de diagnósticos psicológicos, diseño de planes de intervención semestrales y/o anuales, así como confección de informes de lactantes y niños(as) residentes.

Por otra parte, deberá mantener una actitud propositiva y de colaboración para trabajar con equipo interdisciplinario, especialmente con profesional trabajador social de la institución residencial, demostrando también, disposición para poder recibir retroalimentación o supervisión de su labor.

De forma transversal, deberá adoptar un actuar criterioso y ético en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que se encuentran en la residencia, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Evaluación integral de la situación de lactantes y preescolares y de sus familias.
- Coordinar y participar en la planificación, desarrollo y evaluación de los PII.
- Diseñar y desarrollar intervenciones conjuntas y coordinaciones con programas externos.
- Realizar acciones de inducción, apoyo, acompañamiento, mediación educativa, en las tareas realizadas por los educadores/as, (talleres).
- Asesorar a la dirección con elementos técnicos relacionados con la intervención de los casos.
- Asesorar a la dirección en aspectos relacionados con la gestión del centro.
- Participar y nutrir la planificación diaria del centro.
- Elaboración de informes según solicitud y competencia profesional.
- Coordinación y entrega de información a equipos de Mejor niñez.

- Intervención Psicológica Individual a niños, en el marco del proceso diagnóstico y terapéutico, así como de preparación para su adopción.
- Asesoría a Educadora y cuidadoras de los niños y niñas, respecto del manejo conductual y emocional requerido para el trabajo con los niños.
- Participación activa en el proceso de intervención diagnóstica psicosocial y en la realización del informe de evaluación psicosocial.
- Intervenciones psicológicas con la familia de origen de los niños(as) dentro del marco de la intervención psicosocial para el fortalecimiento de competencias parentales.
- Evaluaciones de desarrollo psicomotor y socioemocional de todos los niños (as) acogidos. Incluyendo la elaboración de programas de trabajo e intervención temprana en el caso que lo requiera, en conjunto con la educadora de párvulos.
- Diseño con equipo técnico de planes de intervención individual y ejecución de éstos tanto de niños en internación como aquellos en sistema de progreso.
- Articulación de red de apoyo intersectorial.
- Registrar intervenciones en carpeta individual del niño (a).

RESPONSABILIDADES:

En el desempeño de su cargo es responsable de:

- Evaluación psicodiagnóstica de cada niño (a) que ingresa a la residencia.
- Evaluación de padres y/o cuidadores con quien se proyecte egreso del niño (a)
- Coordinaciones escolares, recepción de informes de personalidad.
- Coordinaciones de procesos psicosociales con red Mejor niñez e intersectorial.
- Mantener Carpetas al día con registros de intervención directa mínimo 1, y su registro en SIS (módulo Mejor niñez)
- Capacitar de manera trimestral a cuidadoras de los niños y niñas diferentes niveles.
- Participación en la elaboración de informes de situación actual para enviar a Tribunales de Familia cada vez que lo requieran.
- Participar en la elaboración de los proyectos residenciales.
- Supervisar el buen cumplimiento de las tareas de las cuidadoras respecto al aseo, vestimenta y alimentación adecuada de los niños.
- Participación de tareas de autocuidado del equipo realizadas en los horarios de trabajo e incorporadas en el Plan Anual del Centro.
- Estar disponible telefónicamente para las posibles urgencias que se presenten eventualmente en el hogar.
- Participación en actividades vinculadas al quehacer de ONG MARIA MADRE.
- Lectura y firma de las bitácoras a diario.
- Tener dominio de todos los protocolos y rutinas residenciales para su aplicación.
- Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia.
- Al ingreso de un NN, activar protocolo de evaluación de todos los profesionales, con la intención de conocer las condiciones en las que llega el NN y comenzar a trabajar en las mejoras correspondientes.

- Recibir y supervisar a los padres, Curadores y supervisores que visitan a nuestros NN, además aplicar protocolos de entrada.
- Traslados de NN a centros tales como; hospital, Cesfam, clínicas, jardines, colegios o cualquier otra dependencia que la red solicite.
- Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.

8.- TENS:

Descripción de perfil por competencias:

Trabajador con estudios técnicos o profesionales de las ciencias de la salud, con al menos un año de experiencia en el ejercicio laboral, idealmente en vinculación con primera infancia. El trabajador deberá disponer de conocimientos de salud que permitan asegurar bienestar integral y prevenir situaciones de riesgo en dicha materia para los lactantes y residentes.

Además, es deseable que posea conocimientos relativos a normativas nacionales de infancia, así como sistema de justicia.

Por otra parte, resulta indispensable que disponga de habilidades y capacidad organizativa para trabajar con equipo interdisciplinario, planificar atenciones de los residentes y ser resolutivo en el manejo de situaciones de contingencia sanitaria y/u otras que impliquen un riesgo para los residentes y el personal de la institución.

De forma transversal, deberá adoptar un actuar criterioso y ético en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que se encuentran en la residencia, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Promover un ambiente seguro y formativo en horarios diurnos, 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.

- 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.
- Apoyar el trabajo en red, desarrollando gestiones con los establecimientos de salud, educación, organizaciones comunitarias u otros, en acuerdo con el equipo técnico.
- Apoyar y asesorar a la Dirección y al equipo en general sobre acciones preventivas y remediales dirigidas al bienestar físico y mental de los/as niños y niñas atendidos/as.
- Brindar atención directa a niños y niñas, según necesidades de salud inmediata, y trasladar a la atención pública primaria y servicios de urgencia, según corresponda.
- Conocer y aplicar los lineamientos de MEJOR NIÑEZ y específicamente los Protocolos de Salud y Administración de Medicamentos (revisar planillas periódicamente que se registren bien por parte de las ETD), y en los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial (en su resultado esperado N°15, referido a la salud y bienestar y el N°16 sobre el tratamiento y administración de medicamentos en la residencia).
- Entregar información y asesorar a las ETD, con respecto a la salud y tratamientos de los niños y niñas de la residencia.
- Trasladar a los niños y niñas a sus controles de salud.
- Mantener un calendario de las citaciones médicas y controles de los niños y niñas.
- Mantener carpetas personales de los niños y niñas de la residencia con todos los registros de información y toda la documentación de salud correspondiente.
- Lectura y firma de las bitácoras a diario.
- Tener dominio de todos los protocolos y rutinas residenciales para su aplicación.
- Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia.
- Mantener el inventario de medicamentos al día.
- Al ingreso de un niño o niña, activar protocolo de evaluación de todos los profesionales, con la intención de conocer las condiciones en las que llega el niño o niña y comenzar a trabajar en las mejoras correspondientes.
- Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- Actualizar bolsos de Emergencia cada vez que se genere un ingreso o egreso.
- Relevar al personal en horarios de colación.

9.- Secretaria Contable:

Descripción de perfil de cargo por competencias:

El cargo de Administrativa Contable requiere de personal técnico o profesional, con al menos un año de experiencia en labores similares.

Es deseable que el trabajador(a) se encuentre interiorizado en el funcionamiento general de un sistema de residencia proteccional y/o sistema de justicia nacional.

El trabajador(a) deberá disponer de habilidades organizativas para llevar un registro contable de la residencia, recepcionando documentos para ello, sistematizando y poniéndolos a disposición de supervisión con contadora externa o de Servicio Mejor Niñez, cuando se requiera.

En paralelo, se espera que cuente con habilidades sociales mínimas que le permitan relacionarse asertivamente con el público que visita la residencia, así como con el personal y niños residentes.

De forma transversal, deberá adoptar un actuar criterioso y ético en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que se encuentran en la residencia, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- Mantener una actitud respetuosa y de buen trato hacia las personas (adultos y niños) atendidos, compañeros de trabajo y otros profesionales de la institución.
- Cuidar y mantener, en perfecto estado de conservación, las máquinas, útiles y otros bienes de la institución;
- Observar y cumplir las órdenes e instrucciones que le imparta cualquiera de sus superiores, directora y Directorio.
- Dar cuenta a la dirección de los inconvenientes que se presenten.
- El trabajador se compromete y obliga a guardar absoluta reserva y confidencialidad acerca de todos los asuntos de la ONG MARIA MADRE y el proyecto incluso después del término de la relación laboral. El incumplimiento de esta cláusula se considerará como una infracción grave a las obligaciones que impone el contrato, conforme lo dispuesto en el Art. 160 N°7 del Código del Trabajo.

- No efectuar publicaciones o emitir declaraciones acerca de su trabajo sin la autorización previa de la ONG MARIA MADRE.
- Responsable de la organización y mantención de la documentación administrativa, técnica contable de la ONG. La actualización cada seis meses de Certificados tales como; Inhabilidades, antecedentes para fines especiales y declaraciones juradas.
- Control y registro de la correspondencia recibida y entregada, con su respaldo correspondiente debidamente organizado y ordenado.
- Recepción y registro escrito de solicitudes telefónicas y/o personales realizadas a ONG.
- Registro y actualización de citaciones de niños (as) y padres o cuidadores atendidos.
- Solicitud de autorización de cada gasto realizado con los fondos del Hogar previo a su realización.
- Registro de movimientos financieros del Centro, actualizados diariamente por ítem, cheque, monto, fecha, motivo y archivo de su respaldo correspondiente.
- Control de gastos de fondo fijo, su registro y respaldos correspondientes.
- Coordinación permanente con contador, y supervisor (a) contable de Mejor Niñez
- Recepción y tramitación de licencias médicas y control de libro de asistencia.
- Participación en reuniones técnicas y jornadas de trabajo en que sea solicitada por Dirección del proyecto.
- Participación en la elaboración de presupuesto proyectos que curse ONG.
- Todo personal nuevo debe ingresar con toda la documentación en carpeta.
- Recibir a personas externas que visitan nuestra residencia, aplicando protocolos de entrada.
- La secretaria contable deberá apoyar con cualquier gestión que tenga relación con los requerimientos que se presenten en la residencia o por parte del Directorio.
- Tener dominio de todos los protocolos y rutinas residenciales para su aplicación.
- Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia.
- Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.



10.- Manipulador(a) de Alimentos:

Descripción de perfil de cargo por competencias:

Trabajadora de alguna carrera técnica vinculada a la alimentación, con experiencia de al menos un año en el rubro.

Es deseable que mantenga conocimiento de alimentación en primera infancia, así como de trabajos realizados en sistema residencial proteccional y de medidas implementadas en higiene alimentaria, considerando el contexto sanitario actual.

Se espera que la persona mantenga disposición a trabajar en equipo interdisciplinario, debiendo someterse a constantes supervisiones de la nutricionista del lugar, así como a retroalimentaciones de sus jefaturas.

De forma transversal, deberá adoptar un actuar criterioso y ético en cuanto al manejo de información privada de los niños(as) que se encuentran en la residencia, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- La trabajadora, se obliga a desempeñar trabajos de asistencia propia o inherente al hogar de niños, en donde desempeñará sus funciones, área cocina, de acuerdo a las instrucciones que al efecto sean impartidas por el empleador.
- Responsable durante la semana, de 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 del 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.
- Responsable de utensilios de cocina en conjunto con manipuladora titular de fines de semana, tales como: servicios, ollas, potes, batidoras, refrigeradores entre otros.
- Planificación para la adquisición de alimentos perecibles y no perecibles.
- Mantener una comunicación fluida, eficaz y permanente con el personal de la residencia y con la población atendida.

- Responsable de que niños y niñas no ingresen a la cocina.
- Apoyo para las cuidadoras en cuanto a la alimentación de los niños y niñas.
- Preparación de alimentos especiales para festividades y celebraciones.
- Mantención e higiene de mamaderas, chupetes, de manera diaria.
- La manipuladora de alimentos de semana y fin de semana están autorizadas para utilizar la lavadora y secadora en caso de ser necesario, siendo responsables de mantener la limpieza y el buen funcionamiento de los equipos.
- Tener dominio de todos los protocolos y rutinas residenciales para su aplicación.
- Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia.
- Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- Cumplir con los registros diarios de limpieza y chequeo de superficies.
- Mantención e higiene hervidores, termos y todos los utensilios que ocupan los niños.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.

11.- Auxiliar de aseo

Descripción de perfil de cargo por competencias:

Trabajador(a) sin requisito de carrera o experiencia, con capacidad para propiciar un ambiente higienizado en sistema residencial con lactantes y niños preescolares.

Deberá contar con habilidades organizativas para mantener limpieza en las diferentes áreas comunes y personales de la residencia, debiendo primar en sus actuar toda medida sanitaria dispuesta por la institución y/o normativas de salud nacional.

De forma transversal, deberá adoptar un actuar criterioso y ético en caso de manejar información privada de los niños(as) que se encuentran en la residencia, respetando sus derechos y propiciando un buen trato para con ellos.

Finalmente, deberá acatar normativas de la institución a cabalidad, debiendo informar a sus jefaturas cuando pesquise alguna situación irregular y/o posible vulneración de derechos hacia los lactantes y niños, tanto dentro como fuera de la residencia; todo ello conforme al modelo de prevención de delitos establecido por la institución.

Funciones:

- La trabajadora, se obliga a desempeñar trabajos de asistencia propia o inherente al hogar de niños, en donde desempeñará sus funciones como asesora de hogar, sección, mantención y aseo, de acuerdo a las instrucciones que al efecto sean impartidas por el empleador.

- Responsable de realizar labores de aseo, limpieza, ornato en la residencia. Contribuyendo, a disponer de espacios y mobiliario limpios, ordenados y agradables para el personal, los niños/as y sus familias.
- Lavado y secado de ropas de los niños.
- Solicitar artículos de aseo a quien corresponde, en tiempos oportunos.
- 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.
- Los baños deben verse siempre impecables (espejos, piso, WC muy importante que esté limpio por debajo y detrás, siempre blanco sin chorrear, al igual que los azulejos)
- Reponer toda vez que sea necesario papel higiénico, toallas de mano y otros.
- El sedile debe estar impecable del piso al techo, incluido guardapolvos todo el día, considerando que en este lugar se preparan las mamaderas de los más pequeños. Y tener despejado y ordenado, sin material que no pertenezca a esta área.
- Recordar el lugar donde se deja la basura, es detrás del muro y días que se retira, cómo optimizar las bolsas y vaciar basureros de todo el hogar en la mañana y antes de retirarse.
- Debe preocuparse de toda acción necesaria para mantener un hogar impecable.
- Releva al personal en horario de colación de ser necesario.
- Tener dominio de todos los protocolos rutinas residenciales para su aplicación.
- Conocer en su totalidad a las trabajadoras y los diversos turnos de la residencia.
- Cumplir con los registros diarios de limpieza y chequeo de superficies.
- Conocer y memorizar el plan de Emergencia, zonas seguras, vías de evacuación y números de emergencia.
- Guiar su actuar por el Modelo de Prevención de Delitos de ONG María Madre, manteniendo de manera permanente una actuación conforme a lo establecido en este.

12.- Directorio

En consideración al Modelo de Prevención de Delitos, el directorio deberá:

- Designar al encargado de Prevención de Delitos, de acuerdo con lo establecido por la ley 20.393, el que durará en su cargo un número determinado de años, pudiendo prorrogarse por períodos de igual duración.
- Revocar la designación del Encargado de Prevención de Delitos cuando corresponda.
 - Proveer los medios y recursos necesarios para que el encargado de prevención cumpla sus roles y responsabilidades.

- Dar acceso directo al Encargado de Prevención de Delitos para que le comunique los requerimientos respecto del cumplimiento de la ley 20.393 y del Modelo de Prevención de Delitos.
- Aprobar el Modelo de Prevención de Delitos, lo que incluye las políticas y procedimientos de prevención de delitos.
- Supervigilar la correcta implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos (estructurar la forma como se establece la supervigilancia efectiva).
- Recibir y evaluar los informes de funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos generados por el encargado de prevención de delitos.
- Recibir y analizar el reporte de la gestión administrativa desarrollada por el encargado de prevención de delitos que se remite en forma periódica y aprobar la planificación para el siguiente período.
- Informar al encargado de prevención de delitos cualquier situación observada, que tenga relación con el incumplimiento de la ley 20.393 o del Modelo de Prevención de Delitos.
- Conocer las sanciones dispuestas por el Comité de Ética u otra instancia respecto de incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos y de la ley 20.393, donde estas sean publicadas oportunamente a sus trabajadores.

La plana directiva, en relación al Modelo de Prevención del Delito deberá:

- Apoyar administrativamente al encargado de prevención de delitos, disponiendo los recursos físicos y humanos adecuados al cumplimiento de su labor.
- Apoyar al encargado de prevención de delitos, asegurando su acceso sin restricciones a la información, instalaciones y a las personas, así como también en la coordinación de las actividades propias del Modelo de Prevención de Delitos en las áreas que se requiera.
- Informar al encargado de prevención de delitos de situaciones observadas, relacionadas a incumplimientos a la ley 20.393 o al Modelo de Prevención de Delitos.
- Promover la divulgación del Modelo de Prevención de Delitos, generando las acciones de difusión y compromiso por parte de toda la empresa, para hacer propios sus contenidos, practicarlos y difundirlos.
- Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a la ley 20.393 y al artículo N° 16 de la ley 20.931, al encargado de prevención de delitos.
- Difundir y promover el Modelo de Prevención de Delitos y la Ley 20.393, dentro del área de su competencia.



Gerentes operacionales/directores ejecutivos sobre el Modelo de Prevención de Delito deberá:

- Apoyar al encargado de prevención de delitos, asegurando su acceso irrestricto a la información y a las personas, así como también en la coordinación de las actividades propias del Modelo de Prevención de Delitos en las áreas y procesos que se requieran.
- Informar al encargado de prevención de delitos cualquier situación observada, que tenga relación al incumplimiento de la ley 20.393 y del Modelo de Prevención de Delitos.
- Velar por el cumplimiento de los controles establecidos para prevenir la comisión de delitos asociados en la ley 20.393 y en el artículo N° 16 de la ley 20.931.
- Informar oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a la ley 20.393 y al artículo N° 16 de la ley 20.931, al encargado de prevención de delitos.
- Difundir y promover el Modelo de Prevención de Delitos y de la ley 20.393, dentro del área de su competencia.
- Ejecutar controles en su área de competencia, definidos en la matriz de riesgos de delitos.
- Implementar los controles en el ámbito de su competencia, para las brechas identificadas producto de las investigaciones realizadas con relación al Modelo de Prevención de Delitos o cualquier riesgo nuevo identificado.



Anexo 3: Sanciones y amonestaciones

ONG María Madre establece la existencia de sanciones y amonestaciones, conforme al código del trabajo, así como a las exigencias que establece el Servicio Mejor Niñez y protocolos estandarizados de la institución.

Cabe señalar, que al ser la institución enfocada en la protección y cuidado de lactantes y niños(as), priorizará por sobre todo el bienestar e interés superior de los mismos, por cuanto, al considerarse el sólo riesgo de un trato inadecuado, vulnerador o causal de una amonestación grave, privilegiará la realización de una desvinculación del personal, conforme al modelo de prevención del delito establecido.

1. El no cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos dentro de la institución, será causal de amonestación. Se considerará como falta grave el no saber responder al servicio cuando se realicen supervisiones técnicas.
2. Las amonestaciones serán graves y menos graves, según la falta que se haya cometido.
3. La primera amonestación será verbal, la segunda amonestación se notificará con una carta a la trabajadora y a la inspección del trabajo.
4. Una tercera amonestación se constituirá causal de despido y/o desvinculación.

2) Lineamiento 2: Plan de inducción y capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respecto del uso de fondos públicos

A continuación, se presenta el Plan de Inducción y Capacitación, diseñado en base a la experiencia, orientaciones y recomendaciones en la materia, en miras a lograr la cohesión del equipo y contar con colaboradores (permanentes, temporales, suplencias) y voluntarios (con un proceso especial en esta materia) con diversas herramientas y conocimientos para desempeñar de la mejor manera su rol.

De esta manera, se entenderá la inducción como la orientación para los colaboradores asociada al reciente ingreso a la institución, mientras la capacitación, como el proceso vinculado con la adquisición y/o profundización de conocimientos técnicos y prácticos que incidirán en una mejora en el desempeño del colaborador, en sus tareas y funciones, propias de su rol.

Así, ONG María Madre promueve la capacitación, el desarrollo y el mejoramiento de las habilidades de sus colaboradores, con el objeto de contar con las personas más idóneas y conformar equipos de trabajo que cuenten con diversas herramientas, todas necesarias para el logro de sus funciones y de la misión instituciones, potenciando las aptitudes de cada trabajador y trabajadora acorde a su rol, potenciando que todos se sientan parte e identifiquen con la organización y promoviendo mejores oportunidades laborales y condiciones de trabajo.

Este Plan de Inducción y Capacitación está orientado a todos los trabajadores y trabajadoras que presten servicio en la Institución, con contrato vigente, por lo cual considera particularidades asociadas al propio rol que desempeña cada colaborador y las necesidades de conocimiento que desde allí se levantan.

Todas las actividades consideradas en este plan, deberán ser efectuadas, de manera preferente, durante la jornada laboral, salvo aquellos casos en que por razones extraordinarias y no previsibles, ello no fuese posible. En ese caso, se requerirá la aceptación del trabajador para participar de ella, o bien buscar un mecanismo que le permita luego revisar el material.

I. Inducción

El proceso de inducción responde a un proceso formal para todas aquellas personas nuevas que ingresen a desempeñar funciones en la ONG María Madre, el cual considera una duración de 20 días hábiles.

El objetivo de este proceso es alinear a los nuevos colaboradores y voluntarios con la organización y su cultura, para facilitar su desempeño, el clima laboral y la consecución de la misión organizacional.

Este programa considera 5 etapas y una serie de actividades asociadas a cada una, las cuales apuntan a lograr el proceso de inducción, de manera gradual, sin abrumar al recién ingresado, concordante con las funciones del cargo y acompañado, para facilitar la retroalimentación y alineación.

Cabe mencionar que en este proceso de inducción participarán: jefatura directa, dirección del proyecto, pares y líderes de áreas vinculadas a la labor del colaborador/a nuevo/a.

Si bien el plan de inducción es para todos los colaboradores, existen algunas particularidad asociadas al rol y funciones que cumplirá la persona, las que se mencionan en los puntos pertinentes. De esta manera, el proceso de desarrollará así:

Etapas	Actividad	Plazo	Responsable
Presentación	Actividad 1	Día 1	Jefatura directa
Presentación	Actividad 2	Día 1	Jefatura directa
Presentación	Actividad 3	Día 1	Jefatura directa
Presentación	Actividad 4	Día 1	Jefatura directa- Persona de administración
Presentación	Actividad 5	Día 1	Jefatura directa
Introducción general	Actividad 6	Día 1 y 2	Jefatura directa y/o dirección del proyecto
Introducción general	Actividad 7	Día 1 y 2	Jefatura directa y/o dirección del proyecto
Introducción específica al cargo	Actividad 8	Día 3 y 4	Jefatura directa
Introducción específica al cargo	Actividad 9	Día 3 y 4	Jefatura directa
Introducción específica al cargo	Actividad 10	Día 3 y 4	Jefatura directa
Acompañamiento	Actividad 11	Día 5 a 20	Jefatura directa o quien ésta designe.
Acompañamiento	Actividad 12	Día 5 a 20	Responsable de prevención de delitos o Jefatura directa.

Evaluación retroalimentación	y	Actividad 13	Día 10	Jefatura directa
Evaluación retroalimentación	y	Actividad 14	Día 20	Jefatura directa
Evaluación retroalimentación	y	Actividad 15	Día 20	Jefatura directa

1. Etapa Presentación: Etapa en la cual se espera presentar al colaborador con los niños y niñas, el resto del equipo, comunidad laboral y el entorno de trabajo.

- Actividad 1: Recepción del nuevo/a colaborador/a por parte de su jefatura directa, o quien subrogue, y presentación de éste a sus compañeros de rol. La idea es que se presente brevemente cada uno y su vinculación con la labor de la persona nueva que se suma al equipo.
- Actividad 2. Presentación del nuevo miembro del equipo al resto de los colaboradores de la institución, con los cuales su labor podría estar vinculada, y otros.
- Actividad 3. Recorrido por las instalaciones físicas de la institución, contemplando cada espacio dirigido a los colaboradores y para uso de los niños y niñas. Además se presentarán las vías de escape, zonas de seguridad y cámaras de videograbación, así como también donde se encuentran las carpetas o información relevante a su rol de los niños, niñas y adolescentes. Por ejemplo, en el caso de alergias alimentarias, antecedentes médicos, particularidades para su abordaje, entre otros.
- Actividad 4. Se mostrará el libro en el cual se registra la asistencia y su uso, en el cual existirá una hoja para esta persona.
- Actividad 5: Presentación a los niños, niñas y/o adolescentes del/a nuevo/a educador/a que se suma al equipo, propendiendo a su integración gradual con este grupo.

2. Etapa de introducción general: En este momento se le entregará a la persona información que permitirá la fidelización y su orientación, así como facilitar espacios para explicarla. Para esta etapa se consideran 2 días de ejecución.

En el caso de Auxiliares de aseo y manipuladoras de alimentos, la realización de esta etapa no excluye que comiencen, de manera gradual, a desempeñar funciones propias de su rol, habiéndolo realizado la actividad 6, y bajo el acompañamiento de un par o jefatura.

En el caso de las Educadoras de Trato Directo, en esta etapa, ellas podrán comenzar su acercamiento a los niños, niñas y adolescentes, acompañando a la colega antigua, desde un rol de apoyo y observación, luego de haberse desarrollado la actividad 6.

- Actividad 6: Reunión con dirección del proyecto y/o jefatura directa para explicar lineamientos institucionales, considerando el modelo de prevención de delitos, y el material que se entregará.
- Actividad 7: Entrega de material para revisar, respecto a la institución y aspectos administrativos para revisión individual, a saber:
 - Reglamento interno de orden, higiene y seguridad (anexo 1)
 - Protocolos y manual de convivencia.
 - Modelo de prevención de delitos.
 - Organigrama.
 - Código de ética y buenas prácticas (anexo 2)
 - Orientaciones técnicas del proyecto. En el caso de Manipuladoras de alimentos y auxiliares de aseo este documento podría reemplazarse por lineamientos particulares asociados a su rol que se desprenden de dichas orientaciones.

3. Etapa de introducción específica: Etapa orientada a entregar al nuevo/a colaborador/a información respecto a su rol y cargo, liderada por su jefatura directa. Para esta etapa se consideran 2 días de ejecución.

- Actividad 8: Reunión de traspaso de información general respecto al cargo de la persona, destacando principales funciones, plazos relevantes, programas informáticos a utilizar, si correspondiera, entre otros. Además se reforzará el Modelo de Prevención de Delitos, la política que lo respalda, riesgos que considera, rol del funcionario y su participación en diversos procesos, así como definir el compromiso que ellos adquieren con este modelo y la cultura organizacional de cuidado y prevención que dicho documento plasma.
- Actividad 9: Entrega de documentos y material relativo a su rol, a saber:
 - Funciones del cargo.
 - Funciones de su área o unidad de trabajo.
 - Instrumentos para evaluar desempeño.
 - Manuales de plataformas informáticas, si corresponde.
 - Manuales, protocolos y resoluciones asociados a su cargo.
 - Antecedentes y carpetas, digitales y/o físicas de los niños, niñas y adolescentes, sus causas, planes de intervención, entre otros.
 - Protocolo de salud.
 - Rutina establecida.
 - Antecedentes institucionales y del proyecto, asociado a supervisiones, técnicas y/o financieras, según corresponda, fiscalizaciones, reuniones de transferencia y asistencia técnica, entre otros.
- Actividad 10: Reunión de revisión y gestión en miras a reforzar aspectos fundamentales del cargo. En esta reunión se realizará la firma de la declaración de compromiso del plan de inducción y capacitación (anexo 3). En esta actividad se puede sumar al encargado de prevención de delitos para entregar la información relativo a ello, en caso de que la jefatura no pueda hacerlo. En el caso de voluntarios/os que mantengan contacto con los niños y niñas, ellos/as también

recibirán un proceso de inducción, en el cual se les entregará el modelo de prevención del delitos, protocolos en casos de emergencia, lineamientos y límites de rol, entre otros documentos, quienes deberán firmar el compromiso del plan de inducción y capacitación (anexo 4).

4. Etapa de acompañamiento: Una vez realizadas las etapas previas, se espera que la jefatura directa asigne a una persona, pudiendo ser ella misma u otra par, para que apoye el proceso de primeras tareas que efectuará la nueva persona del equipo, en tanto pueda aclarar consultas sobre procedimientos, acceso a información, lineamientos existentes, entre otros.

- Actividad 11: Realización de tareas iniciales, con el acompañamiento y/o apoyo de una persona designada por su jefatura directa, en miras a favorecer el adecuado desempeño, la orientación y la impregnación de la cultura organizacional.
- Actividad 12: Revisión de material (audiovisual y escrito) respecto a las políticas relacionadas con la prevención del abuso; Cómo mantener límites apropiados con los niños, niñas y adolescentes; y cómo reconocer circunstancias que presentan un alto riesgo para que se den transgresión de límites. Con posterioridad a esta revisión, se sostendrá reunión con Responsable de Prevención de Delitos.

5. Etapa de evaluación y retroalimentación: momento destinado a monitorear el acompañamiento de la persona nueva y evaluar su adecuamiento inicial a los lineamientos de la institución y su cultura organizacional

- Actividad 13: Reunión de seguimiento: Reunión sostenida entre jefatura y la persona nueva, para conocer experiencia en la institución, aclarar dudas y dar un feedback temprano.
- Actividad 14: Evaluación proceso de inducción. Luego de la reunión, se remitirá encuesta para evaluar el proceso de inducción (anexo 5), la cual permitirá levantar fortalezas y nudos del proceso, en miras a desplegar las acciones necesarias a tiempo.
- Actividad 15: Devolución de desempeño: Una vez culminado el primer mes de trabajo de la persona, se realizará una reunión para recoger la experiencia en este periodo, entregar recomendaciones y evaluar renovación de contrato por el período siguiente, según los lineamientos del cargo y acuerdos sostenidos con el/la trabajador/a.

En el caso de los voluntarios, se efectuarán las actividades 3, 5, 6 y 7, en miras a que cuenten con información sobre el modelo institucional, su funcionamiento, conocimiento del equipo y niños, y los diversos documentos y protocolos de actuación, incluyendo este modelo de prevención del delito.

II. Capacitación y Formación Continua

La capacitación y formación continua han demostrado ser una buena estrategia para mantener y asentar los conocimientos, en miras a la mantención de las buenas prácticas en el tiempo. En palabras de Cerna (2006) “su principal propósito es contribuir a desarrollar personas y procesos, para generar resultados en personas y organizaciones”. En el caso de la educación para adultos, este proceso debe ser gradual, espaciado en el tiempo, con sentido y motivante.

Dicho lo anterior, el proceso de capacitación del equipo considerará espacios mínimos y otros complementarios, los cuales serán organizados por la directoría social y del proyecto, con el objeto de entregar conocimientos, habilidades (capacidad de hacer algo) y actitudes (predisposición frente al trabajo y la tarea).

En relación a los espacios mínimos, estos deberán realizarse a lo menos una vez dentro del primer año de desempeño del trabajador, debiendo mantenerse un registro de las jornadas (sobre contenido entregado y asistencia). Para estos espacios se podrán considerar relatores internos o externos (mediante convenios, donaciones y/o pagos), y apuntarán a incorporar y/o profundizar conocimientos relativos a la prevención de situaciones de vulneración de derechos y comisión de delitos que involucren a niños, niñas y/o adolescentes y uso de caudales públicos.

De esta manera, estas capacitaciones, serán dirigidas a todos los colaboradores de la institución (cuando se suman personas nuevas al equipo, se diseñarán espacios especiales de capacitación para ellos en las temáticas mínimas, para asegurar que accedan a los conocimientos de este plan, como por ejemplo mediante la revisión de cápsulas y material de lectura) , dentro de las cuales se consideran:

- Las políticas relacionadas con la prevención del abuso;
- Cómo mantener límites apropiados con los niños, niñas y adolescentes;
- Cómo reconocer circunstancias que presentan un alto riesgo para que se den transgresión de límites;
- Cómo reconocer y responder ante señales de alerta;
- Cómo responder ante situaciones de abuso y cómo denunciarlas;
- Cómo responder ante una develación de abuso;
- Características de niños, niñas y adolescentes con mayor probabilidad de cometer actos de abuso sexual o de ser abusados;
- Aplicación de Circular 05 de 2019, la cual fue reemplazada por la resolución 155, del año 2022
- Detección de necesidades de reparación o abordaje de daño;
- Derivación a la red y coordinación intersectorial;
- Correcto uso de fondos públicos y los eventuales delitos que se pueden cometer en esta materia, así como las herramientas de prevención de estos;

Entendiendo el sistema de turnos bajo el cual se desempeñan las educadoras de trato directo, las manipuladoras de alimentos y algunos miembros del equipo técnico, es que estos espacios se podrían grabar o bien realizar en diversas jornadas, permitiendo así que todos puedan acceder al conocimiento. Respecto a los voluntarios y otras personas con relevancia para el funcionamiento de la institución también se les hará parte de los espacios de capacitación, en una metodología acorde a su disponibilidad de tiempo y duración.

Con respecto a las temáticas previamente señaladas, se puede indicar que éstas son abordadas en base a la siguiente planificación, entendiendo que el equipo antiguo, que en su oportunidad no participó de estos espacios, lo harán a la brevedad:

Temática	Forma de entregar la capacitación	Temporalidad
Las políticas relacionadas con la prevención del abuso y su explicación	Revisión del modelo de Prevención de Delitos.	Durante el primer trimestre de desempeño de funciones.
Abordaje del Modelo de Prevención de Delitos y sus componentes (incluidos los delitos que considera)	Reunión con Responsable de Prevención de Delitos para aclarar dudas y reforzar aspectos. Charla para el equipo	
Correcto uso de fondos públicos y los eventuales delitos que se pueden cometer en esta materia, así como las herramientas de prevención de estos	Charla para el equipo	Durante el primer trimestre de desempeño de funciones.
Cómo reconocer y responder ante señales de alerta	Charla para el equipo	Durante segundo trimestre de desempeño de funciones
Cómo responder ante situaciones de abuso y cómo denunciarlas		
Cómo responder ante una develación de abuso		

Aplicación de Circular 05 de 2019, la cual fue reemplazada por la resolución 155, del año 2022		
Cómo mantener límites apropiados con los niños, niñas y adolescentes	Charla para el equipo	Durante tercer trimestre de desempeño de funciones
Cómo reconocer circunstancias que presentan un alto riesgo para que se den transgresión de límites		
Características de niños, niñas y adolescentes con mayor probabilidad de cometer actos de abuso sexual o de ser abusados		
Detección de necesidades de reparación o abordaje de daño	Charla para el equipo	Durante cuarto trimestre de desempeño de funciones
Derivación a la red y coordinación intersectorial		

En el caso de capacitaciones complementarias, éstas serán trabajadas a nivel institucional y por equipos de trabajo, y para su diseño, se efectuará un levantamiento de intereses y necesidades con el equipo mediante la pauta de detección de necesidades de capacitación (anexo 6), así como también asociado a las evaluaciones de desempeño, retroalimentación, autoevaluación, supervisiones internas y externas que se efectúen, sugerencias de los propios colaboradores, cambios en normativas o lineamientos que regulan o se vinculan con el quehacer de la institución, en miras a entregar herramientas y habilidades propias de las funciones de esa área o cargo, para apuntar a un mejor desempeño y logro de la misión institucional. Todo esto será abordado según lo requerido además en el proyecto, conforme a lo requerido en supervisión y/o licitación.

Cada actividad de capacitación, independiente de si sea mínima o complementaria considerará un periodo de seguimiento, de parte de las jefaturas, para facilitar la transferencia de los aprendizajes y buenas prácticas, el cual pudiera contemplar reuniones de equipo, reuniones individuales, análisis de caso en base al nuevo enfoque/herramientas, entre otras alternativas que se adecuen a las particulares de los contenidos abordados.



Cada actividad de capacitación contará con un registro de la jornada, ya sea de contenido como asistencia de los participantes.

De manera adicional, si se considera necesario que algún colaborador, o bien éste por iniciativa propia, deba realizar algún curso, taller, participación en seminario u otra actividad de índole académica, la institución facilitará los permisos, previa evaluación de pertinencia de la actividad y coordinación con equipo, para favorecer el correcto funcionamiento del proyecto durante esta ausencia. Esta autorización no conlleva una devolución de horas laborales.

Dentro de los requisitos y procedimientos asociados a esto, se encuentra:

1. Solicitud por escrito, con al menos 10 días hábiles, del permiso para participar de la actividad.
2. Tener al menos 6 meses de antigüedad en la institución.
3. Que la ausencia del/a colaborador/a no repercutirá en el correcto funcionamiento del proyecto. Para lo cual se elaborará un plan de reemplazo de funciones y/o priorización de éstas.
4. Evaluar costo de la actividad, para ver si institución puede aportar con financiamiento. En el caso de que la actividad sea solicitada por la institución, ella costeará el valor de la instancia, no así viáticos ni movilización, cuando ésta se realice dentro de la Región de Valparaíso.

Posterior a la actividad, se deberá presentar el respectivo certificado o verificador de asistencia, así como también participar de una instancia de socialización de los contenidos con el resto del equipo que se vea beneficiado por dichos conocimientos.



Anexos:

Anexo 1: Reglamento interno de orden, higiene y seguridad

**REGLAMENTO INTERNO
DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD DEL
PROYECTO RESIDENCIAL
ONG María Madre**

Viña del Mar, 2022



GENERALIDADES

1. El presente Reglamento Interno tiene por finalidad regular las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad de todos los trabajadores del proyecto residencial dependientes de la ONG MARÍA MADRE. Cabe relevar, que en el caso de contar con otras líneas programáticas, se elaborará su respectivo reglamento interno de orden, higiene y seguridad, en consideración a las particularidades propias de su funcionamiento y orientaciones, el cual de todos modos será concordante con los documentos institucionales, como el modelo de prevención de delitos.
2. Este Reglamento Interno se considera como parte integrante de cada contrato de trabajo y será obligatorio para el trabajador (a) el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en su texto, desde la fecha de contratación.
3. El cumplimiento de este Reglamento hará posible a la empresa proporcionar y mantener:
 - a) Relaciones armónicas con cada trabajador y de éste con sus compañeros de labores.
 - b) Un lugar seguro para trabajar, en el cual los accidentes de trabajo se reduzcan al mínimo.
 - c) Bienestar para cada uno de los miembros de la empresa.



TITULO I DEL INGRESO

Artículo 1º: Las personas a quienes la Organización No Gubernamental "ONG María MADRE" acepte en calidad de trabajadores, deberán cumplir, antes de ingresar, con las siguientes exigencias y presentar los antecedentes y documentos que se indican:

- a) Fotocopia Cédula de Identidad.
- b) Certificado de antecedentes vigente
- c) Certificado de inhabilidades por maltrato relevante
- d) Certificado de inhabilidades para trabajar con menores de edad por delitos sexuales
- e) Certificado de nacimiento vigente.
- f) Certificado de matrimonio.
- g) Currículum vitae
- h) Certificado de estudios cursados
- i) Fotocopia de título
- j) Certificado de nacimiento de hijos para tramitar autorización de cargas familiares.
- k) Certificado de afiliación que acredite el nombre del sistema previsional al cual está acogido.
- l) Certificado de afiliación que acredite el nombre del sistema de salud al cual está acogido.
- m) Certificado de situación militar, si corresponde.

Artículo 2º: La comprobación posterior por parte del empleador de la presentación de uno o más documentos falsos, inexactos o adulterados, será causal de terminación inmediata del contrato de trabajo, en conformidad al Art. 160 N° 1º del Código del Trabajo.

Artículo 3º: Cada vez que tengan variaciones los antecedentes personales que el trabajador indicó en su solicitud de ingreso deberá presentarlo al Empleador con las certificaciones pertinentes.

TITULO II DEL CONTRATO DE TRABAJO

Artículo 4º: Cumplidos los requisitos señalados en el artículo 1º y dentro de los 15 días a la incorporación del trabajador, procederá a celebrarse por escrito el



respectivo contrato de trabajo. El contrato se extenderá en un formulario único, en dos ejemplares, que consta de la siguiente distribución: Original para empleador y una copia para el trabajador. La sola firma del trabajador puesta en los ejemplares del contrato, será suficiente para acreditar que ha recibido el ejemplar que le corresponde. El contrato de trabajo que se celebre por un lapso no superior a los 30 días, sea porque así lo han convenido las partes, o lo determine la naturaleza de los servicios contratados, deberá suscribirse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la incorporación del trabajador.

Artículo 5°: El contrato de trabajo contendrá, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

- a) Lugar y fecha del contrato.
- b) Individualización de las partes, con indicación de la nacionalidad del trabajador; fecha de nacimiento y fecha de ingreso del trabajador a sus labores.
- c) Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse.
- d) El monto, forma y periodo de pago de la remuneración acordada.
- e) Duración y distribución de la jornada de trabajo, salvo que en la empresa existiere el sistema de trabajo por turno, caso en el cual se aplicará lo dispuesto en el Reglamento Interno.
- f) Plazo del contrato.

Artículo 6°: Las modificaciones del contrato de trabajo se consignarán por escrito al dorso de los ejemplares del mismo o en documentos anexos firmados por ambas partes.

La remuneración del trabajador se actualizará en el contrato de trabajo, al menos una vez al año, incluyendo los reajustes legales y/o convencionales, según corresponda. Lo anterior, asimismo, podrá consignarse en un documento anexo que formará parte del contrato respectivo. La ONG promoverá al interior de la organización, el mutuo respeto entre los trabajadores y ofrecerá un sistema de solución de conflictos cuando la situación así lo amerite. Todo ello, con la finalidad de mantener un ambiente laboral apropiado.

TITULO III DEL HORARIO DE TRABAJO

Artículo 7°: La jornada ordinaria de trabajo estará claramente establecida en el contrato laboral de cada persona, siempre cumpliendo la legislación vigente. El



personal administrativo y profesionales, tendrán jornadas de 45 horas semanales, distribuidas de 8:30 a 18:00 horas. El personal Auxiliar y de trato directo, que atiende y cuida de lactantes, niños y niñas, en el hogar de protección residencial, tiene turnos de trabajo en un régimen interno. En estos casos, se rigen bajo artículo 146, inciso 2 para trabajadoras de casa particular.

En los casos que existiese algún cambio en el horario o jornada laboral, éste quedará establecido en un anexo de contrato.

Artículo 8º: El trabajador no podrá abandonar el lugar de trabajo durante el horario referido en el artículo anterior, sin autorización escrita de su jefe directo.

Artículo 9º: El lapso destinado a colación, deberá registrarse en los correspondientes registros de control de asistencia. Dicho periodo de descanso, que igualmente se consignará en el contrato de trabajo, no se considerará como trabajado para computar la duración de la hora expresada.

Artículo 10º: Toda ausencia, atraso o permiso durante la jornada laboral, deberá dejarse constancia en la tarjeta de control, libro de asistencia u otro instrumento de registro del respectivo trabajador.

TITULO IV

DEL CONTRATO EN HORAS EXTRAORDINARIAS

Artículo 11º: Son horas extraordinarias de trabajo las que excedan de la jornada semanal establecida en el artículo 7º de este Reglamento o de las pactadas contractualmente, según el caso, y las trabajadas en días domingos y festivos o en el día de descanso semanal siempre que excedan dichos máximos.

En los trabajos que por su naturaleza no perjudiquen la salud del trabajador, podrán pactarse horas extraordinarias hasta un máximo de dos por día y sólo podrán pactarse para atender necesidades o situaciones temporales de la ONG, con conocimiento y acuerdo de ambas partes.

Es una grave infracción a las obligaciones que impone el contrato de trabajo, el desempeñar horas extraordinarias sin que conste la autorización por escrito del empleador.

Artículo 12: Las horas extraordinarias podrán ser, de común acuerdo,



compensadas en horas libres equivalentes al tiempo excedido de trabajo. Para hacer efectiva esta compensación horaria, la Administrativa Contable deberá enviar un memo firmado por la secretaría ejecutiva del Director o directora de la residencia, indicando claramente la cantidad de horas que se están compensando, cuándo fueron realizadas y que día serán compensadas. Este documento será anexado en la carpeta personal de cada trabajador.

Artículo 13°: La mera permanencia del personal en su lugar de trabajo más allá de la hora de salida, sin la autorización de su jefe directo, no constituye causa para que proceda el pago de horas extraordinarias.

TITULO V DEL DESCANSO DOMINICAL Y EN DÍAS FESTIVOS

Artículo 14°: Los días domingo y aquellos que la Ley declare festivos serán de descanso, salvo respecto de las actividades desarrolladas por trabajadores de la ONG, autorizadas por la normativa vigente para prestar servicios en esos días.

TITULO VI DEL FERIADO ANUAL

Artículo 15°: Los trabajadores con más de un año de servicio, tendrán derecho a un feriado anual de 15 días hábiles, con derecho a remuneración íntegra que se otorgará de acuerdo a las formalidades que establezca el Reglamento.

Artículo 16°: Para los efectos del feriado, el día sábado se considerará siempre inhábil.

Artículo 17°: El feriado se concederá durante el año, considerándose las necesidades de la ONG. El feriado podrá ser continuo, pero el exceso de 10 días hábiles podrá fraccionarse de común acuerdo. El feriado no puede acumularse para el año siguiente. El feriado establecido en el Artículo 67° del Código del Trabajo no podrá compensarse en dinero.

Artículo 18°: Sólo si el trabajador teniendo los requisitos necesarios para hacer uso del feriado deja de pertenecer por cualquier circunstancia a la empresa, el empleador deberá compensarle el tiempo que por concepto de feriado le habría correspondido.

Con todo, el trabajador cuyo contrato termine antes de completar el año de servicio



que da derecho a feriado, percibirá una indemnización por ese beneficio, equivalente a la remuneración íntegra calculada en forma proporcional al tiempo que medie entre su contratación y el término de sus funciones.

TITULO VII DE LAS LICENCIAS MÉDICAS

Artículo 19°: El trabajador enfermo o imposibilitado para asistir al trabajo dará aviso a la ONG MARIA MADRE, por sí o por medio de un tercero, dentro las 24 horas de sobrevenida la enfermedad, siendo obligación del trabajador entregar la licencia en el plazo estipulado por la ley, debidamente firmada por la administrativa contable.

Artículo 20°: Por maternidad, las trabajadoras tienen derecho a un descanso de 6 semanas antes del parto y 12 semanas después de él, conservando su empleo durante dichos periodos y recibiendo el subsidio que establecen las normas legales y reglamentarias vigentes.

Para hacer uso del descanso por maternidad, la trabajadora deberá presentar a la ONG la licencia médica que ordena el D.S. N° 3 de 1984, del Ministerio de Salud.

Artículo 21°: La trabajadora gozará de fuero maternal durante el periodo de embarazo y hasta 1 año después de expirado el descanso por maternidad.

Este periodo se hace extensivo a aquellas trabajadoras y trabajadores (viudos o solteros) que hubieren adoptado un niño, niña y/o adolescente en conformidad a la Ley de Adopción N° 19620.

TITULO VIII INFORMACIONES, PETICIONES Y RECLAMOS

Artículo 22°: Los reclamos, peticiones e informaciones individuales serán formulados por él o los interesados, por escrito, a su jefatura directa. Estas peticiones serán contestadas por escrito por el empleador dentro del plazo de cinco días contados desde su presentación.

En segunda instancia se puede recurrir a La directora de la Residencia, quien deberá contestar por escrito en un plazo no superior a 5 días. En última instancia se puede dirigir al Directorio de la ONG MARÍA MADRE.

TITULO IX SANCIONES Y MULTAS

Artículo 23º: Las infracciones de los trabajadores a las Disposiciones de este Reglamento y que no sean causal de terminación de su contrato de trabajo, se sancionarán con lo siguiente:

- a) El no cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos dentro de la residencia, será causal de amonestación. Se considerará como falta grave el no saber responder al servicio cuando se realicen supervisiones técnicas.
- b) Las amonestaciones serán graves y menos graves, según la falta que se haya cometido.
- c) La primera amonestación será verbal, la segunda amonestación se notificará con una carta a la trabajadora y a la inspección del trabajo.
- d) Una tercera amonestación se constituirá causal de despido y/o desvinculación.

TITULO X DE LAS REMUNERACIONES

Artículo 24º: Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies avaluables en dinero que deba percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo, sueldo, sobresueldo, comisión, participación, y gratificación.

No constituyen remuneraciones las asignaciones de movilización, de colación, los viáticos, las prestaciones familiares otorgadas en conformidad a la Ley, ni en general las devoluciones de gastos en que se incurra por causa del trabajo. Para los efectos previsionales la indemnización por año de servicio no constituirá remuneración.

Artículo 25º: El empleador deberá deducir de las remuneraciones los impuestos que las graven, las cotizaciones de seguridad social, las cuotas sindicales en conformidad a la legislación respectiva y las obligaciones con instituciones de previsión o con organismos públicos.

También se deducirán las sumas que autorice por escrito el trabajador para; cooperativas de consumos, ahorro, crédito y de vivienda; economatos; aportes de asociaciones mutualistas con personalidad jurídica y cuotas para cursos de capacitación educacional. Los descuentos indicados en este inciso no podrán exceder

en total del 20% de la remuneración del trabajador.

Artículo 26°: Junto con el pago de las remuneraciones la empresa entregará al trabajador un comprobante con la liquidación del monto pagado y la relación de los pagos y de los descuentos que se le han hecho. Si el trabajador objetase la liquidación, deberá efectuar esta objeción verbalmente o por escrito a la administrativa contable, la que revisará los antecedentes y si hubiere lugar practicará una reliquidación, a la brevedad posible, pagándose las sumas correspondientes.

TITULO XI DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 27°: Es obligación de los trabajadores de la ONG, cumplir fielmente las estipulaciones del contrato de trabajo y las de este Reglamento que a continuación se señalan:

- a) Cumplir estrictamente el contrato de trabajo y las obligaciones contraídas, observando en forma especial las horas de entrada y salida diarias.
- b) Llegar puntualmente a su trabajo y registrar diariamente sus horas de entrada y salida. Se considera falta grave que un trabajador no firme el libro de asistencia.
- c) Ser respetuosos con sus superiores y observar las órdenes que estos impartan en orden al buen servicio y/o intereses de la obra.
- d) Ser corteses con sus compañeros de trabajo, con sus subordinados, con las personas que concurran al establecimiento, y los niños y niñas.
- e) Dar aviso de inmediato a su jefe de las pérdidas, deterioros y descomposturas que sufran los objetos a su cargo.
- f) Denunciar las irregularidades que adviertan en el establecimiento y los reclamos que se les formulen.
- g) Dar aviso dentro del día al jefe directo en caso de inasistencia por enfermedad u otra causa que le impida concurrir transitoriamente a su trabajo. Toda ausencia deberá estar justificada por un certificado médico y si ésta es de más de 2 días, la ONG exigirá la presentación de licencia médica para tramitar el subsidio por incapacidad profesional.
- h) Emplear la máxima diligencia en el cuidado de las herramientas, materiales y materias primas de todo tipo y, en general, de todos los bienes de la ONG.
- i) Preocuparse de la buena conservación, orden y limpieza del lugar de trabajo.
- j) Cuidar de los materiales que sean entregados para el desempeño de sus labores, preocupándose preferentemente de su racional utilización a fin de obtener con ellos el máximo de productividad.

- k) Respetar los reglamentos, instrucciones y normas de carácter general que se establezcan en la ONG, particularmente las relativas al uso o ejercicio de determinados derechos o beneficios.
- l) Adecuar su comportamiento al Modelo de Prevención de Delitos y al Código de Ética de la institución.
- m) Se considerará negligencia del trabajador cuando el destrozo o pérdida de materiales y materias primas de todo tipo y, en general, de todos los bienes de la ONG, sea ocasionado en una circunstancia que pudo haberse previsto.

TITULO XII DE LAS PROHIBICIONES

Artículo 28°: Se prohíbe a los trabajadores de la empresa:

- a) Trabajar sobre tiempo sin autorización previa escrita del jefe directo.
- b) Leer diarios, conectarse a páginas de Internet que no correspondan al desempeño de su trabajo, ocuparse de asuntos ajenos a su trabajo u otros que perturben el normal desempeño de la jornada laboral.
- c) Ausentarse del lugar de trabajo durante las horas de servicio sin la correspondiente autorización de su jefe directo.
- d) Atrasarse más de cinco minutos, cuatro o más días en el mes calendario.
- e) Preocuparse, durante las horas de trabajo, de negocios ajenos al establecimiento o de asuntos personales, o atender personas que no tengan vinculación con sus funciones, o desempeñar otros cargos en empresas que desarrollen análogas funciones a las de esta empresa.
- f) Revelar antecedentes que hayan conocido con motivo de sus relaciones con la empresa cuando se le hubiere pedido reserva sobre ellos.
- g) Desarrollar, durante las horas de trabajo, y dentro de las oficinas, o lugares de trabajo, actividades sociales, políticas o sindicales.
- h) Fumar en todos los recintos e instalaciones de ONG y residencia Hogar Maria Madre.
- i) Dormir, comer o preparar comida o refrigerios en las oficinas o lugares de trabajo.
- j) Introducir, vender o consumir bebidas alcohólicas en sus dependencias o lugares de trabajo.
- k) Introducir, vender o usar barajas, naipes u otros juegos de azar en las oficinas o lugares de trabajo.
- l) Ingresar al lugar de trabajo o trabajar en estado de intemperancia o encontrándose enfermo o con su estado de salud resentido. En este último caso debe avisar y consultar previamente al jefe inmediato, quien resolverá

sobre si lo envía al servicio médico o le ordena retirarse a su domicilio hasta su recuperación.

- m) Adulterar el registro o tarjeta de hora de llegada y salida al trabajo, marcar o registrar la llegada o salida de algún otro trabajador.
- n) Desconectar, bloquear u operar sistemas computacionales, máquinas u otros sin la previa autorización por escrito de su jefe directo.
- o) Utilizar un lenguaje inadecuado y participar en acciones o situaciones obscenas.
- p) Utiliza objetivos ajenos a sus obligaciones.
- q) No cumplir el reposo médico indicado.
- r) Mantener una conducta y acciones que distan de lo señalado en el Modelo de Prevención de Delitos y el Código de Ética.

TÍTULO XIV DE LAS CÁMARAS

ARTÍCULO 29: La Disposición de la ONG de colocar Cámaras en la Residencia, responde a un medio alternativo de protección interna para cada niño, niña que ingresa a Hogar María Madre, iniciativa que comienza en el año 2015, avanzando paulatinamente en la instalación de otras cámaras, medidas que buscan proteger además al equipo técnico y personal en general, de posibles malos tratos y acciones violentas por parte de apoderados, incluido la sustracción de los mismos niños.

El uso de cámaras, es informado a Servicio Mejor Niñez y a Tribunal de Familia de Viña del Mar, en agosto del 2016 por el nuevo Directorio, el que se justifica debido a episodios graves de vulneraciones ocurridas al interior del hogar en contra de niños y niñas que se encontraban residiendo en el hogar durante el inicio del año 2016 por parte de cuidadoras.

La existencia de las cámaras y los lugares donde se encuentran ubicadas, es informada de manera verbal a cada trabajador al momento de ingresar al Hogar Maria Madre, haciendo hincapié que se emplea este sistema únicamente para funciones de seguridad y protección tanto para los niños como los trabajadores.



TÍTULO XV

INVESTIGACIÓN, MEDIDAS DE RESGUARDO Y SANCIONES RESOLUCIÓN 155, SERVICIO MEJOR NIÑEZ

Artículo 30º: todo daño o evidencia de maltrato físico o vulneraciones en la esfera de sexualidad de algún niño (a) residente en hogar María madre, debe ser inmediatamente informado a su jefatura directa a través del teléfono, posteriormente sin lavar ni asear al niño (a), debe ser llevado a centro de urgencia de cualquier hospital público con la finalidad de constatar lesiones. Entregar luego el documento médico a jefatura Directa, y finalmente una vez logrado la contención del niño (a) se debe registrar en bitácora todo lo ocurrido

De manera general, con énfasis en las indicaciones médicas y del psicólogo de la residencia.

Posteriormente, la directora de Residencia, deberá informar en menos de 24 horas al Director Regional, según lo señalado en resolución 155, informar al Tribunal Correspondiente y a Fiscalía de ser necesario para interponer denuncia. Posteriormente, debe iniciar investigación interna de despeje.

Las nuevas disposiciones que se estime introducir a futuro en este reglamento se entenderán incorporadas a su texto, previa publicación, por tres días consecutivos, en carteles que los contengan, en los lugares de trabajo y con aviso a la Inspección del Trabajo que corresponda.



REGISTRO DE ENTREGA

**Reglamento de Higiene y Seguridad.
(Ley N° 16744 & Código del Trabajo)**

NOMBRE TRABAJADOR	
RUT	
CARGO	
FECHA DE ENTREGA	
FIRMA	



Anexo 2: Código de ética y buenas prácticas

**Código de Ética y buenas prácticas
ONG María Madre**

Viña del Mar
2022

Palabras del directorio

Nos es muy grato, finalmente, poder presentarles un código de ética que contenga nuestros más profundos intereses y objetivos para el desarrollo y funcionamiento de nuestra organización ONG María Madre. Si bien es cierto que nosotros como directorio tenemos clara nuestra misión, objetivos y acciones a realizar para tan loable tarea que se nos ha encomendado, creemos que es de vital importancia que estos queden registrados. No sólo para que puedan ser conocidos por toda la comunidad significativa a nuestra institución, sino también como un compromiso que estamos dispuestos a contraer para que realmente nuestra tarea, como es la de dar protección a los niños y niñas vulnerados en su más tierna infancia, no sólo cumpla su función proteccional sino que sea llevada a cabo con el sello humano y espiritual distintivo de nuestra institución.

Creemos que los principios cristianos y valores que nos mueven y que tratamos de transmitir tanto a los niños/as como al resto de la comunidad circundante, harán de nuestros niños/as, tanto los que ya han pasado por nuestra institución como los que vendrán a futuro, hombres y mujeres capaces de aceptar su realidad con esperanza y enfrentarse al mundo con la convicción que fueron queridos y respetados en su individualidad e historia personal. Lo anterior, estamos convencidos que hace la diferencia en la vida de ellos, pues les permitirá crecer sabiendo que han sido dignos de ser amados, como cualquier otro niño, y por lo tanto, valiosos para otros y especialmente para sí mismos, capaces de tomar las riendas de su vida con seguridad y confianza. Como coloquialmente decimos entre nosotras *“ojalá nuestros niños no se acuerden de su paso por el hogar”*, asumiendo que el no tener recuerdos de su estadía en la residencia supondría una normalidad en el desarrollo afectivo y psicológico de ellos, lejos de experiencias traumáticas que los pudieran marcar.

Esta tarea que, libre y voluntariamente hemos asumido, no podríamos llevarla a cabo sin la cooperación de numerosos funcionarios, profesionales y voluntarios que conforman nuestra comunidad, porque son ellos la fuerza que permite dar movimiento a nuestras intenciones. Es esta realidad la que nos apremia a dejar un registro concreto del espíritu que nos mueve, para que quede disponible para todos, y en la forma lo más clara y transparente posible, los motivos e intenciones que nos impulsan a seguir adelante con esta hermosa misión. Pensamos que, de esta manera, todas las personas que deseen colaborar en nuestra institución podrán tener un conocimiento objetivo de nuestra misión para que en forma libre decidan si están dispuestos a unirse al proyecto o prefieren



quedarse al margen de él por no compartir algunos de nuestros lineamientos o modelos de acción. Es así como al aceptar nuestro código de ética y asumir las responsabilidades que cada una de sus tareas implique, tenemos la confianza que todos nos moveremos en la misma dirección para “sacar adelante a nuestros niños “ de la forma en que creemos es más beneficiosa para ellos.

Si bien es cierto que nuestro objeto de acción y motivo de trabajo principal son los niños vulnerados, en atención a la importancia de toda la comunidad que los rodea, consideramos que nuestros esfuerzos también deben ir dirigidos a nuestros colaboradores, como agentes fundamentales de nuestra misión.. Al igual que en una familia, es de vital importancia que la madre y el padre estén bien para el beneficio de sus hijos, nosotras creemos que la labor de nuestros colaboradores será realmente beneficiosa para nuestros niños, si ellos se encuentran en perfectas condiciones y preparados para su labor con los menores. Ahí radica nuestra preocupación por la dimensión humana de todas aquellas personas que trabajan en la residencia.

Es de gran interés para esta dirección la realidad personal y humana de todo el equipo de trabajo, como también su capacitación y motivación profesional, pues como se dijo, somos una familia, la familia de los niños que debemos proteger.

A continuación ponemos a su disposición nuestro semblante de ética de la organización María Madre que consta de los aspectos que consideramos debe integrar un documento que guía e inspira la acción protectora de los niños de primera infancia que han sido vulnerados, desglosados en los siguientes aspectos:

- Misión, visión y valores institucionales
- Compromisos según grupos de interés
- Mecanismos de consultas y denuncia
- Sanciones por incumplimiento al código de ética

Los y las invitamos a ser parte de esta cultura y a usar este documento, el cual nos servirá de guía de nuestro estándar ético.

Directorio ONG María Madre



I. Introducción

Presentación

El código de ética que se expone a continuación es fruto del trabajo de años de ONG María Madre, siendo resultado de un proceso participativo, en el cual a lo largo de nuestra trayectoria se han ido recogiendo experiencias y voces de nuestros equipos de trabajo y de los niños y niñas con los cuales trabajamos.

En este sentido, este documento tiene la finalidad de potenciar y reforzar una cultura de integridad en esta institución, siendo una herramienta motivante y que invita a la reflexión sobre nuestro rol y actual, la probidad, la erradicación de malas prácticas, nuestro compromiso con la transparencia y el trato adecuado y respetuoso hacia los niños y niñas.

De esta manera, si bien no espera abordar todas las situaciones que pudiéramos enfrentar en nuestro rol, si aspiramos a que sea una guía, entregando lineamientos de nuestro estándar ético, los cuales responder a los fines de nuestra institución, reflejando así normas, principios y valores que son parte de nuestra misión y visión que faciliten el actuar de nuestro equipo de trabajo.

¿Por qué es importante un Código de Ética para la ONG María Madre?

Nuestra misión, enfocada en cobijar a niños y niñas, resguardando su dignidad y desarrollando relaciones interpersonales sanas y respetuosas, debe ser permanentemente considerada en nuestro actuar. En ese sentido, este código de ética busca ser un instrumento preventivo de situaciones que se alejen de ella y a su vez correctivo, de posibles faltas a la integridad y adecuado actuar.

Así, contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, el cual contempla una serie de estrategias y disposiciones que conversan con este código de ética, en tanto ambos se complementen, y permitan ser una guía práctica, con lineamientos y orientaciones, para todos quienes forman parte de ONG María Madre, pudiendo en este documento de fácil acceso aclarar dudas respecto a comportamientos y conductas.

De manera adicional, este documento permite que el equipo de trabajo esté alineado resguardando la cultura organizacional de respeto y buen trato, y además entrega los

estándares éticos que se espera de quienes conforman el equipo en el ejercicio de sus funciones, ya sea a nivel de vinculación interna como externa, con motivo del ejercicio de sus roles y funciones.

De acuerdo a lo expuesto, el presente código de ética rescata el estilo organizacional y busca explicitar los comportamientos esperados de aquellos vetados en el funcionamiento de la institución, respetando por sobre todo, los derechos de nuestros niños residentes y los de los trabajadores.

¿Cómo se elaboró el Código de Ética de ONG María Madre?

El presente código de ética busca ser una herramienta normativa, basada en un modelo participativo y que recoge las experiencias de años de trabajo, en base a las opiniones, discusión y sistematización del personal trabajador y Directivo de ONG María Madre, así como de las experiencias y opiniones que los niños y niñas han ido entregando en nuestros años de existencia, con el fin de asegurar un correcto proceder de todo funcionario perteneciente a la institución.

Lo anterior, teniendo en cuenta de forma transversal, la misión, visión institucional, modelo de prevención del delito y normativas impuestas por el Servicio Nacional de Protección Especializada para la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez, en un momento previo el Servicio Nacional de Menores, para asegurar un comportamiento idóneo del personal, respetando por sobre todo, los derechos de los usuarios o beneficiarios objeto de protección, así como los de los trabajadores.

II. Misión, Visión y Valores Institucionales

1) Visión

Alcanzar un ambiente humano y de confianza, que permita rescatar y proteger la dignidad infantil, cobijar a niños y niñas, y colaboradores de la institución, entregando valores humanos que permitan desarrollar relaciones interpersonales con seguridad, amor y respeto a la individualidad e historia de cada uno.

2) Misión

Acoger con amor y respeto a niños y niñas vulnerados gravemente en sus derechos, en un espacio rodeado de amor fraterno, afecto y contención. Proteger, atender y educar en valores cristianos y principios éticos, dentro de un entorno cálido y respetuoso de la individualidad de cada niño/a, favoreciendo el desarrollo bio-psico-social armónico e integral para su integración social.

3) Valores Institucionales

Nuestros **valores** fundamentales son la dignidad, el respeto, integridad, ética, moral, solidaridad, superación, responsabilidad social y espíritu de servicio, calidad, confianza, empatía, y magnanimidad.

- Dignidad: defender la dignidad de los niños y niñas en la residencia como seres humanos dignos de ser respetados en su individualidad, en su dimensión física y espiritual.
- Ética: Brindar bienestar integral, un estilo de vida alegre, aportando a la confianza, bondad, belleza, creatividad de los niños.
- Moral: Entregar los principios universales y las condiciones físicas y humanas necesarias que favorezcan una convivencia segura de respeto y crecimiento entre los niños y demás actores de la residencia.
- Solidaridad : Ofrecer una vida digna en la primera infancia, a niños y niñas vulnerados en sus derechos que han sido acogidos en el Hogar María Madre
- Superación: Mejora continua de las acciones institucionales que promuevan el desarrollo integral de los niños y niñas de la ONG.
- Responsabilidad social y Espíritu de servicio: Compromiso con la visión y misión propias del hogar, como también con el encargo social que se nos ha encomendado y libremente hemos acogido.
- Calidad: evaluar de manera continua el servicio prestado y las acciones desempeñadas para mejorar la calidad de vida de los niños y niñas y potenciar sus posibilidades de vida.
- Confianza: La Fe en nosotros mismos y en los demás, para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia. La que sumada a una constante amabilidad, cordialidad y tolerancia permitirá superar dificultades.
- Empatía: esfuerzo que realizamos para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado. El valor de la empatía nos ayuda a recuperar el interés por las personas que nos rodean y a consolidar la relación que con cada una de ellas tenemos.
- Magnanimidad: entregar sin miedo, valor que nos hace dar más allá de lo que se considera normal, para ser cada día mejores, sin temor a la adversidad o a los inconvenientes.



Consideraciones preliminares:

a) Cumplimiento Normativo.

El cultivo y compromiso permanente de los valores constituye el principal motor de nuestra misión, por lo que privilegiamos en nuestra conducta diaria, entre otros, el fomento de la integridad, trabajo en equipo, respeto por valores cristianos y acogimiento hacia los otros, así como, la proactividad, el amor y compromiso institucional, innovación, empatía, solidaridad, la entrega incondicional y el trabajo de excelencia y calidad.

Todas aquellas personas que libremente decidan formar parte de nuestro proyecto de Residencia Maria Madre tomarán el compromiso de cumplir estricta y cabalmente todas las normas constitucionales, legales, reglamentarias, decretos, instrucciones, circulares, dictámenes, sentencias ejecutoriadas y demás normas emanadas de las autoridades legítimas y competentes y en especial a aquellas que afectan a la actividad en la que opera ONG María Madre.

b) Del cultivo de los valores.

Tomando en cuenta que para nuestra institución los valores que la rigen son aquellos principios, cualidades o virtudes que permiten al ser humanos realizarse como mejor persona y por ende mejor actor social, que aporta positivamente a su medio y comunidad, para nosotros como Hogar María Madre, es de vital importancia el desarrollo de una colectividad basada en dinámicas sanas y constructivas.

Conforme a lo anterior, es de vital importancia para la institución, que todos los trabajadores se desempeñen en sus labores, teniendo siempre en cuenta la misión institucional, que no es otra que la de cobijar a niños y niñas vulnerados gravemente en sus derechos, en un espacio rodeado de amor y respeto. Ello, además de proteger, atender y educar en valores y principios cristianos (y principios éticos,) dentro de un entorno afectivo y respetuoso de la individualidad de cada niño(a), favoreciendo el desarrollo bio-físico-psico-social - intelectual armónico e integral para su favorable adaptación social.

Dentro de los valores a los cuales apunta la institución, se encuentran la dignidad, ética, moral, solidaridad, superación, responsabilidad social y espíritu de servicio, confianza, empatía, magnanimidad y calidad en las atenciones prestadas a los beneficiarios.



c) Del Buen proceder.

Cada cual será personalmente responsable de sus acciones, así como de mantener el buen trato y no poner en riesgo ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad, la honra de terceros, entre otros y no le estará permitido argüir que actuó en cumplimiento de una orden superior.

En el evento de que alguna persona se encontrase presionada por una orden de autoridad superior respecto de la cual el (la) afectado(a) estime que ésta se aparta del ordenamiento ético, moral o jurídico planteado por nuestra institución deberá hacerlo saber a dicha autoridad, y en caso de no ser oído o desestimado su requerimiento recurrirá a la jefatura superior directa de la persona que ha dado la orden en discordia y/o reportarlo utilizando el canal de denuncias. Si así no lo hiciera no podrá posteriormente eludir su responsabilidad y sus consecuencias.

En toda circunstancia será obligatorio para los trabajadores en su obrar aplicar el recto proceder, la responsabilidad y el apego a la moral, buenas costumbres y principios del Hogar María Madre, así como la exclusión total de negocios ilegítimos; no siendo aceptable excusarse argumentando que ello constituye una práctica común; así como tampoco que esto servirá para alcanzar metas y objetivos determinados.

Toda operación comercial o de cualquier otra naturaleza que implique riesgos vulneración de derechos y/o delitos, serán asumidos en primer lugar por quienes los ordenan y realizan y en todo caso deberán ajustarse estrictamente a sus atribuciones. De igual modo, todo acto, operación, contrato, o negociación que implique el uso de recursos del Hogar María Madre, deberá ejecutarse con honestidad, veracidad, transparencia y eficiencia, respondiendo siempre a la aprobación de la autoridad correspondiente y favoreciendo siempre el beneficio de la institución y sus residentes, por encima de cualquier otra consideración

d) De la conducta Interna.

Se considerará faltar a las normas éticas y de buen comportamiento el ejercer presiones indebidas sobre compañeros(as) de trabajo o terceros; emplear el rumor, utilizar la crítica velada o el desprestigio de terceros, sean éstas practicadas de modo individual o colectivo. De igual modo incurrirán en estas conductas indebidas quienes no respeten la confidencialidad de las informaciones que conozcan, sobre todo cuando se trate de niños y niñas beneficiarios del servicio.

Hogar María Madre considera que este tipo de prácticas impacta negativamente en el bienestar de los residentes, salud mental y clima laboral de sus trabajadores.

e) Conductas especialmente vedadas.

Dentro de este apartado, se consideran conductas y prácticas especialmente prohibidas, las que puedan atentar contra la integridad física, sexual y emocional de los niños y niñas beneficiarios, así como de sus trabajadores. Ello, en consonancia al modelo de prevención de delitos de la institución.

De acuerdo a lo expuesto, se estipulan como conductas especialmente vedadas las siguientes:

- El atentar en contra de la dignidad de las personas;
- El abuso de autoridad,
- El acoso sexual o laboral en cualquiera de sus formas,
- El abuso físico o transgresión sexual en contra de niños y niñas, en cualquiera de sus formas,
- El hostigamiento psicológico hacia niños o entre trabajadores,
- La descalificación pública y el trato despectivo y/o humillante,
- Las ofensas de cualquier forma o magnitud,
- Las amenazas,
- El consumo de alcohol y/o drogas previo o durante la jornada de trabajo,
- La discriminación en razón de características físicas o mentales, nacionalidad, raza, sexo, religión, situación personal o económica, así como de cualquier acción que menoscabe la honra, la situación o el respeto a los demás.

f) Dignidad del Trabajo.

La dignidad del trabajo no reside en el tipo de trabajo, ni en la jerarquía del que lo ejerce, sino en la persona humana que lo realiza. Por ello es ésta quien confiere dignidad a cualquier trabajo y el trabajador debe siempre tratar y ser tratado dignamente.

ONG María Madre vela porque todos los trabajadores pertenecientes a la institución interioricen la importancia de recibir un trato digno, bajo un clima de respeto y de valoración del otro, así como del compromiso que entregan en sus labores. Junto con ello, nuestra institución avala y permite espacios de apoyo en casos en que el trabajador lo requiera, potenciando el trabajo en equipo y la escucha activa entre sus integrantes. De esta forma, la institución considera que dicho tipo de trato impacta positivamente en las

labores cotidianas de los trabajadores y por sobre todo, en las atenciones y cuidados que reciben los lactantes y niños(as) residentes.

III. Compromisos según grupos de interés

1- Compromisos de la institución y entre funcionarios y funcionarias

a) Relacionamiento desde el respeto entre funcionarios y funcionarias, jefaturas y autoridades.

Reconociendo la individualidad y capacidades de las personas, en ONG María Madre la vinculación entre los/as funcionarios/as, así como hacia otros actores externos debe ser desde la cortesía, respeto y afabilidad, en todo momento y cualquier situación, más aún ante casos de conflictos entre miembros del equipo.

Ejemplo:

- *Si detectamos que un compañero de equipo ha cometido un error u omisión en alguna de sus tareas, se lo planteamos a la persona responsable de manera privada, constructiva y un tono de voz adecuado, propendiendo a enfocarnos en la resolución y aprendizaje de la situación. Esto no implica la evitación del uso de advertencias o medidas disciplinarias que pudieran atañer al caso.*

b) Ambiente resguardado y libre de acoso laboral y sexual

En la institución se rechazará y condenará cualquier práctica, acción, conducta o actitud que implique un atentado contra la dignidad de las personas, ya sea una situación aislada o reiterada de agresión u hostigamiento por parte de cualquier funcionario/a hacia otro/a. Así, ONG María Madre promueve un ambiente libre de acoso, humillación, maltrato, entre otros, desarrollando acciones preventivas, que permitan mantener un espacio de trabajo de respeto, las cuales se encontrarán en permanente revisión y perfeccionamiento.

Ejemplo:

- *Avergonzar o criticar a un compañero delante de otros es una manera de efectuar maltrato, así como también hacerlo de una manera inadecuada, utilizando epítetos desagradables, gritos, formas irónicas. El hostigamiento físico y/o psicológico no está permitido en ONG María Madre hacia ninguna persona.*
- *Que un funcionario/a sea objeto de insinuaciones sexuales por parte de otro/a*

compañero/a de trabajo es una conducta prohibida.

c) Trabajo en equipo y de manera colaborativa

Se propenderá al trabajo en equipo, independiente del área de desempeño o función a cumplir, de una manera colaborativa, confiando en el trabajo de los/as compañeros/as, compartiendo conocimientos y experiencias y basado en procesos de comunicación fluida y efectiva a nivel interna y externo, en miras a lograr los objetivos institucionales.

Ejemplo:

- *Una jefatura de nuestro hogar encomienda a sus funcionarios dependientes un trabajo en equipo, distribuyendo de manera equitativa las tareas para cada uno y apoyándolos en ese proceso.*

d) Ambiente inclusivo y respetuoso de la diversidad

Valorando las particularidades de cada persona, se promueve un ambiente laboral libre de discriminación, en pos de un espacio igualitario, en donde cada uno valore y entienda la contribución del resto del equipo, indistintamente de su rol o función, sin distinción de nacionalidad, edad, raza, género, maternidad, creencia o religiosa, pensamiento político, orientación sexual, entre otros.

Ejemplo:

- *En nuestra institución se desplegarán todas las medidas posibles para que nuestros funcionarios/as puedan ser partícipes de eventos o tradiciones que sean parte de su desarrollo personal o de las comunidades religiosas, étnicas u otras que sean parte de su identidad.*

e) Apoyo y fortalecimiento al desarrollo y perfeccionamiento de los funcionarios y funcionarias

Potenciaremos la continua capacitación y formación de funcionarios, y funcionarias, con el objeto de que cuenten con más y mejores competencias y herramientas para el desempeño de sus funciones, para lo cual se facilitarán espacios de especialización y capacitación a nivel institucional, como también se apoyará a quienes deseen hacerlo de manera individual.

Ejemplo:

- *Se organizarán de manera frecuente espacios de capacitación para los*

funcionarios/as, considerando sus funciones y disponibilidades horarias, en miras a entregarles herramientas para desempeñar de mejor forma su rol.

f) Encargado(a) de Prevención de Delito

Adicional a lo anterior, y en miras al resguardo de nuestros colaboradores, es que con la objeto de minimizar cualquier probabilidad de riesgo de alguna situación ilícita, relativa a comisión de delitos hacia niños y niñas, como situaciones vinculadas al uso inadecuado de los recursos públicos, es que ONG María Madre cuenta con un/a Encargado/a de Prevención del Delito, quien implementará, administrará y supervisará el Modelo de Prevención de Delitos.

Ejemplo:

- *Si ocurriese una situación que atente contra algún niño y/o niña, en su integridad física y/o psíquica, esto debe ser comunicada al/la encargado/a de prevención de delitos para activar el protocolo*

g) Evaluación de desempeño en base a parámetros conocidos y retroalimentación permanente

El equipo de trabajo tendrá un acompañamiento y retroalimentación permanente, ya sea de parte de los pares, jefaturas, directorio u otros destinados a esa labor, a miras a apoyar en el desempeño de las funciones y el aprendizaje y mejora constante de cada uno.

En relación a las evaluaciones de desempeño, estas serán realizadas con la periodicidad informada al cargo, utilizándose para ello instrumentos previamente conocidos por el evaluado.

Ejemplo:

- *Informamos a las personas con las cuales trabajamos, de manera frecuente y en base al respeto, las apreciaciones sobre su desempeño, previamente habiéndose presentado los instrumentos y parámetros que se usarán para ello, permitiéndoles a ellos manifestar sus opiniones respecto a dicha apreciación. Además, se les hace partícipes del proceso, solicitándoles una autoevaluación de su desempeño.*

2- Compromisos de los funcionarios y funcionarias con la institución

a) Desempeño de funciones libre del consumo de alcohol y drogas.

Es una conducta contraria a este Código de Conducta el consumo, posesión, distribución y/o comercialización de alcohol y drogas ilícitas en los recintos de ONG María Madre. En este sentido, se da por entendida la prohibición de consumo de alcohol y drogas al interior de la residencia, durante el ejercicio de sus labores, así como de manera previa a ella, debido a la interferencia e impacto negativo que ello puede tener en el correcto desempeño de sus funciones, sobre todo en la atención directa con lactantes, niños y niñas.

El consumo de alcohol y otras drogas afecta negativamente a la productividad, ocasionando importantes perjuicios a los trabajadores por ausentismo, desajustes laborales, incapacidades, rotación del personal, reducción del rendimiento laboral y mala calidad del trabajo; ello sin perjuicio de las enfermedades, accidentes laborales y otros. Los consumos de marihuana y derivados provocan dificultades para la realización de actividades complejas, reducción de la atención y alteraciones perceptivas y en la capacidad de reacción.

De acuerdo a lo anterior y conforme al riesgo que tiene este tipo de comportamientos por parte de los trabajadores, independiente del cargo que desempeñen, es que al momento de firmar compromiso contractual, se solicitará consentimiento para realización de test de drogas y/o alcohol cuando las autoridades o jefaturas lo estimen conveniente, como parte del modelo de prevención de delitos y protección de trabajadores, así como residentes.

En consonancia con lo expuesto, se entiende que el consumo de alcohol o drogas por parte de los trabajadores de la ONG puede implicar serias consecuencias en el contexto laboral, poniendo en riesgo la integridad de los niños residentes, sobretodo en conductas de supervisión, higiene y/o aseo, alimentación, recreación entre otras. Dada la mirada preventiva y la necesidad de abordar tempranamente comportamientos que pueden implicar una futura vulneración de derechos y/o revictimización en nuestros residentes, es que se considerará una falta grave el estado de intemperancia y/o efectos asociados a consumo de drogas por parte del personal. Siendo imprescindible que dicha situación sea informada con urgencia a las jefaturas disponibles.

Ejemplo:

- *Los funcionarios/as no consumirán sustancias que afecten su desempeño laboral, ni previo a su jornada laboral ni durante la misma.*

b) Uso adecuado de bienes de la institución

Se entiende que bajo este código, todos los bienes disponibles en ONG María Madre deben ser utilizados para cumplir con el objetivo de la labor residencial, vinculada a proporcionar adecuados cuidados y protección para nuestros residentes lactantes, niños y niñas. Conforme a ello, los bienes materiales deben ser adecuadamente utilizados para la satisfacción de necesidades básicas (vestimenta, alimentación, higiene, salud), así como materiales y/o recreativas de los residentes. Se debe velar por realizar un uso efectivo de los recursos recibidos por instituciones del estado, así como de donantes externos, quienes realizan dicha acción, justamente a fin de mejorar la calidad de vida de nuestros niños residentes, línea en la cual se encuentra la labor de cuidado y protección que entrega nuestra institución.

Por lo mismo, es responsabilidad del trabajador el velar por el uso equitativo de indumentaria o bienes de la institución, siempre dirigidos a la atención de los usuarios, quedando prohibido el emplear los bienes para satisfacer necesidades propias o comercializar inclusive los mismos con una ganancia personal o para terceros.

Ejemplo:

- *Que un/a funcionario/a utilice la impresora de la institución para adquirir material para fines personales es una práctica no permitida.*

c) Utilizar el tiempo de la jornada para fines exclusivos de la función laboral

En ONG María Madre velamos por la calidad del servicio que se presta en función de lactantes, niños y niñas. Dada la compleja labor de cuidado y atención exclusiva que merecen los residentes, es que se encuentra prohibido el que los trabajadores puedan hacer uso de tiempo ligado a su jornada laboral para realizar acciones ajenas a sus funciones. Esto, con excepción del tiempo dedicado a descanso y/o colación.

En coherencia con lo anterior, al momento de realizar la inducción laboral de cada cargo, se indica expresamente la imposibilidad de utilizar teléfono móvil u otro medio que pueda implicar un riesgo para la adecuada ejecución de las labores en el contexto de trabajo, sobre todo cuando se trata de roles de trato directo con los lactantes, niños y niñas residentes.

En la misma línea, se transmite la prohibición de solicitar o pedir favores al resto del personal, que puedan implicar un beneficio personal e impacten negativamente en las labores de dichas personas y/o tiempo dedicado a sus funciones.

Ejemplo:

- *Utilizar espacios de la jornada laboral para estudiar, sin la previa autorización o para realizar actividades personales, no está permitido.*

d) Comportamiento adecuado y ético con los procesos de la institución y su fin.

Para los efectos de este Código se entenderá que hay conflicto de interés cuando el interés directo o indirecto de cualquiera de nuestras instituciones, de un director, gerente, ejecutivo o trabajador que forme parte de ellas, vea afectada su independencia de juicio en una decisión o actuación determinada y que involucre los intereses de ONG María Madre en cualquiera de sus formas. Se debe evitar toda situación en la que nuestros intereses personales entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de ONG María Madre. En estos casos, los trabajadores deben, en toda circunstancia, hacer primar estos últimos.

Cuando se trate de directores deben éstos abstenerse de entrar en el debate, así como de adoptar cualquier resolución que afecte los intereses institucionales.

Ningún trabajador podrá actuar a nombre de ONG María Madre en transacciones en que estén involucradas personas o entidades con quienes él, sus parientes sanguíneos y políticos o amistades, tengan alguna conexión o interés económico.

Los trabajadores informarán a la Jefatura de su área, quien a su vez informará al Directorio, acerca de la posesión directa o indirecta (a través de familiares o amistades) de un interés económico o vinculación societaria en cualquier entidad que trabaje o intente trabajar con ONG María Madre. De la misma forma, directores, trabajadores y terceros con poder de representación, deberán informar sus parientes sanguíneos y políticos o amistades que ejerzan cargos como funcionarios públicos, cuando con motivo de sus funciones, puedan estar en posesión de un potencial conflicto de interés.

En toda situación que involucre un conflicto de interés según lo indicado en este código de ética, se deberá informar a la jefatura directa y ésta al Directorio, todo ello, por escrito, acerca de la persona involucrada y se abstendrá de tomar cualquier decisión hasta que dicha autoridad adopte las medidas para asegurar la independencia y neutralidad de ésta.

Los Directores y trabajadores no deben intermediar en beneficio de terceros en transacciones que afecten los derechos, intereses u otros activos de la institución.

El trabajador al que alguna entidad externa, por su cargo en ONG María Madre, le solicite participar como relator, panelista, profesor o consultor, sujeto al pago de honorarios, deberá informar a su respectiva jefatura, quien resolverá sobre su procedencia y los

términos de tal participación, si fuera el caso. Las decisiones referidas al personal y a sus asuntos, al igual que las conductas comerciales, deben basarse en sólidos principios éticos y en sanas prácticas de gestión, lo que obliga a evitar consideraciones especiales de empleo y dirección que atiendan exclusivamente, a vínculos familiares, personales o de amistad. Frente a tales situaciones, los trabajadores deben favorecer la imparcialidad e informar a su jefatura respecto de los vínculos que puedan tener con la otra persona o entidad, y si es el caso, dejar que éste decida.

Se debe también, informar a la jefatura cualquier conocimiento que se tenga de familiares participando de un proceso de selección para ingresar a ONG María Madre. Misma situación, debe ser avisada cuando exista algún parentesco o cercanía con algún lactante, niño, niña residente o sus familias.

Ejemplo:

- *Los procesos de selección de miembros del equipo tendrán externalizada las etapas psicolaborales y de revisión de referencias, instancias en las cuales no participarán miembros del equipo.*
- *Informar de manera previa a la jefatura, si existen lazos de parentesco o cercanía con algún proveedor, posible candidato a cargo, o niño/niña que sea beneficiario de la institución.*

e) Imparcialidad, objetividad e independencia

En nuestra jurisprudencia Chilena, el tráfico de influencias se considera un delito y consiste en influir en un funcionario o autoridad pública a través de una situación de prevalimiento para conseguir un beneficio económico a través de una resolución. El mismo, se encuentra regulado dentro de los delitos contra la Administración Pública.

Debido a lo anterior y dado que, ONG María Madre presta servicios como colaborador a un servicio estatal como lo es el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia, Servicio Mejor Niñez, considera relevante incluir en el presente código, la prohibición de conductas que puedan contemplarse dentro del delito mencionado, asociadas por ejemplo, a presiones para la contratación de un trabajador ó contratación del mismo sin la rigurosidad que se encuentra estipulada en las fases de reclutamiento y selección de la institución, debido a la solicitud de terceros con cargo de autoridad.

Lo anterior, se sustenta en la importancia de transparentar los procesos de selección, pero por sobre todo, evitar que exista a la base de los mismos influencias que puedan implicar



en un futuro riesgo en contratar a un trabajador sin las competencias suficientes para cumplir con las labores de la ONG, más aún tratándose del cuidado y protección de lactantes, niños y niñas.

De manera adicional, esto aplica para casos relativos a la contratación de servicios con personas naturales, proveedores u otros con los cuales se puede tener cercanía previa.

Ejemplo:

- *Si me entero de que en una búsqueda de proveedor se está considerando o presentando a una persona que conozco, por lazos sanguíneos o amistad, lo debo informar.*

f) Dar un correcto uso a la información privada de la institución.

Nuestra institución al tener carácter residencial y velar por la protección de lactantes, niños y niñas en situación de vulnerabilidad o riesgo psicosocial, maneja diferentes tipos de información que resultan ser de alta sensibilidad y confidenciales para prevenir la victimización secundaria de nuestros residentes.

Debido a lo anterior, es que se hace hincapié en el adecuado uso de la información al interior de la institución, principalmente toda aquella que se relacione con el historial social, familiar y/o de salud mental de nuestros residentes, así como aspectos económicos. Estos insumos deberán estar por escrito en las fichas y carpetas de cada uno de los niños, las cuales son exclusivamente de uso de la dupla psicosocial y profesionales que realizan intervenciones con lactantes, niños y niñas.

La información consignada debe permanecer visada por la directora de la residencia y sólo puede ser entregada a terceros cuando exista alguna autoridad legal que la solicite, tales como, tribunales de familia, Fiscalías y/o Servicio Mejor Niñez.

En rigor de lo expuesto, se procura que ningún trabajador socialice información con terceros o inclusive personal de la misma institución que no tenga acceso a la misma, cuestión que iría en contra de los valores y cuidados éticos de la labor que se cumple en nuestra institución.

Ejemplo:

- *En casos en que se requiera información de los niños y/o niñas, será alguien del equipo técnico, definido por la jefatura, quien entregue dicha información,*

velando por resguardar todos los derechos de éste. Si no me corresponde entregar dicha información, elevaré dicha solicitud a la jefatura para gestión.

g) Cuidado de activos y manejo adecuado del dinero e inventarios

Para los efectos del presente código, se considerará como activo, todo aquello que teniendo valor se conserve con la intención de generar un beneficio futuro, quedando estrictamente prohibido su utilización en beneficio personal o de terceros ajenos a ONG María Madre.

Conforman el activo de ONG María Madre entre otros, los siguientes: bienes materiales, los que contengan información institucional, bases de datos, sistemas y medios de información, marcas, patentes, correos electrónicos, tiempo y producto de trabajo, etc. Será responsabilidad de las jefaturas respectivas la debida custodia de los mismos, procurando preservar su valor, uso eficiente y estado de funcionamiento, así como su máxima capacidad, vida útil y evitando su utilización inadecuada, daños, robos y otros.

Ejemplo:

- *El acceso a los fondos de la institución e insumos varios será regulado a determinadas personas, existiendo un inventario de ellos, con respaldos de sus usos.*

h) Restricciones para el uso y prohibiciones en el manejo de activos.

ONG María Madre considera expresamente prohibidas las siguientes conductas:

- Prestar o ceder activos a terceros, usar éstos para tareas ajenas al trabajo de cada trabajador, retirar documentos, bases de datos y, en general, información contenida en los computadores y dispositivos electrónicos de la institución, fuera del ámbito de sus funciones, incluso cuando el trabajador haya generado tal información. Las excepciones deberán ser, por motivo fundado y autorizadas por escrito por la jefatura correspondiente.
- Utilizar activos para contribuciones políticas, actividades benéficas u otras sin la autorización correspondiente, y siempre con apego a las normas legales.
- Destinar activos a cualquier tipo de actividad ilegal, dando particular énfasis a aquellos delitos señalados en la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- No será aceptable que algún socio, director o trabajador aproveche una oportunidad de ganancia personal de la cual obtuvo conocimiento en razón de su cargo.

Ejemplo:

- *La información y materiales generados en el contexto de las funciones en la institución serán de propiedad de ésta última, no estando permitido la difusión o uso personal de estos sin la debida autorización por escrito del directorio*

i) Normas de cuidado en el uso en los activos de ONG María Madre.

- Debe procurarse el mayor cuidado en el cumplimiento íntegro de las normas de la seguridad de la información contenida en los instrumentos que al efecto se dicten por la autoridad y en la ISO 27.001 y cualquier otra, así como en los sistemas de información de ONG María Madre, previniendo todo daño a la integridad de sus programas y datos; procurando su debida protección y evitando todo uso con fines particulares, la desnaturalización de su uso normal y los intentos de manipulación.
- No deben utilizarse programas ni otros elementos de uso particular que puedan generar contaminación por virus informáticos, desperfectos, o exponer a ONG María Madre a acusaciones por uso no autorizado de aplicaciones o por carencia de las licencias correspondientes.
- Se insta a leer los documentos directamente del computador, imprimiendo sólo cuando sea necesario y optando por el reciclaje del papel ocupado. Ello, como medida de cuidado al medio ambiente.
- La papelería con membrete de ONG María Madre, los timbres y toda representación de ésta deben usarse sólo en asuntos oficiales y propios del trabajo. Ello impide emplearlas en comunicaciones personales, las que tampoco deben ser firmadas como miembro de ONG María Madre, dando la impresión de ser comunicaciones oficiales de ella, sin serlo.
- Ante señales de uso inapropiado de activos, deberá darse aviso inmediato a la jefatura directa o reportarlo utilizando los canales de denuncias de la institución.
- El retiro de bienes, equipos y otros desde las dependencias de ONG María Madre debe siempre ser autorizado por la jefatura respectiva. Esto es igualmente aplicable a la propiedad intelectual creada o adquirida por ONG María Madre para sus fines propios y exclusivos, como son por ejemplo las fichas clínicas, archivos, informes, softwares computacionales, sistemas de procesamiento o bases de datos. Es igualmente objetable toda conducta que comprometa o atente en contra de la integridad de los programas y datos que formen parte o estén contenidos en medios computacionales, y todo intento de utilización de ellos para fines particulares.

Ejemplo:

- *La impresión de información debe ser la estrictamente necesaria, evitando el uso inadecuado de este activo, propendiendo al cuidado y uso eficiente de los recursos.*

j) Manejo de Dinero.

En todo momento y circunstancia, los trabajadores de ONG María Madre deben extremar el cuidado en el manejo del dinero, evitando toda situación que pueda poner en duda la honestidad del personal. El respeto estricto a los procedimientos establecidos, el sano hábito de respaldar y documentar los ingresos y egresos, así como el recto criterio.

Se considerará manejo objetable del dinero cualquier uso que se haga con fines distintos de aquellos que ONG María Madre haya definido. Ninguna justificación podrá aceptarse frente al uso indebido de dinero. Solo estarán facultados para realizar labores de manejo de dinero y administración de activos aquellos a los que, por consecuencia de sus obligaciones les corresponda esta función, o respecto de quienes se les hubiere encomendado su manejo para fines específicos, como cajas chicas y otros.

En el ejercicio de tales funciones deberán ser especialmente cuidadosos y no estará permitido excederse de sus facultades. La administración y el cuidado del dinero y otros valores exige darles una custodia apropiada, prohibiendo todo uso inadecuado, así como aquellos en beneficio personal o de terceros y procurando evitar robos, hurtos, malversaciones de fondos, pérdidas, usos e inversiones riesgosas. Se debe evitar toda situación que pudiera poner en duda la honestidad personal; se observarán estrictamente los procedimientos establecidos, y se documentará y respaldará todas las transacciones realizadas.

Se encuentra expresamente prohibido, y se tendrá especial cuidado, en evitar que se destinen dineros de ONG María Madre a cualquier tipo de actividad ilegal, dando particular énfasis a aquellos delitos señalados en la Ley N°20.393 y sus modificaciones sobre responsabilidad penal de la persona jurídica. Quien esté autorizado para incurrir en gastos de operación, rendirá cuenta exacta y oportuna de las sumas de dinero que reciba, ciñéndose a las políticas de la institución y el modelo de prevención de delitos de la misma.

Ejemplo:

- *El uso y acceso a recursos económicos en la institución está estrictamente normado y limitado, debiendo existir aprobación previa para su uso y luego el respaldo de dicho gasto.*

k) Permanente registro Financiero, no financieros e inventarios, y su actualización.

Será obligatorio para todos quienes tengan a su cargo el manejo de registros financieros, comerciales, administrativos, operacionales e inventarios de bienes físicos, asegurar y mantener la exactitud de dichos registros.

Los registros financieros contemplarán, entre otros, estados financieros, informes de gestión, curriculum vitae, registros de asistencia, relaciones de gastos y mediciones de desempeño. La información financiera que utilicen o dispongan los trabajadores en razón de sus cargos, debe ser tratada y administrada en forma fidedigna y dando estricto cumplimiento a la normativa vigente. Garantizar la exactitud y completitud de los registros es responsabilidad de todos los trabajadores de ONG María Madre que los tengan a su cargo y no sólo de quienes se desempeñen en las áreas de contabilidad, gestión o finanzas.

Los libros, registros y cuentas que reflejen operaciones o transacciones de ONG María Madre deberán mantenerse completos y fidedignos. Toda omisión o adulteración maliciosa de información será sancionada conforme a la normativa vigente, lo mismo toda acción que intencionalmente busque distorsionar la contabilidad, disposición de los bienes, los sistemas de control, archivos o registros en general.

ONG María Madre ha establecido políticas y procedimientos de control interno, referidos a la contabilidad, existencias, bienes, dineros, archivos y demás ámbitos de gestión. Los trabajadores deberán mantener estos sistemas, someterse a sus controles y colaborar con las verificaciones que se practiquen sobre su funcionamiento. A manera de ejemplo, y sin que se mencionan todas ellas, se comprenden los arqueos de caja e inventarios físicos de bienes, verificaciones de antecedentes de currículos, entre otras. Las transacciones y demás operaciones siempre deben ser registradas y clasificadas en el periodo contable adecuado, estando prohibido desplazar o anticipar el registro de ingresos o gastos para dar cumplimiento a metas presupuestarias.

Las estimaciones utilizadas en el proceso de cierre contable deben estar respaldadas con la documentación suficiente, cumplir con las normas contables y basarse en el mejor juicio.

Será obligatorio garantizar la oportunidad, completitud, exactitud y comprensibilidad de los reportes enviados a autoridades regulatorias, tales como, el Servicio Mejor Niñez.

Queda expresamente prohibido distorsionar la verdadera naturaleza de las transacciones, conforme a la mirada preventiva que tiene la institución en cuanto a la comisión de delitos en el ámbito económico; sobre todo por tratarse de recursos dirigidos al cuidado y protección de lactantes, niños y niñas.

Los trabajadores no deben participar en esfuerzos de otros para evadir impuestos o para alterar la información a presentar al público o autoridades reguladoras. Será también obligación de los trabajadores reportar malas prácticas en los registros o emisión de reportes utilizando los canales de denuncia de la institución.

Cabe señalar, que ONG María Madre acepta que errores no intencionados pueden producirse ocasionalmente en la preparación y registro de información. Son violaciones a este código de ética, sólo aquellos esfuerzos intencionales de falsear, omitir o generar registros incompletos o inexactos.

Ejemplo:

- *Registrar el uso de activos o recursos con un carácter distinto al real, de manera intencional, es una práctica inadecuada y sancionada.*

3- Compromisos con los niños, niñas y sus familias o figuras significativas.

a) Trato respetuoso y basado en enfoque de derechos

ONG María Madre apunta a que todas las actuaciones, intervenciones y acciones realizadas vayan en directa relación con los derechos de los niños y niñas residentes, así como de sus familias o terceros significativos. Ello, en consonancia con la visión y misión de la institución.

En este sentido, resguarda la privacidad e integridad de los niños residentes, velando por un cuidado ético de los mismos y previniendo cualquier acción que por comisión u omisión implique alguna situación de vulneración de derechos hacia ellos; todo esto, conforme al Modelo de Prevención de Delitos Institucional.

Ejemplo:

- *Todos los niños y niñas vinculados a la institución, así como sus adultos significativos, serán tratados reconociendo sus particularidades y características, desde el cariño, la empatía y el respeto.*

b) Participación y entrega de sus opiniones, observaciones, sugerencias.

Para ONG María Madre es fundamental recoger las opiniones y diversas informaciones que los niños y niñas entregan, por lo cual se cuenta con diversos espacios e instrumentos para ello, los cuales deben ser de conocimiento de los/as funcionarios/as, quienes además deberán velar, resguardar y valorar las opiniones de los niños y niñas, así como de sus familias y/o adultos significativos.

Ejemplo:

- *Instancias para recoger las opiniones de los niños sobre cualquier aspecto, como la entrega de información por parte de ellos sobre algún evento constitutivo de delito o un maltrato, deberán ser recepcionados desde el respeto y utilizando un lenguaje acorde a su entendimiento, siendo éstos luego elevados a la jefatura, en los plazos estipulados según el carácter de la información.*

c) Resguardo de la información y confidencialidad de los datos

Entendiendo los derechos existentes en la materia y la implicancia de la divulgación de información sin los resguardos debidos, la información sobre la realidad de cada niño y niña será resguardada, siendo ésta sólo entregada para fines relativos a su bienestar, por las personas que sean especialmente definidas para ello.

Ejemplo:

- *En casos en que se requiera información de los niños y/o niñas, será alguien del equipo técnico, definido por la jefatura, quien entregue dicha información, velando por resguardar todos los derechos de éste. Si no me corresponde entregar dicha información, elevaré dicha solicitud a la jefatura para gestión.*

4- Compromiso con colaboradores.

a) Relacionamiento correcto y ético con otras personas y/o organizaciones.

Es práctica contraria a este código de ética ofrecer o dar regalos a terceros, vinculados a ella, así como recibirlos o aceptar recibirlos, cuando dichos regalos pudieren razonablemente ser percibidos como incentivos, así como cuando tales acciones representen una violación a las políticas de ONG María Madre, o cuando pudieren incomodar o afectar su buena imagen o reputación. Se aceptarán sólo cuando tal acción, por su naturaleza, sea entendida como una gentileza o acción de bienestar por parte de la institución. Nuestra institución rechaza cualquier comportamiento que pueda traslucir algún soborno y cohecho, cuando se pesquise que a los trabajadores, jefaturas o directivos se les ha ofrecido alguna dádiva a cambio de realizar u omitir un acto que tenga relación con su cargo. En este sentido y conforme al modelo de prevención de delitos de la institución, este tipo de delitos serán notificados de forma oportuna y judicializados frente a la autoridad correspondiente.

De acuerdo a lo anterior, ningún trabajador podrá insinuar, solicitar, ni pedir obsequios o beneficios personales como condición para establecer relaciones comerciales o de interés para ONG María Madre, o a cambio de realizar algo o hacer promesas para un proveedor.

Si la devolución de un regalo o atención no fuese posible, deberá ser entregado a la Jefatura correspondiente para que, en conjunto con el receptor, determinen acerca de su destino; tales como, donar lo recibido a la misma institución, distribuirlo o sortear entre un grupo de trabajadores.

Los trabajadores se abstendrán de participar de reuniones, agasajos u otro tipo de situaciones con terceros vinculados a ONG María Madre. En caso de haber dudas sobre lo anterior, se deberá consultar a la Jefatura directa. En dicha línea, los trabajadores se cuidarán de que, al hacer invitaciones a cenas o eventos con motivo de asuntos de trabajo, éstas no impliquen o puedan ser entendidas como un compromiso, influencia indebida, o que, por su carácter, naturaleza o frecuencia, ello pudiera ser interpretado como la voluntad deliberada de afectar la independencia, imparcialidad o criterio de terceros. Todas las invitaciones de cualquier naturaleza formuladas por organizaciones, colaboradores o terceros vinculados a ONG María Madre, deberán ser informadas a la Jefatura correspondiente, con el fin de evitar que toda posible presión comprometa el juicio de los trabajadores.

Ejemplo:

- *Que un funcionario a cargo de procesos de contratación de servicios, más aún si es fondos públicos, reciba una caja con un presente de gran valor por parte de un posible proveedor, es una práctica inadecuada.*

b) Transparencia en la entrega de información.

ONG María Madre busca mantener la objetividad e imparcialidad en la labor que cumplen sus trabajadores, comprometiéndose a velar por el adecuado registro y acceso de la información, ya sea, sobre procesos de reclutamiento y selección del personal y por sobre todo, de intervenciones llevadas a cabo en la institución, cuando el caso lo amerite.

En este plano, corresponde también incluir aquellos registros financieros de la institución, a fin de que se encuentren disponibles en supervisiones y/o solicitud específica de información ligada a la misma por las autoridades y Servicio Mejor Niñez.

Ejemplo:

- *La institución cuenta con una página web, en donde se encuentra información relativa al uso de recursos públicos, llamado a proveer cargos, memoria anual, entre otros. En el caso de que alguien solicite información adicional, esto será evaluado por el directorio en consideración a la transparencia de nuestro actuar, pero siempre resguardando los derechos de los niños y niñas, de los funcionarios,*

la institución y la ciudadanía.

c) Trato respetuoso y relaciones transparentes e igualitarias con los usuarios.

Es de vital importancia para ONG María Madre establecer relaciones de confianza con nuestros residentes y sus familias o terceros significativos, basada en la excelencia de los servicios, la honestidad, transparencia y fidelidad a las normas éticas y profesionales.

Las relaciones con los usuarios se enmarcan además en las políticas, normas, manuales y procedimientos de la organización, compatibles con las disposiciones de este código de ética, y cautelando un servicio de la más alta calidad, en pro de los derechos de los niños y niñas residentes.

ONG María Madre se compromete a entregar a los usuarios y a sus familiares la información precisa, oportuna, relevante y verídica sobre sus servicios (cuando el caso lo amerite); todo lo cual se efectuará a través de los canales establecidos para ello.

Es deber de todos, procurar que los usuarios reciban un trato respetuoso, justo y equitativo, sin que tenga lugar ningún tipo de discriminación arbitraria; así como atender de manera rápida, transparente y eficaz las solicitudes de los niños residentes, relacionadas con los servicios que entrega la residencia, focalizando nuestras actividades hacia un compromiso personal con la satisfacción de estos últimos; primando siempre el interés superior de los niños.

Ejemplo:

- *Los funcionarios/as de la institución se caracterizan por otorgar un trato amable y cálido a todas las personas que se vinculan con la misma, ya sean miembros del mismo equipo, niños y/o niñas, adultos significativos de ellos, proveedores, profesionales del Servicio Mejor Niñez o de cualquier otra institución con la cual nos vinculamos.*

IV. Mecanismo de consultas y denuncia

a) Mecanismo de consultas sobre este Código de Ética

En caso de inquietudes o consultas relativas a la comprensión de este código o ante situaciones en donde el/la funcionario/a se enfrente a una disyuntiva ética-moral en el contexto del cumplimiento de sus funciones, se propone seguir el siguiente flujo:

1. Manifestar la inquietud o situación a uno o más colegas.
2. Acudir al equipo técnico o a quien competa la materia.

3. Plantear la inquietud a su jefatura directa o quien la subrogue.
4. Elevar la consulta al directorio, a través de un correo electrónico.

b) Destinatarios de este Código de Ética

Todo lo expuesto en este documento será aplicable a funcionarios y funcionarias, como también al directorio y cualquier otra persona que se vincule con la institución, como por ejemplo alumnos en proceso de práctica, voluntarios, entre otros.

c) Actualización del Código de Ética

Este código cada 2 años se actualizará, considerando para ello buenas prácticas, experiencias, la participación de los funcionarios/as, el directorio, así como requerimientos que se soliciten en miras a resguardar la convivencia laboral y el comportamiento ético acorde a lo esperado por la institución.

d) Denuncia de conductas que atenten contra las disposiciones del código de ética

Todos los funcionarios y otros vinculados a la institución respetarán los lineamientos expuestos en este código de ética. En el caso de conductas que atenten contra éste, de manera responsable y oportuna, haciendo entrega de las pruebas que funden su argumento, se efectuará la denuncia a la jefatura superior de la institución. Dicha autoridad será quien determine la procedencia de realizar un procedimiento disciplinario, con las implicancias que éste conlleva en cuanto a los hallazgos que se obtengan. El denunciante deberá mantener una copia de su denuncia y las pruebas entregadas, a quien se le garantizará la confidencialidad en relación a este proceso.

V. Sanciones por incumplimiento al código de ética

ONG María Madre establece la existencia de sanciones y amonestaciones, conforme al código del trabajo, así como a las exigencias que establece el Servicio Mejor Niñez y protocolos estandarizados de la institución.

Cabe señalar, que al ser la institución de carácter residencial y enfocarse en la protección y cuidado de lactantes y niños(as), priorizará por sobre todo el bienestar e interés superior de los mismos, por cuanto, al considerarse el sólo riesgo de un trato inadecuado, vulnerador o causal de una amonestación grave, privilegiará la realización de una desvinculación del personal, conforme al modelo de prevención del delito establecido.



1. El no cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos dentro de la residencia, será causal de amonestación. Por ejemplo, se considerará como falta grave el no saber responder al servicio cuando se realicen supervisiones técnicas.
2. Las amonestaciones serán graves y menos graves, según la falta que se haya cometido.
3. La primera amonestación será verbal, la segunda amonestación se notificará con una carta a la trabajadora y a la inspección del trabajo.
4. Una tercera amonestación se constituirá causal de despido y/o desvinculación.

No obstante lo anterior, cabe señalar que será el directorio y/o la jefatura quien determine la sanción en consideración a la falta, historial de conducta, consecuencias de la misma.

VI. Glosario

Acoso Laboral: toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Acoso Sexual: el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Soborno: delito que comete un particular que le ofrece o consiente dar a un empleado público un beneficio económico indebido para que éste ejecute un acto de su cargo, lo omita, infrinja sus deberes, ejerza influencia o cometa un delito funcionario (artículo 250 del Código Penal).

Cohecho: delito que comete un empleado público que solicita o acepta recibir un beneficio económico indebido (conocido coloquialmente como “coima” o “soborno”) para ejecutar o por haber ejecutado un acto propio de su cargo, por omitirlo, por infringir sus deberes, por ejercer influencia o cometer un delito funcionario (artículos 248, 248 bis, 249 del Código Penal).

Conflicto de interés: situaciones en las que un asunto privado o motivación personal puede influir en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Discriminación: toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

ISO 27001: es la norma internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) con el fin de proporcionar

confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como cumplimiento legal.

Malversación: Inversión ilícita, esto es, el uso indebido, a través de actos de apropiación o alteración de bienes públicos o equiparados a ellos (José Luis Guzmán Dalbora, Estudios y defensas penales, 2009, pág. 332).

- A. Peculado doloso: Delito cometido por un empleado público que sustrae o consciente en que otro sustraiga los caudales o efectos públicos o de particulares que tiene a su cargo (artículo 233 del Código Penal).
- B. Peculado culposo: Delito cometido por un empleado público que, por abandono o negligencia inexcusable, da ocasión para que otra persona sustraiga los caudales o efectos públicos o de particulares a su cargo (artículo 234 del Código Penal).
- C. Distracción o desfalco: Delito cometido por un empleado público que aplica a usos propios ajenos los caudales o efectos a su cargo (artículo 235 del Código Penal).
- D. Aplicación pública diferente: Delito cometido por un empleado público que arbitrariamente da a los caudales o efectos que administra una aplicación pública diferente de aquella a que están destinados (artículo 236 del Código Penal).
- E. Negativa al pago o entrega: Delito que comete un empleado público que rehúsa hacer sin causa bastante un pago que debe efectuar o que se niega a entregar una cosa que custodia o administración que ha sido solicitada por autoridad competente (artículo 237 del Código Penal).

Probidad: consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

Soborno: Delito que comete un particular que le ofrece o consiente dar a un empleado público un beneficio económico indebido para que éste ejecute un acto de su cargo, lo omita, infrinja sus deberes, ejerza influencia o cometa un delito funcionario (artículo 250 del Código Penal).

Tráfico de Influencias: cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

Transparencia: Es aquel principio que señala que los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación,



son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado.



Anexo 3: Declaración de compromiso del plan de inducción y capacitación para trabajadores

Fecha: _____

Yo _____, Rut _____ trabajador/a de la institución ONG María Madre, desempeñándome en el cargo de _____ hago constar que he iniciado el proceso de inducción en materia de cuidado personal de niños y niñas de Organismos colaboradores, con lo cual declaro que:

- He recibido y leído todas las políticas de la organización y acepto cumplirlas.
- Me comprometo a respetar las normas y límites respecto del trato con los niños, niñas y adolescentes.
- Reconozco y acepto el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso a las autoridades internas y externas correspondientes.
- Estoy dispuesto a someterme a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año.
- Reconozco y acepto mi obligación de cooperar con cualquier investigación interna.
- Me comprometo a informar de inmediato a la organización si estoy implicado en un proceso legal vinculado con delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, o mal uso de fondos públicos, o si he sido condenado por un crimen o simple delito.

Firma Jefatura Directa o
persona a cargo de la
inducción

Nombre:

Firma trabajador/a

Nombre:



Anexo 4: Declaración de compromiso del plan de inducción y capacitación para voluntarias/os

Fecha: _____

Yo _____, Rut _____ voluntario/a de la institución ONG María Madre, hago constar que he iniciado el proceso de inducción en materia de cuidado personal de niños y niñas de Organismos colaboradores, con lo cual declaro que:

- He recibido y leído todas las políticas de la organización y acepto cumplirlas.
- Me comprometo a respetar las normas y límites respecto del trato con los niños, niñas y adolescentes.
- Reconozco y acepto el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso a las autoridades internas y externas correspondientes.
- Estoy dispuesto a someterme a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año.
- Reconozco y acepto mi obligación de cooperar con cualquier investigación interna.
- Me comprometo a informar de inmediato a la organización si estoy implicado en un proceso legal vinculado con delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, o mal uso de fondos públicos, o si he sido condenado por un crimen o simple delito.

Firma Dirección del
proyecto
Nombre:

Firma voluntario/a
Nombre:

Anexo 5: Encuesta proceso de inducción:

PREGUNTAS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo
Conozco la información estratégica de la institución (Misión, Objetivos, valores, protocolos, entre otros)					
Conozco las funciones de mi cargo y unidad.					
Sé cuáles son los parámetros que se utilizan para evaluar mi desempeño.					
Conozco al resto de las personas de la institución y su labor.					
Conozco el marco normativo y directrices que guían el funcionamiento del proyecto					
Sé donde encontrar la información de los lactantes, niños y/o niñas del proyecto					
Conozco la información relativa a la Higiene y Seguridad Laboral, al Manual de Convivencia y al Modelo de Prevención de Delitos.					
Conozco mis derechos y obligaciones como parte de la institución					
Conozco los beneficios que me puede entregar la institución.					
Sé cuándo y cómo puedo hacer uso de mis vacaciones y permisos.					

- **Aspectos que debo reforzar o el proceso debiera considerar:**

- **Fortalezas personales, post inducción, y del proceso:**



Anexo 6: Pauta detección de necesidades de capacitación

A continuación, le pedimos que responda las siguientes preguntas, enfocadas en el plan de capacitación y formación continua de la institución

Cargo (ETD, miembro equipo técnico, etc): _____

1. ¿Qué tan necesario considera contar con espacios de capacitación y formación continua? Fundamente.

2. ¿En qué formato o con qué metodología cree que podría otorgarse la capacitación? (ejemplo, de manera online, charlas de no más de 1 hora, con actividades prácticas, etc)

3. ¿Qué temáticas le gustaría que fueran abordadas?

4. ¿Por qué siente que es importante abordar esos contenidos o temas?



5. ¿Qué esperaría aprender en ese curso, taller, etc? O ¿cómo cree que le ayudarán en sus labores?

6. Algún comentario o sugerencia

3) Lineamiento 3: Matriz de Riesgos

Contexto diagnóstico

Desde sus orígenes, ONG María Madre se ha destacado por ser una institución con un adecuado funcionamiento, de acuerdo a las supervisiones históricas realizadas por el ex Servicio Nacional de Menores, tanto en lo financiero-administrativo, como en la esfera técnica.

A lo largo su historia, las visitas externas, supervisiones y/o fiscalizaciones han levantado información respecto a temas estructurales relativos a la seguridad física de los niños y niñas, más que a aspectos vinculados a la comisión de delitos. No obstante ello, sí sucedieron eventos que implican un ajuste y aprendizaje para la institución, en miras a evitar su reiteración.

Para ONG María Madre es fundamental el bienestar de los niños y niñas, por lo cual se cuenta con un riguroso proceso de selección, evaluación, inducción, capacitación, monitoreo y evaluación de las personas que ingresan a desempeñar funciones a la institución, con lo cual todas las decisiones relativas a la mantención del equipo conversan con dicho principio, así como la gradualidad en la entrega de responsabilidades relativas a los niños y niñas.

En concordancia con lo anterior, la institución intenta priorizar la estabilidad de los lactantes y niños(as) residentes frente a cambios de personal. Por lo mismo, mantiene turnos estables de forma semanal y también los fines de semana, organizando los mismos con la finalidad de generar un bajo impacto en el cuidado de los residentes; es decir, transmite y se asegura de que el personal de trato directo establezca similares formas de trato y rutina para con los lactantes y niños(as).

Otro de los aprendizajes de la institución, en relación al cuidado del equipo y el bienestar de los niños y niñas se vincula con la definición de los turnos de trabajo. A través de ellos, se ha intentado privilegiar la generación de vínculos sanos entre los niños y niñas, y sus educadoras. En concordancia con esto, el hogar cuenta con personal que ya mantiene un sentido de pertenencia a la institución, observándose trayectoria de algunas personas que van entre los cuatro y diez años en el ejercicio de su rol. Ello, sin perjuicio de que, la institución resulta ser muy rigurosa al momento de detectar alguna falencia y/o comportamiento que pudiese constituirse en un potencial riesgo para los lactantes y niños(as) residentes, siendo exigente por tanto al momento de contratar personal o eventualmente desvincularlo.

Cabe señalar, que en miras a potenciar y apoyar el rol que ejercen los trabajadores del hogar, éste ha implementado un sistema de incentivo económico ocasional, para el personal que destaca en su compromiso y responsabilidad durante sus labores mensuales.



Siendo este aspecto, más otros ligados al buen trato que prevalece entre los trabajadores, elementos que facilitan un ambiente positivo e incluso familiar al interior del proyecto.

Con respecto a la infraestructura la institución, destaca que ésta se emplaza en un barrio residencial, ubicado en la ciudad de Viña del Mar; apreciándose que no presenta mayores condiciones de inseguridad ni factores de riesgo, con acceso expedito mediante locomoción colectiva.

A modo de contexto y para facilitar la presentación de la matriz de riesgo, a continuación, se presenta análisis FODA de la institución. Como ONG María Madre hemos decidido categorizar por áreas nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, las cuales pudiesen impactar en el funcionamiento de nuestra institución:

Fortalezas:

A nivel estructural:

- Nuestra ONG es una institución pequeña, que prioriza medidas sanitarias e higiénicas para los residentes, propendiendo a mantener todas las áreas limpias y/o desinfectadas.
- Se encuentra emplazado en un sector residencial, sin factores de riesgo asociados a su ubicación, siendo accesible con locomoción colectiva para el personal trabajador.
- La institución y el proyecto cuenta con un sistema de videograbación en casi todas sus dependencias, quedando también registro del audio de las áreas en donde existe interacción entre sus residentes y trabajadores; cuestión que permite ser un verificador de control interno y también de uso externo cuando alguna autoridad lo requiere.

A nivel técnico-administrativo:

- Nuestro hogar cuenta con un Directorio participativo, con conocimiento acabado de lo que sucede. Ello implica una coordinación periódica con la Directora Social y dirección del proyecto, lo cual facilita la toma de decisiones en conjunto y la interiorización y seguimiento del estado de los lactantes y niños(as) residentes.
- El hogar prioriza en todas sus decisiones el bienestar e interés superior de lactantes y niños(as) residentes.
- El hogar cuenta con un equipo interdisciplinario más completo de lo que exige la normativa, en tanto dispone de técnico en enfermería, fonoaudióloga y terapeuta ocupacional estable y contratadas por más horas de las que se requieren. Ello, a fin de propender a una adecuada estimulación, cuidado e intervención idónea de los lactantes y niños(as) residentes.

- Se cuenta con evaluaciones técnicas y financieras adecuadas, existiendo transparencia para rendir la contabilidad mensual del hogar. Para ello, cuentan con apoyo de empresa de contabilidad externa.
- Se dispone de reuniones administrativas y técnicas periódicas, tanto mensuales como semestrales que permiten evaluar contingencias y aspectos del funcionamiento diario del hogar.
- Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas al interior del hogar, existiendo acuerdos de mejora cuando se percibe la necesidad de potenciar alguna competencia del trabajador(a). Además, una vez al año, este proceso lo lidera personal externo, a fin de favorecer objetividad, incluyendo en el mismo, una autoevaluación del trabajador(a). De esta forma, se puede realizar un seguimiento de la labor que estos últimos realizan, existiendo una alta exigencia respecto de conductas que pueden constituir en un futuro riesgo para los residentes.
- En relación a lo anterior, se realiza seguimiento de personal que requiere más apoyo en sus labores, sobre todo en la etapa de inducción y/o contextos de mayor contingencia.

A nivel de bienestar (tanto de sus trabajadores como de los residentes):

- El hogar propende a mantener un clima y ambiente laboral cálido y familiar, lo cual se facilita debido al tamaño de nuestra institución.
- Mantiene acciones que permiten personalizar a cada lactante y/o niño(a) residente, aumentando su sentido de pertenencia en el hogar.
- El hogar cuenta con un sistema de turnos diferenciado para el personal de trato directo con lactantes y niños(as), permitiendo así, que no exista una sobrecarga laboral de sus trabajadores y por cierto, minimizando que lo mismo impacte negativamente en el trato de sus residentes.
- En general, cuenta con excelente disposición de su equipo de trabajo, apreciándose sentido de pertenencia de parte de sus trabajadores, dentro de los cuales, se cuenta con alrededor de un 25% del personal que posee entre 2 a 10 años de trayectoria en el proyecto.
- En coherencia con lo anterior, se percibe apoyo y lealtad entre el personal del equipo, lo cual se retroalimenta en sus evaluaciones, facilitando así el compromiso en sus labores.
- Al respecto, se otorga un bono de desempeño al personal, cuando existan circunstancias que lo ameriten, principalmente en relación a la responsabilidad, trato y compromiso del trabajador(a) en sus funciones.
- Tanto en reuniones formales como informales, se permite la libre expresión del trabajador(a), pudiendo dialogar las diferencias de opiniones.

- Se cuenta con instancias de autocuidado anuales, además de permisos consensuados si se percibe que un trabajador(a) lo requiere.
- Existe apoyo periódico de voluntariado tanto temporal como permanente a la institución y su proyecto, lo cual permite aliviar la carga de trabajo de sus trabajadores, así como propiciar un clima de cariño y acogida para los residentes.

Oportunidades:

A nivel estructural:

- Como institución creemos importante acoger las sugerencias que se nos han realizado históricamente de realizar mejoras menores en cuanto a la infraestructura del hogar (enfocadas en mayor seguridad en patio trasero de las dependencias).
- En la misma línea, estimamos que no abordaremos nuevos proyectos en el mediano plazo, pues creemos que ello puede implicar descuidos para cumplir cabalmente la misión y objetivo de nuestra institución.
- Creemos importante considerar un aumento en AFE, considerando las circunstancias financieras actuales de nuestro país, lo cual implica mayor gasto para cubrir necesidades de nuestros residentes.

A nivel técnico administrativo:

- Estimamos necesario contar con capacitaciones desde unidad de asistencia y transferencia técnica del Servicio Mejor Niñez, para ir potenciando nuestros procesos de intervención acorde al grupo etario de nuestros residentes.
- Continuaremos adaptándonos a las normativas en materia de infancia y protección que son concordantes con el espíritu de la institución.
- En la misma línea, creemos importante ir renovando y potenciando nuestros equipos de trabajo, conforme al cambio de servicio, con mayores requisitos y estándares en materia de capacitación, para brindar adecuado trato y protección a los lactantes y niños residentes.
- Deseamos poder agilizar procesos de egreso y/o reubicación familiar de nuestros residentes, a fin de que su estadía en sistema de protección se reduzca. Ello, sin perjuicio de que, como ya se indicó, propendemos a mantener un clima familiar y acogedor para que su estancia sea lo más adecuada posible.
- Estimamos necesario contar con normativas que exijan mayor coordinación intersectorial entre las diversas instituciones que intervienen o realizan seguimiento con nuestros residentes y familias, a fin de minimizar victimizaciones secundarias,

sobre intervención y respuesta más eficaz a los tratamientos especializados que los mismos requieren.

A nivel de bienestar:

- Creemos que, contando con mayor capacitación para nuestros trabajadores, podemos minimizar situaciones de burn out y/o agotamiento derivado de contar con menos herramientas para responder a situaciones de contingencia de los residentes, así como, para intervenir casos más complejos.
- Lo anterior, puede impactar positivamente en el bienestar psicológico de los residentes.

Debilidades:

A nivel estructural:

- Existe actualmente una importante dispersión territorial de las casas de origen de nuestros residentes, lo cual tiene implicancias negativas en el tiempo y organización de la dupla psicosocial para llevar a cabo el proceso de visitas domiciliarias e intervenciones asociadas, considerando que la carga laboral de acciones realizadas por cada caso es alta.

A nivel técnico-administrativo:

- Al ser un hogar pequeño y con clima más bien familiar, existe riesgo de que el personal pueda mantener dificultad para diferenciar sus roles, asumiendo, por ejemplo, alguna decisión que debía ser consultada primero con la dirección.
- En nuestra institución, se cumple con la norma de contar con una dupla psicosocial, pero resulta ser insuficiente por la cantidad de acciones que deben realizarse para el cuidado e intervención de los lactantes y niños residentes.
- En coherencia a lo anterior y al salario disponible para dichos profesionales, estimamos que la experiencia de los mismos resulta ser mínima para el rol y tipo de intervención que se debe realizar con los lactantes y niños(as) residentes.
- En la misma línea, se invierte mucho tiempo en capacitaciones, inducción y acompañamiento de profesionales que no cuentan con suficiente experiencia, por ejemplo, ante acciones como realizar intervenciones domiciliarias, redacción de informes a tribunales, adoptar medidas de contingencia, entre otros.
- Debido a las evaluaciones de desempeño y exigencia alta que posee nuestra institución, se puede visualizar rotación de personal, estimándose necesario poder potenciar y clarificar los perfiles de cargos, pues debido a escasas habilidades blandas de los trabajadores(as) para trabajar en esta temática y/o directamente con

residentes en situación de vulnerabilidad, es que se producen desvinculaciones de los mismos, afectando ello al seguimiento de casos, así como elaboración de informes a las autoridades involucradas.

- Creemos necesario contar con más tiempo dedicado a encuentros interdisciplinarios entre profesionales que asisten de manera parcial a nuestra institución (por ejemplo, fonoaudióloga, nutricionista y terapeuta ocupacional), pues ello impacta en la posibilidad de realizar un trabajo más coordinado y aliado por cada lactante y niño(a) residente.

A nivel de bienestar:

- En nuestro hogar, como ya se enunció, contamos con alta exigencia respecto del desempeño de los trabajadores, especialmente cuando su rol implica trato directo con nuestros residentes. Es por ello, que, en ocasiones, algunas decisiones tomadas pueden ser visualizadas por el equipo como aprensiones, impactando en el clima laboral.

Amenazas:

A nivel estructural:

- Dado el contexto del proyecto ejecutado a la fecha, se detecta falta de cupos para que lactantes y niños puedan optar a contar con familias de acogida, provocando mayor tiempo de estadía en sistema residencial.
- Sumado a lo anterior y dada la complejidad de casos ingresados, se detecta falta de redes que permitan un egreso a corto plazo de residentes, afectando su derecho a vivir en familia; principalmente en aquellas situaciones en donde la familia de origen no resulta ser idónea para asegurar la protección de los niños(as).
- Se percibe falta de cupos en salud mental pública para la primera infancia, principalmente en el área de psiquiatría, todo lo cual, afecta el diagnóstico e intervención especializada de nuestros residentes.
- Se percibe incapacidad por parte de los programas ambulatorios para dar respuesta a necesidades evaluativas de niños(as) bajo situación proteccional, lo cual, incrementa la carga laboral del proyecto.

A nivel técnico administrativo:

- Se percibe dificultad para agilizar trabajo de dupla psicosocial, así como equipo en general del hogar, debido a las nuevas exigencias del Servicio Mejor Niñez, implicando asistencia a constantes reuniones y/o capacitaciones, lo cual, si bien resulta necesario, no se encuentra siendo óptimo, pues debe conjugarse con la demanda actual de trabajo por cada caso ingresado a la institución.

- Existe mayor exigencia al cargo de educadoras de trato directo, pero se aprecia imposibilidad de aumentar sueldo en esta área, lo cual redundaría en posibles riesgos asociados a menor experiencia de dicho personal en el cuidado de los residentes.

A nivel de bienestar:

- Existe un incremento de tareas administrativas asociadas al traspaso de servicio e implementación de Servicio Mejor Niñez, lo cual redundaría en aumento de carga laboral para nuestros equipos, pudiendo ello generar un desgaste a corto plazo, implicando posibles ausencias, licencias del personal o futuras renunciaciones.
- Lo anterior también impacta en el clima laboral, pudiendo ello generar tensión entre los(as) trabajadores.
- Todo lo anterior, impacta en el vínculo que los lactantes y niños residentes establecen con el personal de trato directo.

Metodología de la matriz:

En base al diagnóstico institucional, cuyo extracto se plasmó previamente, se presenta a continuación la matriz de riesgo, en la cual se exponen una serie de actividades, en las que se genera o incrementa la posibilidad de comisión de delitos hacia niños, niñas y adolescentes, así como aquellos vinculados al mal uso de fondos públicos, asegurando que la gestión del riesgo esté integrada en todas las actividades de la organización. Para facilitar la comprensión de la matriz, se presenta a continuación un detalle de los elementos que la componen:

- Actividad: refiere a diversas actividades y procesos que efectúa el organismo.
- Riesgo: alude al riesgo asociado a dicha actividad.
- Delito: vinculación del riesgo con el delito que se espera prevenir.
- Causas: responde a la causa del riesgo señalado.
- Probabilidad: nivel de posibilidad de ocurrencia
 - Alta: eventos que por el propio funcionamiento de la institución, el proyecto, factores de riesgo y protectores implican una posibilidad de ocurrencia elevada. Equivalente al valor 3.
 - Media: eventos que por el propio funcionamiento de la institución, el proyecto, factores de riesgo y protectores implican una posibilidad de ocurrencia medio. Equivalente al valor 2.
 - Baja: eventos que por el propio funcionamiento de la institución, el proyecto, factores de riesgo y protectores implican una posibilidad de ocurrencia mínima o casi nula. Equivalente al valor 1.
- Impacto: incidencia del riesgo en el logro de los objetivos.

- Alto: refiere a que la ocurrencia de la situación de riesgo conlleva un alto impacto en la consecución de los objetivos de la institución y/o el proyecto. Equivalente al valor 3.
- Medio: refiere a que la ocurrencia de la situación de riesgo conlleva un medio impacto en la consecución de los objetivos de la institución y/o el proyecto. Equivalente al valor 2.
- Bajo: refiere a que la ocurrencia de la situación de riesgo conlleva un reducido impacto en la consecución de los objetivos de la institución y/o el proyecto. Equivalente al valor 1.
- Riesgo inherente: Es el resultado de la multiplicación del valor de probabilidad por el impacto.
 - Insoportable: riesgo elevado, equivaliendo a un producto igual o superior a 6.
 - Difícil de llevar: riesgo moderado, cuyo producto es igual o superior a 3, y menor que 6.
 - Soportable: riesgo leve, cuyo producto es igual o superior a 1, y menor que 3.
- Controles: relativo a las acciones que se hacen cargo de las causas que permiten que el riesgo se concrete.
 - Preventivos: Abordan las causas con antelación a que concrete el riesgo
 - Detectivos: Detectan cuando se produce el hecho
 - Directivos: Entregan directrices de comportamiento en la institución
- Valoración de controles:
 - Óptimo: Acciones de control adecuadas, con un valoración 3.
 - Aceptable: Acciones de control suficientes, con una valoración 2.
 - Inexistente: Acciones de control insuficientes o no existentes, con una valoración 1.
- Riesgo residual: Corresponde al riesgo que se busca eliminar o minimizar a través del plan anual. Su resultado se obtiene dividiendo el riesgo inherente por el control.
 - Insoportable: Riesgo elevado, urgente de abordar, con una valoración igual o superior a 6.
 - Difícil de llevar: Riesgo moderado, con una valoración igual o superior a 3, menor que 6.
 - Soportable: Riesgo leve, en tanto cuenta con una probabilidad y/o impacto no alto, y con medidas de control al menos aceptables. Valoración igual o mayor a 1, menor que 3.

Matriz de Riesgos:

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Socialización entre niños y/o niñas	Transgresión de límites en la esfera sexual entre los niños y/o niñas	Acciones diferentes del acceso carnal, Acciones de significación sexual	No se realizan instancias de autocuidado/psicoeducación para los niños. No se realiza reparación en casos de ASI previo. No hay acompañamiento de las educadoras en todos los momentos.	1	3	3	Cámaras dentro de las instalaciones, Espacios de educación en la materia a los niños y/o niñas, y canales de denuncia, protocolo de actuación de las educadoras. Abordaje de intervención técnica, en casos con antecedentes de transgresión sexual. Socialización de antecedentes relevantes y particulares de casos que requieran acompañamiento especial en esta materia con el equipo del proyecto	3	1
Rutina diaria de los niños y visitas con sus familias.	Cualquier situación que parezca sospechosa, con carácter de riesgo y/o vulneración, hacia niños y niñas	Cualquier delito, cuasidelito o falta que afecten a NNA	Ausencia de supervisión y/o monitoreo, presencial o telemático, de los niños y niñas, y sus visitas	2	3	6	Cámaras de vigilancia, mantención de cámaras, permanente capacitación e inducción al equipo, comunicación permanente con organismos competentes, en base a un fuerte trabajo en red	3	2

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Cambios de turno	Daño hacia niños y/o niñas, o entre ellos.	Cualquier delito, cuasidelito o falta que afecten a NNA	Descuidar a los niños/niñas durante la entrega o recepción de turno	2	3	6	Capacitación al equipo y refuerzo de buenas prácticas, comunicación permanente entre equipo ante atrasos o ausencias para tomar medidas que propendan a mantener el cuidado de los niños y/o niñas, relevos en el equipo de manera previamente designada. Cámara de videograbación y supervisión presencial. Traspaso de información de manera verbal y a través de la bitacora, para monitorear cualquier situación relevante de los niños/niñas	3	2
Ausencia de personal justificada	Afectación a la calidad del cuidado y atención de los niños y/o niñas, o entre ellos.	Cualquier delito, cuasidelito o falta que afecten a NNA	Baja en la cantidad de personal, por no renovación de contratos, despidos programados y vacaciones no planificadas de manera adecuada.	1	3	3	Adecuación de rutinas de los niños y/o niñas. En el caso de no renovación de contratos esto se planifica con antelación en miras a buscar al nuevo funcionario/a, exceptuando situaciones que impliquen riesgos para los niños y/o niñas. Las vacaciones se planifican en el equipo, permitiendo cubrir los turnos.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Falta de recurso humano	Afectación a la calidad del cuidado y atención de los niños y/o niñas, o entre ellos.	Cualquier delito, cuasidelito o falta que afecten a NNA	Baja en la cantidad de personal, por licencias médicas, renuncias y/o despidos inmediatos justificados como consecuencia de haber incurrido en un delito en flagrancia	2	3	6	Adecuación de rutinas de los niños y/o niñas. En el caso de despidos por situaciones graves y/o licencias médicas se realiza una coordinación con el equipo de educadoras y equipo técnico-profesional para cubrir los turnos requeridos, cuando implica ausencia de educadoras de trato directo.	2	3
Intervención en otros proyectos ambulatorios	Daño hacia niños y/o niñas, o entre ellos.	Cualquier delito, cuasidelito o falta que afecten a NNA	Descuido de niño/niña durante la intervención en otro proyecto	1	3	3	Capacitación y refuerzo de buenas prácticas en cuanto al acompañamiento y supervisión permanente de los niños y/o niñas durante la intervención con otros profesionales.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Rendición de gastos	Pérdida de boletas o registros para dar cuenta del gasto	Fraude de Subvenciones	Compras y/o gastos no supervisados. Inexistencia de respaldo de los registros de gastos. Falta de monitoreo periódico de gastos, desde la contabilidad interna.	1	3	3	Doble chequeo de transferencias, con visado por tesorera y directora. Asesoría contable y registro contable. En el caso de la pérdida de un comprobante antes de realizar su respaldo, se deberá informar inmediatamente y solicitar un nuevo comprobante a la institución donde se efectuó el gasto. Respaldo de registros de gastos con verificadores, en caso de temas médicos y/o visitas domiciliarias, además de la boleta, deben existir respaldos asociados a control médico, registro de la visita, entre otros. La gran mayoría de los gastos tienen respaldo vía correo electrónico y comprobante de transferencia indicando motivo de ésta y destinatario. Capacitación y comunicación con el equipo de los procedimientos de prevención de situaciones relativas a delitos económicos.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Gastos de AFE	Destinar el monto a gastos que no correspondan a los señalados en la licitación, orientaciones y/o normativas	Fraude de Subvenciones	Compras y/o gastos no supervisados. Inexistencia de registro de gastos. Falta de monitoreo periódico de gastos	1	3	3	Doble chequeo de transferencias, con visado por tesorera y directora. Capacitación y comunicación con el equipo de los procedimientos de prevención de situaciones relativas a delitos económicos. En el caso de donaciones, se entrega un recibo a quien aporta y otro para el hogar, para tener diferenciados los insumos e ingresos de fondos/insumos a la institución.	3	1
Postulación a proyectos en infraestructura dados por SMN	Dar uso inadecuado a fondos económicos en el contexto de mejoras en infraestructura	Fraude de Subvenciones	Proveedores no competentes, con incompatibilidad de intereses, favorecer a determinado proveedor, incurrir en gastos innecesarios	1	3	3	Solicitud de 3 cotizaciones a proveedores y/o profesionales que ejecutarán proyecto, referencias laborales, antecedentes financieros y boletas de garantía u otro instrumentos financiero de la misma naturaleza, en caso de corresponder.	3	1
Muda y ducha de niños y niñas (instancias de higiene o aseo personal)	Riesgo de ahogo o golpes en la tina, o caídas del mudador	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Descuido en duchas y/o permanencia de niños en baño (loza), caídas de mudador	1	3	3	Existencia de baranda en mudador, gomas antideslizantes, capacitaciones en la materia, capacitaciones en primeros auxilios. Proceso de selección y evaluación.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Tránsito de niños y niñas por las instalaciones del proyecto	Caídas o accidentes domésticos	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Negligencia en supervisión de niños al interior de las instalaciones del proyecto y a la llegada de niños al llegar de establecimiento educacional. Mejora de rejas necesarias en las escaleras de traslado.	2	3	6	Proceso de selección y evaluación. No hay libre tránsito de niños a zonas de riesgo: cocina, baño, oficinas, sedil. Permanente acompañamiento de adultos.	2	3
Cuidado de lactantes e infantes	Posibilidad de negligencia o descuido ante uso de juguetes, objetos que pudieran herir a otros, actividades de rutina, y/o en salidas fuera de las instalaciones del proyecto	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Falta de manejo y supervisión de niños con menor autonomía o bien que durante una actividad cotidiana pudieran herir a otro	1	3	3	Selección y evaluación del personal. Capacitaciones en primeros auxilios, supervisión permanente de adultos, monitoreo por cámaras de registro, revisión de objetos de posible riesgo (como tijeras, lápices) que no sean usados sin supervisión	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Alimentación de niños y niñas	Ahogo de niños con comida	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Descuido de los adultos encargados de preparar y/o supervisar la alimentación, o en las siestas, dado posibles eventos de vómitos o reflujos con consecuencias graves.	1	3	3	Supervisión de dosis y tamaño de los alimentos a ingerir por los niños y niñas. Selección y evaluación del personal. Capacitaciones en primeros auxilios, supervisión permanente de adultos, monitoreo por cámaras de registro. Equipo de manipuladora de alimentos prepara y presenta la alimentación acorde a la edad. Acompañamiento de niños y niñas durante siestas	3	1
Suministro de medicamentos recetados	Proporcionar medicamentos en dosis inadecuadas, a niños que no corresponden, que generen reacción alérgica o negar medicación	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Entrega de sobredosis de medicamentos, se médica a niños que no corresponde, o se administran remedios prohibidos.	1	3	3	Procedimiento de selección y reclutamiento de personal, capacitaciones en la materia, protocolos de entrega de medicamentos, registro de entrega de medicamentos y fichas de salud por cada niño y niña.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Actividades recreativas	Posibilidad de golpe o caída en juegos recreativos, patio y paseos	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Descuido deliberado de niños y niñas en paseos o actividades recreativas, que impliquen riesgos a su integridad física	1	3	3	Selección y evaluación del personal. Capacitaciones en primeros auxilios, supervisión permanente de adultos, monitoreo por cámaras de registro, revisión de objetos de posible riesgo (como tijeras, lápices) que no sean usados sin supervisión	3	1
Pernoctación de niños y niñas	Alerta de asfixias o caídas de camas/cunas	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Descuido por falta de vigilancia al momento de dormir, no revisión de camas previo a acostarlos.	1	3	3	Selección y evaluación del personal. Capacitaciones en primeros auxilios, supervisión permanente de adultos, monitoreo por cámaras de registro. Barandas de seguridad en camas del camarote y de cunas.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Desregulación de niños y/o niñas	Daño a algún/a compañero/a en eventos de desregulaciones, que incluyan destrozos o lanzar objetos	Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio.	Incompetencia para cuidar a niños y/o niñas, no mediar ante desregulaciones, ausencia de supervisión de niños con conductas agresivas y/o desajustes conductuales.	2	3	6	Selección y evaluación del personal. Capacitaciones en primeros auxilios y abordaje de NNA, supervisión permanente de adultos, monitoreo por cámaras de registro. Retroalimentaciones al equipo de manera permanente. Ante ingresos de casos nuevos se realiza una reorganización del equipo, coordinación profunda con proyecto previo que haya tenido relación con él/ella o bien de la red de salud, educacional, proteccional, además de efectuar un diagnóstico propio con profesionales internos de la institución ONG María Madre.	2	3

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Visitas de familiares	Daños físicos a niños y niñas	Lesiones graves, menos graves, leves y/o cuasidelito de lesiones.	Débil supervisión durante las visitas por parte del equipo técnico, falta de antecedentes psicológicos de las visitas.	1	3	3	Coordinación con la red para conocer posible medida cautelar vigente y actuación en base a ello. Evaluación del equipo técnico para definir forma en que se efectuará visita (supervisada presencial o a través de cámara). Cámaras de videograbación en espacios de visitas, psicoeducación a familiares que visitan a los niños y niñas. Observación previa del equipo técnico a las visitas, para observar idoneidad de las condiciones para concretar el encuentro. Ante familiares que se presentan en condiciones inadecuadas, si no acceden a retirarse de manera voluntaria, se solicita apoyo a fuerza policial.	3	1
Muda y ducha de niños y niñas (instancias de higiene o aseo personal)	Riesgo de golpes en la tina, caídas del mudador	Lesiones graves, menos graves, leves y/o cuasidelito de lesiones.	Descuido en duchas y/o permanencia de niños en baño (loza), caídas de mudador	1	3	3	Existencia de baranda en mudador, gomas antideslizantes, capacitaciones en la materia, capacitaciones en primeros auxilios. Proceso de selección y evaluación.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Tránsito de niños y niñas por las instalaciones del proyecto	Caídas o accidentes domésticos	Lesiones graves, menos graves, leves y/o cuasidelito de lesiones.	Negligencia en supervisión de niños al interior de las instalaciones del proyecto y a la llegada de niños al establecimiento educacional. Mejora de rejas necesarias en las escaleras de traslado.	2	3	6	Proceso de selección y evaluación. No hay libre tránsito de niños a zonas de riesgo: cocina, baño, oficinas, sedil. Permanente acompañamiento de adultos.	3	2
Desregulación de niños y/o niñas	Daño a algún/a compañero/a en eventos de desregulaciones, que incluyan destrozos o lanzar objetos	Lesiones graves, menos graves, leves y/o cuasidelito de lesiones.	Incompetencia para cuidar a niños y/o niñas, no mediar ante desregulaciones, ausencia de supervisión de niños con conductas agresivas y/o desajustes conductuales.	2	3	6	Selección y evaluación del personal. Capacitaciones en primeros auxilios y abordaje de NNA, supervisión permanente de adultos, monitoreo por cámaras de registro. Retroalimentaciones al equipo de manera permanente. Ante ingresos de casos nuevos se realiza una reorganización del equipo, coordinación profunda con proyecto previo que haya tenido relación con él/ella o bien de la red de salud, educacional, protecciona, además de efectuar un diagnóstico propio con profesionales internos de la institución ONG María Madre.	3	2

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Actualización de documentos	Que tenga inhabilidad para trabajar con niños, niñas y/o adolescentes	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No se solicita certificado de antecedentes e inhabilidades actualizado, con la periodicidad requerida	2	3	6	Orientaciones para renovación de documentación	2	3
Muda o ducha de los niños	Maltrato físico y/o psicológico a niño y/o niña	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No se solicita certificado de inhabilidades al personal, no hay supervisión en mudas y/o descuido educadoras.	1	3	3	Prohibir el uso de baño sin cámaras a niños y niñas, procedimiento de selección y reclutamiento de personal, contar con cámaras de seguridad e informar de su existencia, supervisión y revisión de cámaras, sanciones y amonestaciones.	3	1
Rutina diaria de los niños	Conducta indebida hacia niños y/o niñas, catalogadas como malos tratos (verbales, físicos y/o psicológicos)	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	Desgaste del equipo del proyecto, en relación a su carga laboral	1	3	3	Existen turnos de trabajo y funciones diferenciadas en ellos, así como espacios de cuidado de equipo. Fuerte énfasis y priorización de buen trato hacia los niños en el proceso de contratación y evaluación del equipo. Revisión de referencias laborales. Evaluaciones de desempeño periódicas. Incorporación de un turno intermedio, para apoyar con ciertas	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
							actividades de la rutina de los niños y niñas.		
Rutina diaria de los niños	Conducta indebida hacia niños y/o niñas, catalogadas como malos tratos (verbales, físicos y/o psicológicos).	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	Falta de conocimiento en abordaje de niños y niñas con condiciones o conductas particulares	1	3	3	Apoyo y modelamiento por parte del equipo técnico a ETD en actividades diarias de los niños y niñas, fuerte énfasis y priorización de buen trato hacia los niños en el proceso de contratación y evaluación del equipo. Revisión de referencias laborales. Realización de capacitaciones y/o espacios de entrega de conocimientos.	3	1
Intervención dupla psicosocial con niños y/o niñas	Maltrato físico y/o psicológico a niño y/o niña	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No se solicita certificado de inhabilidades al personal	1	3	3	Procedimiento de selección y reclutamiento de personal	3	1
Intervención dupla psicosocial con niños y/o niñas	Maltrato físico y/o psicológico a niño y/o niña	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No hay supervisión/monitoreo durante los procesos de intervención	1	3	3	Revisión de referencias laborales y/o académicas, cámaras de videograbación en espacios, consideración en habilidades blandas en la selección	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Controles médicos en sala enfermería	Maltrato físico y/o psicológico a niño y/o niña	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No se solicita certificado de inhabilidades al personal, ausencia de supervisión durante el control por parte de miembros del equipo	1	3	3	Procedimiento de selección y reclutamiento de personal. Acompañamiento y supervisión por parte del equipo durante el control médico.	2	1,5
Controles médicos en sala enfermería	Maltrato físico y/o psicológico a niño y/o niña	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No hay supervisión/monitoreo durante los procesos de intervención	1	3	3	Cámaras que registran audio y video, sala con ventana que da al interior de las instalaciones del proyecto para monitoreo, acompañamiento por parte educadoras o equipo directivo.	3	1
Actividades con voluntarias permanentes	Maltrato físico y/o psicológico a niño y/o niña	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No se solicita certificado de inhabilidades, no hay supervisión/monitoreo durante el acompañamiento de ellas, y/o no cuentan con espacios de inducción/capacitación/sensibilización.	1	3	3	Lineamiento para selección y evaluación a voluntarias, así como espacios de inducción y capacitación con límites y posibilidades del rol, y temas técnicos y de prevención de delitos. Solicitud de certificados de antecedentes penales e inhabilidades, previo a su ingreso. Acompañamiento durante sus visitas al proyecto, supervisión con cámaras de videograbación.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Actividades con voluntarios que asisten puntualmente	Maltrato físico y/o psicológico a niño y/o niña	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes	No se solicita certificado de inhabilidades, no hay supervisión/monitoreo durante el acompañamiento de ellas, y/o no cuentan con espacios de inducción/capacitación/sensibilización.	1	3	3	Inducción con límites y posibilidades del rol. Solicitud de certificados de antecedentes penales e inhabilidades, previo a su ingreso. Acompañamiento presencial de alguien del equipo durante su visita a la residencia, supervisión con cámaras de videograbación.	3	1
Contratación de personal	Que tenga inhabilidad para trabajar con niños, niñas y/o adolescentes	Maltrato relevante, Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. Homicidio simple, calificado y/o cuasidelito de homicidio. Lesiones graves, menos graves, leves y/o cuasidelito de lesiones. Maltrato a menores	No se solicita certificado de antecedentes e inhabilidades respectivo	1	3	3	Procedimiento de selección y reclutamiento de personal. Apoyo y modelamiento por parte del equipo técnico a ETD en actividades diarias de los niños y niñas, fuerte énfasis y priorización de buen trato hacia los niños en el proceso de contratación y evaluación del equipo. Revisión de referencias laborales. Realización de capacitaciones y/o espacios de entrega de conocimientos.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Compra y administración de alimentos para niños y niñas, e insumos para funcionamiento de la institución	Compra inadecuada, ya sea en cantidad o productos, haciendo uso de estos miembros del equipo, o entrega de boletas falsas	Malversación de caudales públicos	Compras y/o gastos no supervisados. No registro de gastos. Falta de monitoreo periódico de gastos	1	3	3	Doble chequeo de transferencias, con visado por tesorera y directora. Inventario semanal de los productos (compras y gastos), que diferencia compras con AFE y donaciones. Insumos y alimentos que deben darse de baja, se hace según minuta. Acceso regulado a bodegas. Inventario semanal cotejado con planificación de alimentación y boletas respectivas. Lista de insumos entregados a manipuladora de alimentos y personal de aseo, con registro de recepción conforme. Asesoría contable y registro contable. Capacitación y comunicación con el equipo de los procedimientos de prevención de situaciones relativas a delitos económicos. En el caso de donaciones, se entrega un recibo a quien aporta y otro para el hogar, para tener diferenciados los insumos e ingresos de fondos/insumos a la institución.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Manejo de recursos económicos de caja chica y fondo en cuentas bancarias	Sustracción de dinero o insumos por parte del equipo, o extravío de tarjeta	Malversación de caudales públicos	Acceso al dinero por parte de personas que no corresponde.	1	3	3	Doble autorización para uso de recursos. Firmas conjuntas. Limitación de personas que pueden acceder a recursos económicos, Contabilidad interna. Rendición de caja chica al entregar y recibir cada turno. Registro de dineros según cuentas contables separadas por proyecto. Dineros separados en caja chica y en cuentas bancarias, teniendo cada uno de ellos registros separados de sus usos. Asesoría contable y registro contable. Capacitación y comunicación con el equipo de los procedimientos de prevención de situaciones relativas a delitos económicos. En el caso de donaciones, se entrega un recibo a quien aporta y otro para el hogar, para tener diferenciados los insumos e ingresos de fondos/insumos a la institución. En el caso de extravío de tarjeta, clonación, se pone denuncia en institución respectiva y se notifica a Servicio Mejor Niñez.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Dada de baja de insumos y elementos financiados con AFE	Extravío de insumos al momento de darlos de baja	Malversación de caudales públicos	Pérdida de insumos que son dados de baja en la institución. Descuido de equipos. Aprovechamiento de problemas tecnológicos, relativos a cámara.	1	3	3	Existe bodega con llave, directora social encargada de llevar el registro de los insumos que se dan de baja. Notificación al Servicio cuando se dan de baja insumos. Capacitación y comunicación con el equipo de los procedimientos de prevención de situaciones relativas a delitos económicos. Cámaras de videograbación en ingreso a bodega donde se guardan insumos dados de bajo.	3	1
Visitas al proyecto por parte de familiares	Sin autorización, familia sustrae a niño y/o niña	Secuestro - Sustracción de menores	Descuido de educadora o equipo profesional	1	3	3	Control con portón automático, timbre con visor de cámara y una cámara adicional en el techo, que permite visualizar todo el acceso a las instalaciones, delimitación de espacios para efectuar los encuentros con visitas, supervisión con cámaras de videograbación.	3	1
Paseos y/o salidas con familiares	Que familias no retornen con el niño o niña	Secuestro - Sustracción de menores. Trata de personas menores de edad con fines de prostitución	Tribunal ordena la salida	1	3	6	Se limitan salidas fuera de las instalaciones del proyecto, potenciando visitas y encuentros dentro de ella..	2	3

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
		n							
Salidas de niños y/o niñas fuera de las instalaciones del proyecto, por actividades recreativas, médicas, intervenciones, entre otras	Pérdida o secuestro de niños	Trata de personas menores de edad con fines de prostitución	Falta de monitoreo a niños y/o niñas que salen de las instalaciones del proyecto, inadecuada evaluación de adultos que se vinculan en trayectos con los niños y/o niñas.	1	3	3	Evaluación y selección del equipo de trabajo; monitoreo permanente de salidas y llegadas de los niños y/o niñas; solicitud de antecedentes de adultos que se vinculan con niños y/o niñas (por ejemplo: transportista escolar); transporte escolar exclusivo para niños y/o niñas que son parte de la institución; educación preventiva a niños y/o niñas sobre autocuidado, educación sexual, entre otros.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Salidas de niños y/o niñas fuera de las instalaciones del proyecto,, por actividades recreativas , médicas, intervenciones, entre otras	Riesgo de que adulto a cargo del niño en el trayecto lo desvíe de la ruta original o se vincule con otra persona.	Trata de personas menores de edad con fines de prostitución. Favorecimiento de la prostitución infantil Obtención de servicios sexuales de menores de edad o favorecimiento impropio	Falta de monitoreo a niños y/o niñas que salen de las instalaciones del proyecto, inadecuada evaluación de adultos que se vinculan en trayectos con los niños y/o niñas. Vinculación de niños y/o con otros adultos con objeto de favorecer la prostitución infantil (explotación sexual comercial) o bien este obtener servicios sexuales por parte de menores de edad.	1	3	3	Evaluación y selección del equipo de trabajo; monitoreo permanente de salidas y llegadas de los niños y/o niñas; solicitud de antecedentes de adultos que se vinculan con niños y/o niñas (por ejemplo: transportista escolar); transporte escolar exclusivo para niños y/o niñas que son parte de la institución; educación preventiva a niños y/o niñas sobre autocuidado, educación sexual, entre otros.	3	1
Cuidado nocturno de los niños y niñas	Que se transgreda límite corporal, de connotación sexual, a un niño y/o niña	Violación, Violación sodomítica , Acciones de significación sexual	No se solicita certificado de inhabilidades al personal, no hay supervisión/monitoreo durante la noche, carencia de conocimientos en la materia	1	3	3	Cámaras de videograbación en las habitaciones y otros espacios, mecanismos de denuncia y capacitación al equipo, educación y autocuidado a los niños, procedimiento de selección y reclutamiento.	3	1

Actividad	Riesgos	Delitos	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Controles	Valoración de controles	Riesgo residual
Rutina diaria de los niños	Educadores transgreden límites corporales de niños y/o niñas	Violación, Violación sodomítica, Acciones de significación sexual	No se solicita certificado de antecedentes respectivos o de inhabilidades. No hay supervisión de la rutina de ellos. No se respetan los protocolos establecidos para las rutinas.	1	3	3	Espacios de educación en la materia, canales de denuncia, supervisión y monitoreo a través de las cámaras que tienen audio y video. Lineamientos de actuación y límites para educadoras. Control de dinámicas y actividades que efectúan las educadoras entre ellas. Educación y espacios de autocuidado en la esfera sexual a niños y niñas.	3	1
Visita de familiares	Familiares transgreden límites corporales de niños y/o niñas	Violación, Violación sodomítica, Acciones de significación sexual	Familiares mantienen contacto con niños y/o niñas sin supervisión. Falta de supervisión en mudas e idas al baño.	1	3	3	Visitas bajo supervisión del equipo técnico. Socio educación en materia de prevención sexual a familiares que asisten. Restricción de lugares a los que pueden acceder junto al niño y/o niña.	3	1
Muda o ducha de los niños y niñas	Educadores transgreden límites corporales de niños y/o niñas, pudiendo incluso elaborar un registro visual de ello	Violación, Violación sodomítica, Acciones de significación sexual, Producción de material pornográfico	No haya supervisión en las mudas y duchas, no revisión de encuadres y protocolos, no contar con certificado actualizado de inhabilidades en la materia, evaluación psico laboral insuficiente	1	3	3	Prohibición de uso de celular en el ejercicio de las funciones laborales, realización de mudas/duchas en baños con cámaras, prohibición de cerrar puertas en baños, capacitaciones en la materia.	2	1,5

A partir de esta matriz de riesgos, ONG María Madre contará con su plan trianual de prevención (PTP), el cual, luego de ser aprobado por el equipo directivo de la institución será difundido, aplicado, monitoreado y evaluado.

Este plan contempla:

- Objetivos
- Alcance
- Limitaciones
- Materias críticas para el desarrollo y monitoreo del modelo de prevención de delitos
- Recursos humanos y financieros requeridos
- Procedimientos aplicables para desarrollar la labor
- Reportes
- Elaboración de diagnóstico anual conforme al monitoreo del modelo de prevención de delitos, con el que se actualizará la matriz de riesgos.

En relación a su contenido, considera:

- Reglas que encuadran contacto entre el personal y niños, niñas y adolescentes.
- Reglas para población especialmente vulnerable, o que puede requerir cuidados especiales, ya sea, por ejemplo necesidades especiales, salud mental, física, extranjeros, que no hablan español, entre otros.
- En caso de ejecutar la línea de cuidado alternativa residencial, las orientaciones técnicas de la modalidad a ejecutar.
- Todos los contratos de trabajo y de prestaciones de servicios con cláusulas que incorporan el ajuste a estas disposiciones y consecuencias ante su incumplimiento.
- Deber de los funcionarios del organismo, acusados de maltrato o abuso en tribunales de familia, reportar la situación al director del proyecto, para que la institución tome las medidas pertinentes, evitando el contacto del trabajador con los niños, niñas y adolescentes mientras dure la investigación.
- El instrumento promoverá el fortalecimiento de las capacidades de los equipos.
- Sanciones internas para discursos y comportamientos de directivos y miembros del organismo, cualquiera sea el nivel, que se aparte del compromiso institucional.
- El responsable de prevención del delito hará un resumen de este plan trianual para facilitar su difusión.
- En lugares visibles de la institución y donde se brinde atención a niños, niñas o adolescentes y sus familias, se mantendrá de manera permanente afiches, carteles, pendones u otros dispositivos similares que contengan los derechos de los niños, niñas y adolescentes y los canales de denuncias institucionales.

4) Lineamiento 4: Responsable y Comité de Prevención de Delitos

Se cuenta con un responsable de prevención de delito, quien es nombrado de manera formal por el directorio, siendo esto comunicado a toda la institución. En consideración al nombramiento de esta persona, su dependencia podría ser funcional del directorio y/o administrativa del director/a de la ONG u otra, primando que siempre dependa de la máxima autoridad.

En ONG María Madre el responsable del Modelo de Prevención de Delitos es una persona especialmente destinada a cumplir dicho rol (cabe mencionar que de acuerdo a la ley 20.393, esta persona durará en su cargo hasta tres años, el que podrá prorrogarse por períodos de igual duración, siendo designada por la más alta autoridad administrativa de la institución). Actualmente este cargo es ejercido por María Ignacia Humenyi Urzúa.

El responsable de Prevención de Delitos, tiene la misión de establecer los métodos para la implementación, administración, actualización y supervisión del Modelo de Prevención de Delitos, con el objeto de identificar y corregir las potenciales deficiencias, y actualizarlo en consideración a los cambios del entorno externo e institucional.

Dentro de las funciones y actividades de esta persona se encuentran:

1. Identificar y determinar, en conjunto con el directorio, los medios y recursos necesarios para lograr cumplir con su rol y responsabilidades.
2. Coordinar que las distintas áreas del organismo cumplan con los procedimientos y directrices de prevención de los delitos incluido en el Modelo de Prevención de Delitos.
3. Efectuar periódicamente una capacitación presencial del Modelo de Prevención de Delitos al personal del organismo, en base a los siguientes temas, al menos:
 - Análisis de los delitos que pueden afectar a niños, niñas o adolescentes sujetos de atención de la institución, así como de los que pudieren significar mal uso de recursos públicos administrados de la misma,
 - Ejemplos de situaciones de riesgo de comisión de los delitos considerados en el Modelo de Prevención de Delitos y formas de prevenirlos,
 - Descripción del Modelo de Prevención de Delitos y todos sus componentes,
 - Forma de participación y responsabilidad de todos quienes son parte de la Institución en el Modelo de Prevención de Delitos,
 - Obligación de denunciar, descripción y conocimiento del canal de denuncia,
 - Consecuencias disciplinarias, así como legales (civiles, penales, administrativas) del incumplimiento de la normativa interna y externa en materia de delitos.

4. Proteger y promover el adecuado establecimiento y ejecución del Modelo de Prevención de Delitos, desarrollado e implementado por ONG María Madre.
5. Debe resguardar el cumplimiento de las exigencias descritas por el lineamiento 2 del presente documento.
6. Reportar al directorio (al menos 2 veces al año) sobre hechos y materias relevantes del Modelo de Prevención de Delitos. Esta periodicidad podría variar, en consideración a requerimiento del directorio.
7. Velar por la construcción, 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.
8. Confeccionar un “Plan Trianual de Prevención”, que contemple las acciones de prevención necesarias para enfrentar los riesgos detectados que detallan acciones, medios y responsables, y construir su resumen ejecutivo, que se hará público en la web institucional y se difunda por diversos medios.
9. En conjunto con la Dirección Ejecutiva o la Gerencia del Organismo deberá promover los alcances a la Matriz de Riesgos, al Plan Trianual, y a los procedimientos y directrices que hagan operativo el MPD.
10. Reportar su gestión al Comité de Prevención sobre el estado del MPD y asuntos de su competencia y gestión como RPD. Además, deberá comunicarles inmediatamente cualquier denuncia que se realice ante la ocurrencia de un delito respecto del mal uso de fondos públicos o que adquiera connotación pública al interior de la organización.
11. Promover que los procesos que desarrolla ONG María Madre cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos contemplados en la ley 20.393 y en el artículo N° 16 de la ley 20.931, manteniendo evidencias del cumplimiento y ejecución de estos controles.
12. Evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del Modelo de Prevención de Delitos y su concordancia con las leyes y demás regulaciones atinentes, informando al Directorio de la empresa pública sobre la necesidad y conveniencia de su modificación, si correspondiere.
13. Coordinar con los encargados de cada proyecto de ONG María Madre, la reportabilidad y el análisis de aquellas situaciones que podrían activar el funcionamiento de la Comisión de ética.
14. Proteger, desde la responsabilización de las medidas de resguardo y cuidado respecto de quienes formulen denuncias o reclamos a través de un canal de denuncias.
15. Conocer y analizar cualquier actividad u operación inusual o sospechosa y, de considerarlo necesario, elevar el caso al Directorio, recabando toda la documentación relacionada con esa actividad, generando para tales efectos un archivo de antecedentes.

16. Conocer y analizar antecedentes y contratos que se celebren, especialmente con entidades relacionadas, u otras del Estado, organizaciones no gubernamentales, para los efectos de cautelar el cumplimiento de la Ley 20.393.
17. Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades realizadas respecto de la prevención de los delitos señalados.
18. 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 del Proceso, velando porque se realicen en tiempo y forma. También, deberá incorporarlos, si fuera necesario, en la revisión del Modelo y de la Matriz de Riesgos.
19. 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.
20. Participar, si corresponde, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que emprenda la institución, en relación con los delitos señalados, aportando los antecedentes que mantenga o que conozca en razón de su cargo.
21. Realizar trabajos especiales que el Directorio le encomiende en relación con las materias de su competencia.
22. Prestar colaboración en el proceso de certificación del Modelo de Prevención de Delitos, si se considera necesario por el Directorio; haciendo seguimiento de las recomendaciones o instrucciones derivadas del proceso de certificación.
23. Toda decisión que pueda generar un riesgo de un delito comprendido en el artículo 35 inciso tercero de la Ley N° 21.302 debe ser visada por el RPD, ya sea que la adopte el directorio, el director ejecutivo u otra instancia directiva.
24. 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 programas y centros del organismo.
25. Presentará sus reportes directamente al comité de prevención del Directorio u órgano directivo, con copia a la Dirección Ejecutiva.
26. Deberá rendir cuenta sobre el estado de implementación y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos conforme a los sistemas de supervisión del cumplimiento de este.

El Responsable de Prevención de Delitos es apoyado en su rol por el Comité de Prevención de Delitos, el cual está conformado por:

- Tesorera del directorio, actualmente Verónica Preneste,
- Representante legal, actualmente Claudia Marambio,
- Directora técnica o social, u otro, del proyecto del organismo, a definir por el directorio, actualmente Samaria Becerra.

Las funciones de este Comité según corresponda son:

1. Supervigilar las actuaciones del responsable de prevención del delito,
2. En caso de tomar conocimiento de una denuncia, deberá:



- Remitirse a la resolución 155 del año 2022 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia.
- Denunciar cualquier hecho eventualmente constitutivo de delito, de manera inmediata al Ministerio Público, las policías o los Juzgados de Garantía, si refieren al mal uso de fondos públicos.

5) Lineamiento 5: Canales de Denuncia

O.N.G María Madre basa su actuar en un enfoque de derechos, resguardando lo señalado en la intervención internacional de 1991 "Derechos de la Niñez", desde la cual se reconocen los siguientes derechos como transversales y los cuales guían su actuar:

- Ser tratados por parte del personal de educadoras, ETD, administrativos y personal en general, con respeto, aprecio y trato justo, el que todo ser humano merece. Expresándoles todos los días amor, cariño y buen trato.
- Ser aceptados como son, con su individualidad, particularidad, temperamento y carácter, recordando que son niños, menores de edad que han sido vulnerados en sus derechos y que requieren protección y reparación de los daños y traumas causados.
- Recibir educación y formación adecuada que le garantice una formación integral bio-psico-emocional.
- Ser escuchados con atención, y dar credibilidad a sus relatos.
- Recibir ayuda para resolver los conflictos, mediante el diálogo y facilitación de acciones para que lleguen a acuerdos de sana convivencia entre sus pares y con los adultos del hogar.
- Ser reconocidos en sus cualidades, fortalezas, virtudes y capacidades individuales. Enseñados también con el buen ejemplo de los adultos del hogar.
- Ser estimulado en el aprendizaje cognitivo, en el desarrollo del lenguaje, y el desarrollo de sus capacidades, siendo valorado sus logros y avances.
- Ser estimulado en las cualidades y/o habilidades individuales que posea cada niño/a.

Complementariamente, desde otras normativas relativas todos los niños y niñas tienen:

- Derecho a conocer sus derechos fundamentales, nacionalidad, cuidado, amor, salud, educación, recreación, alimentación y libre expresión.
- Derecho a ser protegido en situación de crisis.
- Derecho a recibir un buen trato, cariño y amor.
- Derecho a poder expresar sus ideas, sentimientos e intereses en el proyecto, así como saber escuchar a los demás miembros del grupo.
- Derecho a recibir educación de calidad que le permita desarrollarse íntegramente como persona.
- Derecho a utilizar la infraestructura y recursos del proyecto.
- Derecho a no ser discriminada por ningún motivo, ya sea social, económico, político, cultural, religioso, físico u otro.
- Derecho a recibir un trato respetuoso por parte de todos los adultos/as del proyecto, así como también de sus pares.
- Derecho a un procedimiento justo y racional y frente a la aplicación de medidas disciplinarias.

- Derecho a defensa, apelación y a ser escuchada por las autoridades en todo procedimiento disciplinario.
- Derecho a conocer las medidas que se le apliquen y los registros en la hoja de vida, en el mismo momento en que se decida su aplicación.
- Derecho a asociarse y organizarse autónomamente con sus pares.
- Derecho a vivir en un ambiente protector y seguro.
- Derecho a desarrollar actividades culturales, científicas, deportivas, artísticas y/o recreativas extracurriculares de acuerdo a sus intereses e inquietudes.
- Derecho a tener un PII integral, basado en sus características.
- Derecho a recibir cuidados, atención médica para favorecer su estado de salud física y mental, emocional, realizando y/o gestionando las acciones requeridas para atender las eventuales necesidades de cada niño.
- Derecho a utilizar el tiempo libre de acuerdo a las motivaciones y características de cada niño.

En base a lo anterior, y con el objeto de resguardar el bienestar de los niños y niñas, de favorecer el correcto ejercicio de sus derechos, mejorar procesos de intervención psicosocial, desplegar acciones preventivas y/o remediales relativas a la comisión de delitos, resguardar el adecuado uso de los fondos, propender al cuidado de los equipos de trabajo y a la mejora continua en la institución, es que O.N.G María Madre cuenta con un protocolo que permite recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima a los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización y, en general, cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de alguno de estos hechos, el cual, como ejercicio permanente de participación, tiene la riqueza de integrar a todos con quienes debe trabajar el equipo del proyecto, en pro de los objetivos de la misma¹.

A continuación, se definen conceptos básicos a conocer y considerar al momento de establecer los mecanismos y canales para recoger en el proyecto las opiniones de usuarios y actores relacionados:

- **Denuncia** se refiere al acto de comunicar que se ha cometido un delito, daño o cierta conducta que se considera irresponsable, ilegal o injusta.
- **Reclamo** se entiende como el acto de protestar o manifestar disconformidad hacia aquella situación que represente malestar a niños, niñas, familias, adultos responsables u otros actores, respecto de aspectos referidos a la atención y procesos desarrollados en el proyecto.
- **Sugerencia** alude al acto de proponer o insinuar una o más acciones para contribuir al mejoramiento de los procesos y/o condiciones para la atención en el proyecto..

¹ Cabe relevar que este protocolo responde a los lineamientos de la Resolución Exenta N°155, de fecha 14 de marzo de 2022, deja sin efecto y reemplaza a la circular 5 del Servicio Nacional de Menores, normas legales, como lo dispuesto en la Ley 21.057 y Reglamento de Participación del Servicio Mejor Niñez.

Consideraciones normativas de este protocolo:

Cabe indicar que este protocolo se adecúa a lo señalado en la resolución 155 del año 2022, la ley 21.057, al Reglamento de Participación del Servicio Mejor Niñez y a la resolución 00022, del Servicio Mejor Niñez, en donde se alude al adecuado uso de fondos públicos.

En consideración a ellos, la participación efectiva se manifiesta, entre otras formas, a través del derecho a ser oídos, la libertad de expresión e información, y el derecho de reunión y asociación. Además, en base a lo señalado en la ley 21.057, artículo 6, p), de manera adicional a la recepción de denuncias por parte de esta institución, los niños, niñas y adolescentes, o personas de su confianza pueden acudir a mecanismos y procedimientos para formular denuncias y reclamaciones de un modo protegido, automático y directo ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que consideren vulneratorios de sus derechos.

Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el Decreto 14, que Aprueba el Reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se cuenta con mecanismos de participación que respondan a las particularidades de los destinatarios, promoviendo en todo momento la inclusión.

Los mecanismos que a continuación se presentan resguardan las siguientes características estipuladas en el mencionado Reglamento:

- **Protegido:** El procedimiento a través del cual se canalizarán las reclamaciones y denuncias responde a un contexto seguro para el niño, niña, adolescente o personas de su confianza, resguardando la identidad a solicitud del interesado.
- **Inmediato:** El procedimiento de reclamaciones y denuncias se generará de manera automática sin necesidad del cumplimiento de requisitos adicionales para ello, primando la sencillez y la eficacia en el desarrollo del procedimiento.
- **Directo:** Las reclamaciones y denuncias se efectuarán ante las autoridades institucionales, regionales y/o nacionales respectivas, quienes deberán proceder conforme a lo que en derecho corresponda según la naturaleza y gravedad de las reclamaciones y denuncias.

Lineamientos del protocolo:**I. Sobre recepción de la información**

- a. Hogar María Madre, dispone de una serie de mecanismos para facilitar la entrega de información por parte de niños y niñas, sus familias, miembros del equipo institucional, del proyecto y terceros. Dentro de ellos se consideran:
 - Página web, en la cual se aloja un formulario que permite recoger denuncias, sugerencias y/o reclamos.

- 2 Buzones para recoger denuncias y otras informaciones ubicados en las instalaciones del proyecto.
 - Uso de correos electrónicos, exponiendo la situación, ya sea a la jefatura del área, directora del proyecto o a su directorio.
 - Reuniones individuales a solicitud de persona que requiere entregar la información.
 - Encuentros individuales, a lo menos mensuales, entre la directora del proyecto y cada niño y niña, para saber cómo están, levantar intereses, sugerencias y situaciones. En caso de darse alguna situación de denuncia, estos encuentros serían más periódicos, acorde al requerimiento de la misma situación.
 - Jornadas grupales, similares a diálogos participativos, para levantar opiniones, información y sugerencias por parte de los niños y niñas, con la directora del proyecto y algún representante del Comité de Prevención de Delitos. Esto tendrá una periodicidad trimestral.
 - Mecanismos verbales, acordes a las competencias y capacidades de los niños, niñas y adultos que deseen manifestar alguna situación o entregar información, de modo tal que se asegure que puedan hacerlo sin obstáculos de por medio.
- b. Estos mecanismos están disponibles para toda persona que requiera presentar alguna queja, denuncia, sugerencia de mejora y/o desee reforzar una buena práctica, cuente con diversas formas para hacerlo.
- c. Todos los mecanismos deberán ser conocidos por los niños/as, como también sus familias y adultos que se vinculen al proyecto, sobre su importancia y especialmente del carácter reservado que tienen, cautelando que la información por allí transmitida en ningún caso menoscabe a otra persona, especialmente a un niño y/o niña. Se contará con un verificador de esta socialización.
- d. Es fundamental que una vez que el niño/a ingrese al proyecto, se le informe respecto a la existencia del buzón y los otros mecanismos, donde podrá expresar su opinión con la certeza que será escuchado/a y retroalimentado respecto de sus observaciones. Dada la edad de los niños, podrán pedirle a alguna educadora u/o a cualquier vínculo significativo que pueda ayudarlo a escribir su mensaje.
- e. Cabe destacar que no podrán existir bajo ningún punto de vista, acciones de represalia en contra los niños, niñas o quien denuncien, o acciones que mermen su derecho a opinar.

II. Actuación ante la información recibida

- a. La Directora del proyecto o el Responsable de Prevención de Delitos es la persona responsable de revisar los mecanismos indicados y dar la respuesta correspondiente en el plazo oportuno.
- b. Dependiendo de la temática, se evaluará la pertinencia de que el resto del personal de la institución tome conocimiento de ello, resguardando siempre

que quienes tengan acceso mantengan la absoluta discreción con la información transmitida, así como la protección, contención y la confidencialidad del lactante, niño y/o niña, cuando así lo amerite.

- c. Frente a la recepción de denuncias sobre maltrato/agresiones sexuales, ingesta de alcohol y/o drogas, abandono de funciones, entre otras, deberá ser abordado de acuerdo a los procedimientos definidos por lineamientos de la Resolución Exenta N°155, de fecha 14 de marzo de 2022, y otras directrices, adoptando todas las medidas técnicas y administrativas que correspondan, poniendo en conocimiento al órgano criminal competente en materia criminal-penal, al Tribunal de Familia y a la Dirección Regional del Servicio Mejor Niñez. En caso de delitos relativos al mal uso de fondos públicos, se notificará al Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones, y también a la Unidad relativa a la supervisión financiera del Servicio Mejor Niñez.
- d. Una vez revisada la denuncia, observaciones, reclamos, quejas, denuncias, de niños y niñas, familias, equipo y terceros, la persona encargada de la revisión de estos mecanismos revisará los antecedentes con los que cuenta la institución y convocará al equipo a reunión, dependiendo de la temática puede evaluarse a quiénes se hace partícipes, para levantar más antecedentes.

III. Entrega de respuesta por parte de la institución

- a. La respuesta a los reclamos y sugerencias debe ser dada de manera formal, a quien lo realiza, ya sea mediante una explicación verbal en un lenguaje y forma adecuado a las competencias y características de quien la recibirá, una carta, una entrevista, u otro mecanismo, donde se describan las acciones remediales adoptadas o se aclaren las posibilidades efectivas de cumplir con lo solicitado. Si ello no es posible en lo inmediato, se debe indicar el tiempo estimado para su cumplimiento.
- b. Se deberá socializar con el personal del proyecto las medidas adoptadas, a partir de la denuncia, reclamo y/o sugerencia, en miras a la mejora continua de la institución.
- c. Si existieran quejas o reclamos reiterados se debe realizar un análisis en profundidad, identificando aquellas situaciones críticas, para abordarlas según el nivel donde se encuentren (niños y niñas, educadores, profesionales, pares) y las temáticas que involucren (malos tratos, alimentación, condiciones en la habitabilidad, procesos de intervención, por mencionar algunas). Lo anterior puede ser resuelto mediante acciones individuales o grupales, tales como talleres (con los niños/as, adultos responsables, profesionales, personal de trato directo), a fin de implementar acciones remediales o preventivas, que permitan responder a las demandas de los niños/as, y sus familias.
- d. Cabe mencionar que cada denuncia o reclamación se registra para llevar un monitoreo de ellas.

IV. Plazos

- a. Todo reclamo o denuncia deberá ser conocido en un plazo máximo de 24 horas, lo que implica una revisión permanente de cada mecanismo de denuncia.
- b. En caso de denuncias que aluden a situaciones constitutivas de delito, se deberán aplicar los lineamientos conforme a la Resolución Exenta N°155, de fecha 14 de marzo de 2022, respetando el plazo de 24 horas para plasmar la denuncia ante el órgano en materia criminal competente, independiente de la edad de los involucrados (artículo 14, ley 20.032).
- c. Ante casos relativos a la situación numeral b. se deberá informar al Servicio Mejor Niñez, a través del módulo creado, en un plazo de 72 horas, con el verificador respectivo.
- d. El proyecto tendrá un plazo de 5 días hábiles corridos para dar respuesta, a contar de la fecha del reclamo, especificando las acciones adoptadas para dar respuesta a la situación expuesta en el buzón. Cuando se trate de un niño/a de un proyecto, la respuesta se realizará de manera verbal, dentro de 48 hrs.
- e. En el caso de reclamos, peticiones e informaciones individuales que sean formulados por parte de trabajadores de la institución, esto deberá hacerse por escrito a su jefatura directa. Estas peticiones serán contestadas por escrito por el empleador dentro del plazo de cinco días contados desde su presentación. En segunda instancia se puede recurrir a la directora del proyecto, quien deberá contestar por escrito en un plazo no superior a 5 días. En última instancia se puede al Directorio de la ONG María Madre.
- f. Si el reclamo, sugerencia o denuncia fuese expuesto por un miembro de la familia o un adulto responsable, la respuesta deberá emitirse a través de la realización de una entrevista en las instalaciones u otra forma que se establezca, siempre dejando el respectivo verificador.

IV. Actividades de detección

Estas actividades tienen como objeto identificar la real o potencial ocurrencia de situaciones, condiciones o eventos no deseados (riesgos) que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos.

6) Lineamiento 6: Comisión de Ética

En aquellos casos en que se requiera, se constituirá la Comisión de Ética, la cual será interdisciplinaria en su conformación y funcionará como una institución colegiada, con carácter consultivo y de asesoramiento. No será permanente, ni en términos de periodicidad ni conformación, en tanto, ante el requerimiento de la administración ésta se constituirá.

De esta manera, en su conformación participarán miembros de la institución que cuentan con la experiencia en relación a la materia que convoca, quienes asesorarán en casos de denuncias que requieran decisiones éticas, ya sean desvinculación de trabajadores, instruir investigaciones internas y revisiones de intervención técnica, entre otras, quienes una vez prestada su opinión podrán retomar sus funciones habituales en la institución.

Cabe mencionar que, cada vez que se constituya esta comisión se deberá designar a un responsable en consideración a la especialidad en la temática a abordar, para que luego reporte al directorio de ONG María Madre los resultados de su funcionamiento. Además deberá velar porque se cuente con un sistema de registro (audio, escrito y/o video) de la reunión, el que deberá mantenerse como respaldo en caso de que el Servicio Mejor Niñez lo requiriese.

Esta Comisión analizará aquellos casos en donde existan situaciones éticas y/o técnicas sobre decisiones y/o acciones que se hayan adoptado o deban adoptarse en relación a un niño o niña, por el equipo técnico y que amerite discutirlo. Para ello, esta comisión puede solicitar antecedentes técnicos del caso, detalle de acciones ejecutadas por el equipo, historia vital del niño o niña y su familia, quienes además tendrán acceso a esta comisión, al igual que sus representantes y adultos significativos, en miras a prevenir, atenuar o subsanar el daño que se le pueda ocasionar.

Por lo tanto, esta comisión velará porque las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención, se efectúen 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, con el fin de promover la reflexión



colectiva sobre el quehacer profesional en protección y resguardar los derechos de niños y niñas.

Dado lo anterior, esta comisión:

- Apoyará al encargado de prevención de delitos en las diferentes actividades de control y monitoreo que éste efectúa, principalmente en el proceso de identificación y análisis de denuncias que apliquen al Modelo de Prevención de Delitos.
- Conocerá los resultados de las investigaciones internas y definirá las sanciones correspondientes conforme al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad y al Código de Ética.
- Informará oportunamente sobre nuevos riesgos asociados a la ley 20.393 y al artículo N° 16 de la ley 20.931, y nuevos riesgos asociados a la eventual vulneración de derechos de niños, Niñas o adolescentes sujetos de atención de las diferentes líneas de acción desarrolladas por el colaborador, al Responsable de Prevención de Delito.

Fundamental es que, en consideración al derecho a la participación, los niños y niñas, sus representantes y adultos significativos tengan acceso a esta comisión, a través de la correcta socialización con cada uno de los sujetos y el análisis de cada caso requerido.

Finalmente esta Comisión en consideración a su rol asesor podría sesionar en miras a dar orientaciones sobre temas proteccionales, o bien desarrollar investigaciones internas, además de constituirse en todos aquellos casos en que los estatutos del Organismo Colaborador Acreditado no contemplen un Comité de Ética en los términos que señala la Ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.

V. Actividades de respuesta

Estas actividades apuntan a corregir situaciones, condiciones o eventos no deseados (riesgos) que incumplan o podrían incumplir el Modelo de Prevención de Delitos. Estas medidas ayudan a reducir la probabilidad y el impacto actual de dichos riesgos que podrían ser incumplimiento al Modelo de Prevención de Delitos.

7) Lineamiento 7: Canales de Información

Con el objeto de que el Modelo de Prevención de Delitos sea conocido por el equipo de trabajo institucional, del proyecto, voluntarios/as y otras personas vinculadas al funcionamiento del mismo (como alumnos en práctica), así como los propios niños, niñas y/o adolescentes, y sus familias, es que a continuación se presentan una serie de mecanismos para entregar información adecuada -según la edad, desarrollo, capacidad de intelección, roles en la institución y experiencia en la materia e institución-, sobre herramientas que aporten a la prevención y abordaje de 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; Delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos; y el autocuidado.

Para dichos efectos, se efectuará con el equipo de la institución:

- Participación en reuniones mensuales de planificación y análisis de casos, para relevar y fortalecer aspectos propios del Modelo de Prevención de Delitos.
- Post situaciones de contingencia, que se vinculen con materias propias del Modelo de Prevención de Delitos, se efectuará instancia de análisis de actuación con los involucrados, realizando refuerzo de aspectos positivos y potenciar aquellos elementos débiles en el actuar.
- Capacitaciones al equipo sobre límites y comportamientos aceptables en la organización, de los empleados hacia los niños, niñas y adolescentes, y entre ellos.
- Capacitaciones sobre el adecuado uso de fondos públicos.
- Consecuencias si no se respetan las reglas sobre el trato con los demás usuarios y el uso de fondos públicos.

En el caso de los niños, niñas y/o adolescentes:

- Al momento de su ingreso, se le presentarán los mecanismos de denuncia ante situaciones de malos tratos o posibles vulneraciones hacia ellos o sus compañeros.
- Se realizarán espacios de entrega de herramientas, desde la prevención y detección, ante límites y comportamientos aceptables en la organización, de los trabajadores hacia ellos y entre ellos, en un lenguaje y metodología acorde a su edad y madurez.
- Se les informará y, de manera permanente, reforzará qué hacer si sufren maltrato o abuso, así como implicancias en caso de otorgar un trato inadecuado a los demás niños y/o niñas.
- Se ubicarán en instalaciones de la institución y/o proyecto afiches sencillos, los cuales de manera visual, acorde a su edad y madurez, refuercen información desde la prevención y/o detección de situaciones de vulneración.
- Se efectuarán reuniones mensuales con la directora del proyecto para levantar información sobre su situación, ofrecer espacios para consultas, observaciones, transmisión de inquietudes y/o cualquier situación que sea relevancia para el niño y/o niña, además de espacios a solicitud o identificación de necesidad adicional.

Con las familias, cuidadores y/o responsables de los niños, niñas y/o adolescentes:

- Se les informará de la existencia del Modelo de Prevención de Delitos, con sus mecanismos de denuncia y protocolos asociados, existiendo una copia del modelo a disposición en la institución.
- Se hará entrega del apartado relativo a los canales de denuncia, junto con explicar cada uno de ellos y cómo acceder.
- Acorde a cada caso, se contemplarán espacios psicosociales en su proceso interventivo en miras a la prevención de situaciones de vulneración y/o delitos hacia niños, niñas y/o adolescentes.
- Exposición de lineamientos y recomendaciones para una conducta, actitud y vinculación con los niños y/o niñas desde un enfoque de derechos y preventivo de vulneraciones.
- Reuniones con equipo técnico y/o directora del proyecto según sea necesario, en miras a otorgar espacios para aclarar dudas, reforzar información, o lo que se requiera en miras a dar cumplimiento a lo señalado en el Modelo de Prevención de Delitos.

VI. Actividades de supervisión

Resulta fundamental monitorear y evaluar el desempeño del Modelo de Prevención de Delitos, en miras a garantizar que su diseño y funcionamiento sea pertinente y eficaz, en relación al contexto interno y externo de la institución, a lo largo del tiempo, tal como lo señala la ley 20.393. Esta actividad es de responsabilidad del encargado de prevención de delitos.

8) Lineamiento 8: Supervisión y Evaluación

Para dar cumplimiento a instancias de supervisión que permitan evaluar y realizar un seguimiento a lo estipulado por la institución sobre el modelo de prevención de delitos, así como prevenir la existencia de delitos que pudiesen afectar la integridad física, sexual, emocional u otras de los niños y/o niñas, y velar por el adecuado uso de fondos públicos en la institución, se detallarán acciones periódicas, trimestrales y extraordinarias por parte de la institución.

Cabe señalar, que este sistema de supervisión del Modelo de prevención del Delito será ejecutado por el Responsable de Prevención del Delito conforme a sus funciones.

El sistema de supervisión incluirá distintas estrategias para garantizar la adecuada ejecución del modelo, contemplando la adopción y cumplimiento de la normativa interna del Servicio Mejor Niñez.

De lo anterior, será posible la obtención de resultados que permitan evaluar e implementar mejoras al modelo de prevención estipulado por la institución, contribuyendo a la disminución sistemática de las brechas encontradas y asegurando la obtención de resultados favorables. Se estima que lo anterior, por un lado, posibilitará mejorar la calidad de la atención de lactantes y niños(as), previniendo nuevas vulneraciones y garantizando la efectiva protección de sus derechos, y por otro disminuya el riesgo de una mala utilización de recursos públicos transferidos a la institución.

Plan de Supervisión del MPD:

La responsable del modelo estará a cargo de calendarizar y liderar las siguientes acciones:

1.-Revisión y socialización permanente de resoluciones y/o normativas publicadas por el Servicio Mejor Niñez, para el correcto funcionamiento de la institución y su(s) proyecto(s) vigente(s): esto implica exigir a la totalidad del personal, la revisión de documentos y directrices que se relacionen con la labor ejecutada en el hogar. Además, se vincula con la



participación de los trabajadores en diferentes instancias de capacitación que produzca el servicio, debiendo asegurar la participación o traspaso de información para todo el equipo.

2.-Revisión semanal de la bitácora o registro de situaciones del proyecto: a fin de pesquisar información sensible, riesgosa y/o que advierta de alguna posible vulneración de derechos, verificando que haya sido correctamente registrada o informada a las jefaturas. De no haberse realizado, será la encargada del modelo quien levantará la alerta y activará los canales correspondientes para informar lo antes posible a las autoridades.

3.-Reuniones trimestrales del comité de prevención de delitos: se realizarán estas instancias tres veces al año, en horario preestablecido, a fin de que, se pueda evaluar gradualmente, la interiorización, implementación, adaptación y cumplimiento del modelo de prevención de delito al interior del proyecto.

Esto, implica verificar la interiorización del modelo y el inicial cumplimiento de las acciones preventivas por parte de jefaturas y todo el personal, analizando sus carpetas, documentos al día, así como reporte asociado a sus intervenciones con los lactantes y niños del proyecto. En paralelo, se revisarán las evaluaciones financieras y/o contables del proyecto, con el apoyo de la administrativa contable y contadora externa de la institución. Al respecto, la responsable del modelo, dejará consignado por escrito los alcances y sugerencias para favorecer una mejor implementación del mismo, lo cual será entregado al Directorio y sistematizado para futuras supervisiones externas. De manera adicional se efectuará una revisión de cada uno de los lineamientos de este modelo en miras al monitoreo, evaluación y mejora continua de éste.

En un segundo año, se realizarán estas instancias trimestrales con objeto de evaluar el ya implementado modelo, lo cual implica trabajar sobre brechas, alcances o mejoras necesarias para que el modelo sea eficaz y adaptable a la institución, respetando las normativas del Servicio Mejor Niñez como eje transversal.

Cabe señalar, que en toda instancia se mantendrá la verificación del estado financiero y uso de fondos públicos por parte de la institución, para lo cual, deberán mantenerse al día dichos registros.

Se estima necesario mantener este tipo de reuniones para seguir evaluando el adecuado cumplimiento del modelo, así como la discusión de nudos críticos que pueda ir presentando conforme su implementación.

4.- Reuniones extraordinarias de contingencia: se llevarán a cabo cada vez que la situación lo amerite, especialmente si ello se relaciona con detección de posibles eventos que adviertan de algún delito en perjuicio de los residentes, así como de situaciones delictivas de carácter económico en las que pueda incurrir el proyecto.



Estas reuniones al tener el carácter de urgente, deberán realizarse con personal que pudiese haber detectado alguna situación delictiva o de riesgo, así como, con al menos un representante o más del comité de prevención de delitos y un representante del Directorio. La información tratada en las mismas, será sistematizada y dejada por escrito, a fin de encontrarse disponible para las jefaturas, autoridades y/o personal de Servicio Mejor Niñez que requiera informarse o supervisar las acciones realizadas.



vii. Conclusiones

Otorgar un ambiente respetuoso, basado en la prevención de delitos (hacia niños, niñas y adolescentes, y resguardando los lineamientos relativos a fondos públicos y aporte fiscal del Estado) es tarea de todos quienes son parte de ONG María Madre. Crear y resguardar una cultura organizacional que apunte a la prevención es parte del espíritu de esta institución, responde a un enfoque de trabajo basado en el respeto por los derechos de los niños y niñas, además de los estándares nacionales e internacionales de atención hacia ellos.

El cumplir con este modelo no es opcional, es parte de lo esperado de cada persona que se vincula a la labor proteccional de la institución, y además con los niños y niñas.

En caso de cualquier duda, sugerencia y/o comentarios, favor acercarse a su jefatura y/o al encargado de este modelo.

VIII. Referencias

- Bodero, C. (2017). *La neurociencia en la primera infancia*. Centro de Capacitación Integral CBC, Lima. Extraído de <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2017002>.
- Decreto 14, 27 de diciembre de 2021, aprueba reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
- Ley 20500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública. 2011. Chile.
- Ley 21.057, regula entrevistas grabadas en videos y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales. 2018. Chile
- Ley 21.302, crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica. 2021. Chile
- Resolución Exenta N°155, de fecha 14 de marzo de 2022, deja sin efecto y reemplaza a la circular 5 del Servicio Nacional de Menores.
- Resolución exenta N°000022, de fecha 14 de enero de 2022, aprueba lineamientos de los 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.
- Resolución exenta N°470, de fecha 21 de julio de 2022, aprueba nota técnica denominada "documento de apoyo técnico: Modelo de prevención de delitos y gestión de riesgos para organismos colaboradores del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Pool, A. (2006) "*Análisis Desde el Modelo Traumatogénico de los Indicadores Gráficos Asociados a Agresiones Sexuales Infantiles en la Prueba Persona Bajo la Lluvia*", PSYKHE, VOL. 15, Nro. 1, 45-55.