

# POLÍTICA Y MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA  
ALDEA DE NIÑOS  
CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ



Institución	Fundación de Beneficencia Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez
Fecha	15 de septiembre de 2022
Autor	Constanza Prieto, Abogado, Directora Ejecutiva / María Josefina Ortiz, Abogado, Directora Fundación
Validación	Firman en muestra de aceptación los Directores de la Fundación.
Responsable ejecución	María Constanza Hernández Prieto, Directora Aldea

# ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. MARCO NORMATIVO
- III. DEFINICIONES
- IV. OBJETIVOS
- V. DE LOS RESPONSABLES Y DE LAS COMISIONES
  - A. Del Responsable de Prevención del Delito
  - B. Del Comité de Prevención del Delito
  - C. De la Comisión de Ética
- VI. ACCIONES DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS
  - A. Actividades de Prevención:
    - 1) Matriz de Riesgo
    - 2) Sistema de Reclutamiento y Selección
    - 3) Características Contractuales disuasorias
    - 4) Protocolo de inducción
    - 5) Sistema de Evaluación de Desempeño
    - 6) Política de mutuo y auto cuidado
    - 7) Plan de capacitación, política de formación continua
  - B. Actividades de Detección:
    - 1) Canales de denuncia y verificación
    - 2) Protocolo de recepción de relato.
  - C. Actividades de Respuesta:
    - 1) Gestión de denuncias y reclamos
    - 2) Canales de información
      - Externos
      - Internos
  - D. Actividades de Supervisión
    - 1) Sistema de Supervisión del MPD
    - 2) Actualización del MPD
    - 3) Supervisión de la gestión del RPD

## I.- INTRODUCCIÓN

La Fundación de Beneficencia Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez, es un organismo colaborador del Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, cuya misión es darles la oportunidad a los niños, niñas y adolescentes de creer nuevamente en ellos mismos, reparando las vulneraciones vividas mediante una atención terapéutica biopsicosocial, en un ambiente familiar, de buen trato y donde de manera eficaz y transitoria podamos restituir su derecho a vivir en familia o bien preparándolos para una vida independiente plena, que les permita alcanzar sus sueños.

Con más de 40 años al servicio de la infancia vulnerada de nuestro país, nuestra organización se encuentra comprometida más que nunca con los cambios que se han llevado adelante en la legislación nacional, con el fin de garantizar el bienestar y desarrollo integral de miles de niños, niñas y adolescentes que han sufrido la vulneración de sus derechos. En este sentido, el presente documento, viene a actualizar la normativa interna de la Fundación, poniéndola al día con los estándares exigidos por la legislación actual.

Respecto al presente modelo de prevención del delito, es necesario contextualizar que, con la dictación de la Ley N° 20.393<sup>1</sup>, se produjo un cambio en la legislación penal chilena, al determinar que las empresas y/o personas jurídicas, también sean sujetos de responsabilidad penal, permitiéndole a las mismas atenuar dicha responsabilidad implementando modelos de prevención de delitos, cuyos elementos y características entrega la misma norma.

Por su parte, y siguiendo la línea del cambio legislativo en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas, la Ley N°21.302<sup>2</sup> contempla e introduce como novedad, la exigencia de implementación de un modelo de prevención de delitos para las personas jurídicas que pretendan acreditarse como colaboradores del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; extendiendo el alcance de ésta, a la prevención no sólo de delitos que se puedan cometer en cuanto al uso de fondos públicos, sino además, a la prevención de delitos que pudieren afectar a niños, niñas o adolescentes. Y es en dicho contexto que entrega además la tarea al mencionado Servicio, de otorgar lineamientos o estándares mínimos para quienes deban implementar o ejecutar, dichos modelos.

En este sentido, es el mismo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia el que entrega las directrices para implementar lo exigido, exponiendo en su Manual de Lineamientos los siguiente *“...en términos simples un **Modelo de Prevención de Delitos se refiere a un conjunto de diversas herramientas de control, que se ejecutan sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos** señalados en la ley N° 20.393 y en el artículo N° 16 de la ley N° 20.931, así como también en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control sobre los procesos internos de funcionamiento, de los colaboradores acreditados que se encuentran expuestos a riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley N° 21.302, del cual cada persona que se encuentre ligada a un organismo vinculado con las funciones del Servicio, debe conocer, replicar y aplicar en su quehacer diario.”*

## II.- MARCO NORMATIVO

A fines del año 2009 se promulgó la Ley N° 20.393, que establece la “Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho”. Por su parte, en julio de 2016, se publica la Ley N° 20.931, que en su artículo 16, modifica la Ley N° 20.393, incorporando el delito de Receptación, tipificado en el artículo 456 bis A del Código Penal. La responsabilidad que bajo los supuestos de la Ley N° 20.393, la responsabilidad penal alcanza a **todo**

---

<sup>1</sup> Ley 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos que indica.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1008668&idParte=8811454&idVersion=2020-06-20>

<sup>2</sup> Ley 21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada de la niñez y adolescencia.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203&idParte=10190469&idVersion=2222-02-02>

**tipo de sociedades, corporaciones o fundaciones**, pudiendo ser aplicable, por lo tanto, a las Empresas del Estado, o en las que este tiene participación a través de la transferencia de fondos públicos.

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

De esta forma, tratándose de niños, niñas o adolescentes, resulta necesario señalar que, en su calidad de sujetos de derechos, pueden ser víctimas de diferentes delitos, tanto en lo relativo a su desarrollo vital fuera de un sistema de cuidado alternativo residencial, como bajo dicho cuidado. La calidad de víctima de un niño, niña o adolescente de un hecho que revista los caracteres de delito, se puede extender a toda la gama de acciones tipificadas contenidas en nuestro ordenamiento penal, debiendo entonces nuestra institución adoptar todas las medidas para su prevención y abordaje, tanto respecto de sus trabajadores, como respecto de los niños, niñas y adolescentes bajo nuestro cuidado.

Sin perjuicio de lo señalado, resulta importante relevar ciertos actos= tipificados en nuestro ordenamiento jurídico, que pudieren afectar a nuestros niños, niñas o adolescentes, y que por su relevancia no podemos dejar de mencionar:

El presente modelo de prevención de delitos se basa en dos tipos de figuras delictivas. Uno que dice relación con los delitos que pudieren eventualmente cometerse contra los niños, niñas y adolescentes, y el otro referido a los delitos que eventualmente pudieren cometerse con los fondos públicos, conforme al siguiente detalle:

Delitos que afectan la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de los NNA	
Delitos contra la libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secuestro: art. 141, Código Penal, en adelante CP</li> <li>- Estupro: art. 363, CP</li> <li>- Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes: art. 150 A, D, CP.</li> </ul>
Delitos contra la integridad sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Violación propia (mayor de 14 años) art. 361 del CP</li> <li>- Violación impropia (de menor de 14 años) (Artículo 362 del CP</li> <li>- Estupro, art 363 CP</li> <li>- Violación Sodómica, art. 365 CP</li> <li>- Abuso Sexual, acciones distintas del acceso carnal, art. 365 bis, 366, 366 bis y 366 ter CP</li> <li>- Acciones de significación sexual, art. 366 quáter CP</li> <li>- Producción de material pornográfico, art. 366 quáter CP.</li> <li>- Promoción o facilitación de la prostitución art. 367 CP.</li> </ul>
Delitos contra las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Homicidio simple</li> <li>Homicidio calificado</li> </ul>

<sup>3</sup> Ley 21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada de la niñez y adolescencia. *Sólo podrán ser colaboradores acreditados las personas jurídicas que hubieren adoptado e implementado 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. Dicho modelo será elaborado por el colaborador acreditado en base a los lineamientos que el Servicio disponga para tales efectos. Éstos comprenderán la identificación de las actividades o procesos de la entidad, sean habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos señalados* • <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203&idParte=10190469&idVersion=2222-02-02>

	Femicidio Homicidio de mujer en razón de su genero Auxilio del Suicidio Castración Mutilaciones Lesiones graves Lesiones Menos graves Lesiones leves Maltrato de menores Trato degradante Trata de personas
Delitos que afecten el correcto uso de fondos públicos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malversación de caudales públicos</li> <li>- Fraude al fisco</li> <li>- Fraude de subvenciones</li> </ul>	

### III.- DEFINICIONES

Se entenderá por:

1. MPD: Modelo de Prevención de Delitos.
2. NNA: Niños, niñas y adolescentes
3. Aldea, Fundación, Institución: Fundación de Beneficencia Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez
4. OCA: Organismo Colaborador del Servicio Especializado de Protección de la Infancia y Adolescencia.
5. SMN: Servicio Mejor Niñez o Servicio Nacional Especializado de Protección de la Infancia y Adolescencia.
6. RPD: Responsable Prevención del Delito
7. CPD: Comité Prevención del Delito
8. CE: Comisión de Ética
9. PTP: Plan Triannual de Prevención.

### IV.- OBJETIVO

La principal finalidad del Modelo de Prevención de Delitos es la definición de las directrices, lineamientos e instrucciones específicas sobre actividades de control, prevención y reparación ante la potencial ocurrencia de un delito dentro de la Institución.

### V.- ALCANCE

El alcance del MPD, incluye a todos los trabajadores de la Aldea, independiente de su calidad contractual y la duración de la misma. Igualmente están afectados al presente MPD todos los directores de la Fundación, ya sea que presten sus servicios de manera remunerada o pro-bono. En general, el MPD **es aplicable a todas las personas que de alguna u otra forma, realicen actividades dentro o fuera de la Aldea y que tengan contacto con los NNA o con fondos públicos.**

### VI.- DEL RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DE DELITOS, DE LAS COMISIONES Y LOS COMITÉS

## A. RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DE DELITOS (RPD):

1. **Definición:** El Responsable de Prevención de Delitos, será el encargado dentro de toda la Fundación, de dar cumplimiento al presente MPD, procurando su aplicación y buen funcionamiento mediante una supervisión permanente. El RPD será, por defecto, el o la Directora de Aldea, ubicada en la localidad de Punta de Tralca, cargo que llevará dentro de sus funciones<sup>4</sup> desempeñar este rol. El Directorio de la Fundación podrá designar, si lo estima conveniente, a otro cargo de la Aldea en este rol. En ausencia del o la Directora, o de la persona nombrada por el Directorio, ejercerá de manera subrogante la Dirección Ejecutiva de la Fundación. El RPD dependerá directamente del Comité de Prevención de Delitos, así como también del Directorio y deberá dar cuenta de su gestión al menos una vez al año.
2. **El nombramiento del RPD**, lo hará el Directorio de la Fundación y deberá constar en acta. Dicho nombramiento deberá notificarse a todos los trabajadores de la Aldea mediante mail corporativo y publicación en el diario mural de administración, indicando el nombre completo de la persona designada, sus funciones y atribuciones.
3. **Duración:** El RPD durará en sus funciones 3 años a contar de su nombramiento en el Directorio y podrá ser renovado en sus funciones, por igual periodo. Transcurridos los 3 años, renovado en su cargo, o designada otra persona, el RPD, deberá efectuar una actualización del MPD.
4. **Las Funciones** del RPD serán las siguientes, sin perjuicio de otras que el Directorio pudiera solicitarle:
  - Ejecutar el MPD;
  - Ejecutar el sistema de supervisión del MPD;
  - Podrá emitir documentos formales con distintas estrategias para garantizar la adecuada ejecución del MPD, incluyendo la adopción y cumplimiento de la normativa interna de SMN contenida en Circulares y / u Orientaciones Técnicas de cada modalidad.
  - Establecer los métodos para la adopción, implementación, administración, actualización y supervisión del MPD, a fin de detectar y corregir las potenciales deficiencias, y actualizarlo de acuerdo con los cambios del entorno externo e interno de la Aldea.
  - Identificar y determinar, en conjunto con el Directorio cuáles son los medios y recursos necesarios para lograr cumplir con su rol y responsabilidades.
  - A partir de un diagnóstico y la matriz de riesgo institucional, debe confeccionar **el Plan Trianual de Prevención (PTP)**, que contemple mecanismos de prevención que permitan enfrentar sus riesgos y establecer acciones, medios y responsables. Además, elaborar un resumen ejecutivo de este con el objeto de realizar acciones de promoción a través de la página web y los medios que se estimen pertinentes;
  - Efectuar anualmente una capacitación presencial del MPD y del PTP a todo el personal de la Fundación. El contenido mínimo de la mencionada capacitación se encuentra establecido en el Plan Anual de Capacitaciones (VI. A. 7)
  - Proteger y promover el adecuado establecimiento y la operación del Modelo de Prevención de Delitos, desarrollado e implementado por la entidad receptora de fondos públicos.
  - Reportar al Directorio anualmente sobre hechos y materias relevantes del Modelo de Prevención de Delitos.
  - Establecer reglas, protocolos y procedimientos de prevención de delitos.

---

<sup>4</sup> Se realiza con fecha       , la modificación formal del descriptor de cargo de Director/a de Aldea, introduciendo en sus funciones, la de cumplir con el rol de RPD, que en este documento se describe.

- Promover que los procesos que desarrolla la Fundación posean controles efectivos de prevención de riesgos de delitos contemplados en la ley 20.393<sup>5</sup> y en el artículo N° 16<sup>6</sup> de la ley 20.931 y mantener el registro de evidencias del cumplimiento y ejecución de estos controles.
- Evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del MPD y su conformidad con las leyes y demás regulaciones atinentes, informando al Directorio de la Fundación sobre la necesidad y conveniencia de su modificación, si correspondiere;
- Conocer y analizar cualquier actividad u operación inusual o sospechosa y, de considerarlo necesario, elevar el caso al Directorio, recabando toda la documentación relacionada con esa actividad, generando para tales efectos un archivo de antecedentes.
- Conocer y analizar antecedentes y contratos que se celebren, especialmente con entidades relacionadas, u otras del Estado, organizaciones no gubernamentales, para los efectos de cautelar el cumplimiento de la Ley 20.393.
- Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades realizadas respecto de la prevención de los delitos señalados;
- Participar, si corresponde, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que emprenda la Fundación, en relación con los delitos señalados, aportando los antecedentes que mantenga o que conozca en razón de su cargo.
- Realizar trabajos especiales que el Directorio le encomiende en relación con las materias de su competencia.
- Prestar colaboración en el proceso de certificación del MPD, si se considera necesario por el Directorio; haciendo seguimiento de las recomendaciones o instrucciones derivadas del proceso de Certificación si correspondiere.

**B. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS (CPD):** Este comité está compuesto por un miembro del Directorio y el Director Ejecutivo de la Fundación, o quién el mismo Directorio designe. Tiene por objeto supervigilar las actuaciones del RPD, pudiendo pedir cuenta de la ejecución del MPD y del PTP y, en caso de tomar conocimiento de hechos eventualmente constitutivos de delito, verificar que se haya cumplido con el procedimiento establecido en la Resolución Exenta N° 155<sup>7</sup> y/o con denunciar ante la institución correspondiente, aquellos hechos eventualmente constitutivos de delito que digan relación con el mal uso de fondos públicos. Asimismo, puede tomar decisiones o ser consultado para la elaboración o modificación de protocolos o para el adecuado desarrollo de las investigaciones internas que se realicen, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Fundación.

**C. COMISIÓN DE ÉTICA (CE):** Es un órgano colegiado, de carácter consultivo y asesor, cuya composición es multidisciplinaria, compuesto por 3 personas, quienes serán definidas por el Directorio. Su misión, es **velar, una vez que se conforme, que las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención se desarrollen en base a los valores éticos de nuestra Fundación, las directrices del derecho internacional de los derechos humanos de la niñez, la adolescencia y la familia, y la mejor evidencia disponible, de modo de promover la reflexión colectiva sobre el quehacer profesional**

<sup>5</sup> Ley 20.393, del Ministerio de Hacienda; Subsecretaría de Hacienda: Establece la responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos que indica. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1008668&idParte=8811454&idVersion=2020-06-20>

<sup>6</sup> Ley 20.931, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que facilita la aplicación efectiva de las penas establecidas para los delitos de robo, hurto y receptación y mejora la persecución penal en dichos delitos. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1092269&idParte=9713189>

<sup>7</sup> Resolución Exenta 155, del 14 de marzo 2022, del Servicio Especializado de Protección de la Niñez y la Infancia Mejor Niñez que Aprueba "Procedimientos ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección especializada a la Niñez y la Adolescencia" [https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/resoluciones/2022/REX-155\\_2022.pdf](https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/resoluciones/2022/REX-155_2022.pdf)

en protección y resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes. Siempre deberán regirse por los principios éticos que profesa la Fundación, los cuales son:

- **Los niños, niñas y adolescentes primero:** La Fundación debe prevenir y abstenerse de cualquier acción o conducta que pudiera ser perjudicial para el interés de los niños, niñas y adolescentes, y anteponer dicho interés a cualquier otro objetivo. En este sentido, debe orientar su acción a proporcionar una atención eficiente, cariñosa y eficaz a los NNA a su cuidado con el mejor estándar posible, de manera de asegurar que puedan desarrollarse integralmente, y debe propender a que el período de internación de los NNA sea el más breve posible, facilitando que se den las condiciones para que vuelvan con sus familias, y si ello no fuera posible, para que sean preparados para la vida independiente. Será labor primordial de la Fundación prevenir la comisión de delitos que pudieran afectar a la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o que afecten al correcto uso de los recursos públicos y privados que reciba la Fundación.
  - **Comportamiento ético:** La honestidad, la equidad y la integridad serán los criterios clave para todas las acciones que desarrolle la Fundación.
  - **Respeto a la legalidad:** La Fundación debe en todo momento ajustar su actuar a las leyes y regulaciones vigentes.
  - **Rendición de Cuentas y Transparencia:** La Fundación tiene la responsabilidad de informar en forma periódica y en un formato accesible las actividades desarrolladas y el uso de los recursos recibidos, tanto a sus socios, si los hubiere, como a sus colaboradores y en general a cualquier persona o entidad que tenga interés en ello.
  - **Trato justo a sus trabajadores:** La Fundación brindará un trato justo a sus trabajadores lo que implica remuneraciones justas, trato correcto, no discriminación en las contrataciones o en las relaciones laborales y propender a que exista un ambiente laboral positivo.
  - **Trato justo a las familias y terceros significativos de los NNA:** La Fundación brindará un trato justo a las familias y terceros significativos de los NNA, promoviendo y facilitando el contacto con los mismos, siempre que las medidas de protección y los planes de intervención de los NNA, así lo permitan.
  - **Uso eficiente de los recursos:** La Fundación utilizará los recursos proporcionados por el Estado en forma eficiente y estrictamente para los fines autorizados, debiendo rendir debida cuenta de su utilización. Asimismo, las donaciones de terceros y las cuotas de los asociados, si las hubieren, se utilizarán eficientemente para los fines comprometidos, en su caso, o en las actividades propias de la Fundación, evitando cualquier conflicto de interés.
- 1) **Funcionamiento:** La CE, es una comisión Ad-Doc y se constituye a petición de parte, se conforma con personal de la Fundación con la experiencia para asesorar respecto de la cuestión discutida, quienes una vez prestada su opinión podrán retomar sus funciones habituales en la Fundación.
  - 2) **Constitución:** La CE, se constituirá cada vez que el Directorio, el RPD, o la Dirección de la Aldea solicite su pronunciamiento con el fin de prevenir situaciones que pudieren eventualmente revestir carácter de delito, conforme a lo dispuesto en el presente MPD. Una vez constituida, debe designar de entre sus integrantes a un responsable de acuerdo a la especialidad, para que reporte al Directorio los resultados de su funcionamiento y procura que se cuente con un sistema de registro de lo debatido en la sesión, el que debe mantenerse como respaldo a disposición del Servicio Mejor Niñez en caso de ser requerido
  - 3) **Funciones:** Su función principal es la de asesorar frente a hechos eventualmente constitutivos de delito y otras situaciones en las cuales se requieran decisiones éticas, tales como casos donde existan eventuales alcances éticos sobre acciones o decisiones adoptadas en relación a un niño, niña o adolescente por el equipo



técnico y que generen cuestionamiento o controversia, decisiones de bioética, entre otras. Asimismo y siempre y cuando sea solicitada su composición, la CE deberá:

- Asesorar frente a situaciones de denuncias que requieran decisiones éticas, ordenar investigaciones internas, decisiones de bioética, revisiones de intervención técnica entre otras.
- Fomentar y monitorear, en los procesos para los cuales fue solicitada su intervención, el cumplimiento de los principios éticos de la Corporación señalados en con anterioridad.

## VIII.- ACCIONES DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

### A. ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN:

#### 1. Matriz de riesgo:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1P8zssRaVnvhMRGoGjwwQEYtbLtCI9O8f\\_pYf\\_ItZMbo/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1P8zssRaVnvhMRGoGjwwQEYtbLtCI9O8f_pYf_ItZMbo/edit?usp=sharing)

**TABLA DE VALORES**

Probabilidad	Valor
Alta	3
Mediana	2
Baja	1
Gravedad / Impacto	Valor
Alto	3
Medio	2
Bajo	1
Valor del Riesgo	Riesgo Inherente (PxG)
Insoportable	> 6
Difícil de llevar	>3
Soportable	>1

A. RIESGOS INTERNOS						
Estantar	Riesgo	Causa	Probabilidad (Ocurrencia)	Gravedad (Impacto)	Valor de Riesgo	Nivel de Riesgo
COLABORADORES	Negligencia en la atención y cuidado de los NNA.	Por inexperiencia y falta de preparación del personal para la atención especializada de los NNA	2	3	Insoportable	>6
		Por falta de profesionales y técnicos a nivel sectorial	1	3	Difícil de llevar	>3

	Falta de atención especializada y de cuidados de los NNA.	Por alta rotación de colaboradores.	3	3	Insoportable	>6
		Por falta de profesionales y técnicos a nivel sectorial	3	3	Insoportable	>6
	Negligencia y <b>malos tratos</b> entre pares, o desde los colaboradores hacia los NNA.	Falta de herramientas de auto cuidado.	1	3	Difícil de llevar	>3
		Bournout	2	3	Insoportable	>6
	Vulneración de derechos hacia los NNA.	Mala selección de personal	1	3	Difícil de llevar	>3
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	Accidentes, incidentes, desregulaciones de NNA, descordinaciones en caso de emergencia.	Falta de protocolos	2	2	Difícil de llevar	>3
		Falta de actualización de protocolos y reglamentos	2	1	Soportable	>1
		Falta de socialización de protocolos y reglamentos	1	2	Soportable	>1
		Falta de capacitación en la creación, modificación e implementación de los protocolos	2	2	Difícil de llevar	>3
		Falta de registros en el cumplimiento de los procedimientos	2	1	Soportable	>1
		Falta de estandarización de los procedimientos	3	1	Difícil de llevar	>3
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	No contar con los recursos para la atención de los NNA	Menor subvención por falta de cumplimientos del proyecto licitado	2	3	Insoportable	>6
		Gastos imprevistos no cubiertos por subvención	3	1	Difícil de llevar	>3
		Demandas laborales por Inconformidad frente a decisión de desvinculación. Renuncias asociadas a condiciones inadecuadas para el ejercicio laboral y/o al incumplimiento de contrato por parte	2	1	Soportable	>1

		de la Fundación.				
		Perdida de recursos por negligencia o falta de probidad	1	3	Difícil de llevar	>3
		Gastos rechazados por la supervisión financiera de Mejor Niñez	2	3	Insoporable	>6
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Incendio, riesgo de intoxicación por gas, riesgo de accidentes eléctricos, riesgos sanitarios, riesgos de accidentes laborales	Falta de certificación eléctrica	3	3	Insoporable	>6
		Falta de certificación de gas	3	3	Insoporable	>6
		Falta de regularización de alcantarillado.	3	1	Difícil de llevar	>3
		Riesgo de accidentes por mal estado de los suelos externos.	3	1	Difícil de llevar	>3
	Desregulaciones violentas de los NNA, con altas posibilidades de causar lesiones o autolesiones	Residencias construidas con materiales que no se encuentran acondicionados frente a situaciones de desregulaciones.	3	3	Insoporable	>6
	Riesgo de abandono residencial.	Falta de cierre perimetral	3	2	Insoporable	>6

<b>B. RIESGOS EXTERNOS</b>						
<b>Actores</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Probabilidad (Ocurrencia)</b>	<b>Gravedad (Impacto)</b>	<b>Valor de Riesgo</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Red de salud	Lesiones por desregulaciones violentas y constantes, enfermedades mentales no tratadas, no detectadas, enfermedades físicas generales	Falta de atención especializada de la red de salud de la zona	3	3	Insoporable	>6
		Cambio constante de médicos	3	3	Insoporable	>6
		No concurrencia a los llamados de emergencia	2	3	Insoporable	>6
		No aplicación del medicamento S.O.S.	3	3	Insoporable	>6
		Falta de horas para controles médicos	2	3	Insoporable	>6
Servicio Mejor Niñez	Atención por debajo los estándares	Atender más NNA de los	1	3	Difícil de llevar	>3

	exigidos por licitación.	licitados				
		No pago de subvención	3	3	Insoportable	>6
		Ingreso de NNA con perfiles distintos al licitado	3	3	Insoportable	>6
		Exigencias por sobre lo licitado. Eje. Tens, TO.	3	1	Difícil de llevar	>3
Red Educacional	NNA con deficiente nivel de educación	Acortes de jornadas unilaterales	3	3	Insoportable	>6
		Suspensiones arbitrarias de matrículas	3	3	Insoportable	>6
		Falta de apoyo en el colegio	3	3	Insoportable	>6
		Desconocimiento de la realidad de los NNA	2	3	Insoportable	>6
Catástrofes Naturales	Resultado de muerte, lesiones graves o leves.	Tsunami, terremoto, incendio, tromba Marina	1	3	Insoportable	>6

C. RIESGOS COMISIÓN DELITOS CONTRA LA INFANCIA.					
	Delito	Probabilidad (Ocurrencia)	Gravedad (Impacto)	Valor de Riesgo	Nivel de Riesgo
<b>DELITOS CONTRA LA INFANCIA</b>	Delito de maltrato relevante (físico y/o psicológico)	1	3	Difícil de llevar	>3
	Abuso sexual de adultos contra los NNA	1	3	Difícil de llevar	>3
	Abuso sexual entre pares	3	3	Insoportable	>6
	Delito de violación Propia	1	3	Difícil de llevar	>3
	Delito de violación Impropia	2	3	Insoportable	>6
	Violación con homicidio	1	3	Difícil de llevar	>3
	Robo con violación	1	3	Difícil de llevar	>3
	Secuestro con violación.	1	3	Difícil de llevar	>3
	Sustracción de menores con violación.	1	3	Difícil de llevar	>3
	Delito de Estupro	1	3	Difícil de llevar	>3
	Delito de sodomía de menor de edad	1	3	Difícil de llevar	>3

	Abuso sexual agravado o calificado.	1	3	Difícil de llevar	>3
	Abuso sexual propio o directo.	1	3	Difícil de llevar	>3
	Abuso sexual impropio o indirecto o exposición de menores a actos de significación sexual.	2	3	Insoportable	>6
	Producción de material pornográfico.	1	3	Difícil de llevar	>3
	Tráfico o difusión de material pornográfico.	1	3	Difícil de llevar	>3
	Adquisición o almacenamiento de material pornográfico	2	3	Insoportable	>6
	Delitos de explotación sexual de menores de edad Asociados a la prostitución	1	3	Difícil de llevar	>3

**2. Sistema de Reclutamiento y Selección:** El presente procedimiento establece un proceso de selección y contratación estandarizado a nivel institucional, con el fin de garantizar la calidad del mismo, procurando proporcionar a la Fundación personal idóneo para las labores encomendadas, de manera que permita verificar que las personas que trabajan en la organización, de acuerdo a sus antecedentes, se encuentran capacitados para trabajar con niños, niñas y adolescentes, así como también para utilizar correctamente los recursos públicos. La Fundación terceriza el proceso de selección a través de empresas expertas dedicadas a la selección y reclutamiento de personal, en adelante “Consultora”. Las etapas estandarizadas del proceso son las siguientes:

- **Elaboración Perfil de Cargo:** La Fundación cuenta con los perfiles de cargos previamente elaborados, lo que permite identificar los objetivos del cargo, funciones y resultados esperados. Sin perjuicio de lo anterior, dichos perfiles son revisados cada vez que se abre la vacante con el fin de adaptarlos a las necesidades actuales de los NNA. Dichos perfiles contienen siempre los valores que se buscan en la Fundación, las competencias requeridas y los principios básicos y mínimos exigibles como institución, así como también el nivel de experiencia requerido, el título profesional o técnico etc. *Se adjunta como Anexo 1, los perfiles de cargo.*
- **Publicación cargo:** Producida la vacante y, en caso de ser requerido, actualizado el perfil de cargo, la Fundación envía la información a la Consultora, para que haga la publicación y posterior búsqueda de perfiles en los medios ad-hoc a lo que se busca. Redes sociales, páginas de búsqueda, universidades, OMIL’s etc.
- **Selección de CV:** Recibidos los antecedentes de los postulantes, la Consultora realiza una selección de currículums según los criterios de búsqueda establecidos en el perfil, generando una Long List, la cual es presentada a la Fundación para su revisión y afinamiento de la búsqueda.
- **Entrevistas a candidatos:** Presentada la Long List a la Fundación, la Consultora realiza entrevistas a los candidatos, con el fin de levantar información preliminar y ver la motivación por el cargo. De estas entrevistas, se seleccionan por parte de la

Consultora los candidatos más ad-hoc a los perfiles y se presenta una Short-List a la Fundación.

- Entrevista a Psicológica presencial: La Consultora realiza entrevistas en profundidad a los candidatos de la Short-List, para luego elaborar una terna, la que es presentada a la Fundación.
- Entrevista Técnica presencial con Directora: La terna presentada por la Consultora es entrevistada por la Directora de la Aldea en conjunto con la Jefa Técnica, con el fin de abordar el trabajo y experiencia con infancia vulnerada y/o en el manejo de recursos públicos, según corresponda. La Directora y la Jefa Técnica deberán plasmar en el informe de entrevista su parecer respecto a la idoneidad del candidato para ejercer el cargo en cuestión, así como también la veracidad de la información entregada por el candidato respecto a su experiencia de trabajo con NNA.
- Entrevista con Directores: Si la vacante corresponde a algún cargo del equipo profesional, la terna es entrevistada, además, por miembros del Directorio.
- Presentación de antecedentes: Entrevistados los candidatos, la Consultora realiza, a los seleccionados, una **evaluación psicológica con foco clínico**,<sup>8</sup> así como también realiza la validación de dos **referencias laborales o académicas (siempre y cuando no tenga referencias laborales)**. Asimismo, la consultora solicita a los candidatos preseleccionados los documentos de idoneidad, a fin de corroborar antecedentes técnicos y morales. Los documentos mínimos a solicitar son los siguientes:
  - Certificado de antecedentes para fines especiales.
  - Curriculum Vitae actualizado en formato indicado.
  - Certificado de estudio o título profesional o técnico según corresponda, o copia legalizada ante notario.
  - Copia cédula de identidad por ambos lados.
  - Certificado de Afiliación de AFP y Salud (Isapre o Fonasa).
  - Certificado de Inhabilidades para trabajar con menores de edad.
  - Póliza del Seguro Covid (si cuenta con él).
  - Declaración jurada que no se encuentra afecto a sanciones judiciales ni administrativas de índole laboral según lo dispuesto en artículo 8 de la Ley N° 20.032.
  - Referencia laboral o académica (si se integra por primera vez al mundo laboral). La referencia debe vincularse a la función que desempeñará y ser comprobada por el entrevistador.

De éstos antecedentes, la Consultora elabora un informe consolidado comparativo el que será presentado a la Fundación para la toma de decisión final. Los candidatos no seleccionados son posteriormente contactados por la Consultora para informales de la decisión, agradeciéndoles su participación del proceso.

- Carta de Oferta: La Fundación, una vez elegido el candidato, envía una carta oferta. *Se adjunta como Anexo 2, formato de carta de oferta.* De esta acción se pueden desprender dos acciones:
  - Aceptación de la carta oferta: La Consultora informa a los demás candidatos de la decisión de la Fundación agradeciéndoles su participación en el proceso de selección. Asimismo, la Consultora hace entrega a la secretaría administrativa de la Fundación de los antecedentes del Candidato para la realización del contrato de trabajo, el cual en primera instancia es un contrato a plazo fijo, para luego transformarse a plazo indefinido<sup>9</sup>.
  - Candidato rechaza carta de oferta: Se procede a evaluar a los otros

---

<sup>8</sup> Es importante mencionar que las evaluaciones psicológicas con enfoque clínico, se realizan después de las entrevistas con los Directores o la Directora, con el fin de incluir en dicha evaluación aspectos levantados por los entrevistadores y que les haya causado duda.

<sup>9</sup> Revisar Documento "Política de Personas"

candidatos y de no ser estos aptos, se comienza nuevamente con la búsqueda.

- **Contratación:** Una vez enviados los documentos por el o la postulante o la Consultora, se solicita al contador la realización del contrato laboral, **incluyendo siempre las cláusulas comunes a todos los contratos de la Fundación**, así como también generando un contrato a plazo fijo por un mes, el que posteriormente será validado por la Dirección de la Aldea para la firma final y ser reenviado al nuevo/a colaborador/a. Desde la entrega del borrador de contrato al nuevo colaborador, habrá 10 días corridos para la firma de éste. Pasado el periodo de prueba, el cual será de un máximo de 3 meses y luego de una evaluación de desempeño, se procederá a la firma del anexo de contrato indefinido.
- La Secretaria Administrativa realiza el seguimiento del estado de la documentación solicitada, subiéndose a la carpeta laboral de Drive y manteniendo copias físicas en las carpetas laborales, revisadas por el Servicio Mejor Niñez. La Secretaria Administrativa, hace entrega al nuevo trabajador, de una carpeta con el Reglamento Interno, los protocolos vigentes, el MPD, Formulario Informativo de los Riesgos Laborales, compromiso de confidencialidad, declaraciones juradas correspondientes a inhabilidades para trabajar con menores de edad y a consumo de sustancia, y cualquier otro que permita asegurar que la persona es suficientemente idónea para el cargo. A lo anterior, se suma la **Declaración de Compromiso**, la cual dice relación además, con el proceso de inducción que se describe más adelante en éste documento.

*Se adjunta como Anexo 3, el check list de verificadores asociados al sistema de reclutamiento y selección.*

### **3. Características Contractuales disuasivas de comisión de delitos y cláusulas contractuales comunes a todos los contratos de trabajo:** Todos los contratos de los trabajadores de la Fundación, tienen cláusulas contractuales comunes, las cuales estipulan el alto compromiso de la Fundación para con los derechos de los NNA

- **Periodo de prueba:** Las personas que ingresen a trabajar en la Fundación tendrán un período de prueba de mínimo 1 mes, tiempo durante el cual tendrán contrato de trabajo a plazo fijo, el que podrá prorrogarse por otro período de un mes. Cumplido el período de prueba a plazo fijo, y previa realización de una evaluación de desempeño, el contrato de trabajo terminará por expirar el plazo estipulado o se firmará un contrato de plazo indefinido.
- **Incumplimiento de Contrato:** Cualquier contravención y/o incumplimiento a las cláusulas de los contratos de trabajo, será considerado como un incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, por lo que el empleador podrá poner término a este, sin derecho a indemnización, según lo estipula el artículo 160, inciso 7 del Código del Trabajo.

Asimismo y por la importancia que reviste la labor que realiza la Fundación, y las diferentes reglamentaciones que regula el cuidado de los niños, niñas y adolescentes, los contratos de trabajo de nuestros trabajadores, contienen las siguientes cláusulas comunes a todo el personal, y cuyo incumplimiento implica la desvinculación inmediata según lo establecido en el artículo 160 del Código de Trabajo:

- a) *“Se deja expreso testimonio que ningún grado de maltrato es aceptable y/o tolerable en relación al cuidado de los niños, niñas y adolescentes de la Aldea. En caso que el Trabajador tenga conocimiento de una situación de vulneración a los derechos de alguno de ellos deberá denunciar de inmediato esta situación al Equipo Directivo de la Aldea. Si la trabajadora incurriera en vulneraciones hacia los derechos de los niños, niñas y adolescentes de la Aldea, y según lo indicado en la cláusula precedente del presente instrumento, se pondrá término inmediato del presente contrato.”*

- b) *“Por este acto el Trabajador declara conocer que según la legislación vigente, todo tipo de información referida a los niños niñas y adolescentes de la Aldea es de carácter confidencial, así como también su imagen personal, por lo que es de su conocimiento que cualquier divulgación que se haga de dicha información, fuera de los canales oficiales de la Fundación constituye una contravención grave a las normas del presente contrato.”*
- c) *“Queda estrictamente prohibido el ingreso a las dependencias de la Aldea, de alcohol, drogas y/o cigarros. Asimismo queda prohibido su consumo durante la jornada laboral, ya sea dentro o fuera del recinto de la Aldea.”*
- d) *“Se entenderá ser parte integrante del presente contrato de trabajo, el reglamento interno de la Fundación, su manual de convivencia, así como el cumplimiento irrestricto de los protocolos de actuación.”*
- e) *“Se hace presente que el servicio prestado por nuestra Fundación tiene el carácter de crítico, según se estipula en la Resolución Exenta número 233/D de fecha 22 de marzo de 2020, Del Servicio Nacional de Menores, la cual estipula que dichos servicios deben seguir brindándose, incluso en momentos de excepción constitucional. En éste sentido se hace presente que es obligación del trabajador, en situaciones de excepción constitucional seguir prestando sus servicios tal como se estipula en el presente contrato de trabajo.”*

**4. Protocolo de Inducción:** El proceso de inducción de la Fundación integra globalmente<sup>10</sup> a los nuevos trabajadores en su trabajo, favoreciendo su proceso de adaptación al puesto, con el fin de que puedan abordar materias asociadas a la prevención del delito, así como tb su rol y funciones asociadas al cargo, para el buen ejercicio de su labor favoreciendo el logro del sentido de pertenencia a la institución. Durante esta etapa, toda persona que llegue a la Fundación, inicia sus primeros días de trabajo de forma online interiorizándose respecto de su trabajo con el fin de llegar más preparado al minuto de ingresar de forma directa a trabajar con los niños, niñas y jóvenes que atiende la Aldea y / o con los recursos públicos que maneja la Fundación.

Las etapas de la inducción y sus verificadores son los siguientes:

- **Preparación del ingreso**

ACCIÓN	VERIFICADOR	CHECK
La directora de la Aldea designa al encargado de inducción, quien deberá preocuparse de que se lleven a cabo TODOS los puntos del proceso de inducción.	Mail enviado por parte de la directora a la persona asignada.	
La directora de la Aldea elaborará el mail institucional de la persona que ingresa al equipo y solo a este mail se le podrá compartir información institucional.	Mail elaborado y socializado a la nueva integrante a su mail personal.	
La directora de la Aldea le da acceso a los documentos del Drive institucional de acuerdo al cargo.	Mail enviado por parte de la directora a la persona que se integra detallando las carpetas a las que tiene acceso.	

<sup>10</sup> Inducción social, técnica, logística y seguimiento.



La Coordinadora de la Fundación le entrega al nuevo trabajador una copia de las llaves para el ingreso a la Aldea y a la oficina.	Firma de la recepción de las llaves por parte de la persona que se integra al equipo.	
La persona responsable de la inducción realiza todo lo comprometido en el presente documento	Se cuenta con todos los verificadores de cada uno de los puntos consignados en el presente documento.	

- **Presentación**

ACCIÓN	VERIFICADOR	CHECK
La Directora de la Aldea enviará un mail a todos el Equipo de la residencia presentando a la nueva persona el día que inicia su inducción online.	Mail enviado por parte de la directora a <a href="mailto:comunidad@aldeacardenal.org">comunidad@aldeacardenal.org</a>	
La jefa directa deberá presentar al recién llegado al resto del personal de la oficina, por cada una de las casas, los NNA y en especial, a los compañeros de equipo.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
La jefa directa deberá dar a conocer el espacio físico de trabajo.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	

- **Logística de la Aldea**

ACCIÓN	VERIFICADOR	CHECK
Explicar uso de: baños, oficinas, sistema de almuerzos, funcionamiento cocina, impresoras,	Mail enviado por parte de la directora a <a href="mailto:comunidad@aldeacardenal.org">comunidad@aldeacardenal.org</a>	
Informar sistema de comunicaciones internas: mail, whatsapp, calendario general.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
Socializar protocolos de acción: abandono residencial, actuación en crisis, uso de imagen	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	

NNA, celebración de cumpleaños, resolución ext. 155_2022, entre otros.		
Socializar manual de convivencia	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
Mostrar la página web, instagram y linkedin.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
Explicar el sistema de respaldo de archivos en google drive.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
La secretaria administrativa le enviará la ficha de datos personales que debe completar y enviar.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
La secretaria administrativa le enviará un mail solicitando su: Certificado de antecedentes para fines especiales. Modelo de Protección y Prevención del Delito: Curriculum Vitae actualizado en formato indicado. Certificado de estudio o título profesional o técnico según corresponda, o copia legalizada ante notario. Copia cédula de identidad por ambos lados. Certificado de Afiliación de AFP y Salud (Isapre o Fonasa). Certificado de Inhabilidades para trabajar con menores de edad. Póliza del Seguro Covid (si cuenta con él). Declaración jurada que no se encuentra afecto a sanciones judiciales ni administrativa de índole laboral según lo dispuesto en artículo 8 de la Ley Nº 20.032. Referencia laboral o académica (si se integra por primera vez al mundo laboral). La referencia debe vincularse a la función que desempeñará y ser comprobada por el entrevistador.	La documentación mencionada se encuentra disponible en el archivador del/la trabajadora y en la carpeta digital laboral.	
La secretaria administrativa le tomará la foto institucional para su credencial y para la página web.	La foto de la nueva persona se encuentra disponible en la página web.	

La secretaria administrativa mandará a hacer la credencial	La nueva persona firma la recepción de su credencial una vez recibida.	
------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--

- **Inducción a la Aldea**

ACCIÓN	VERIFICADOR	CHECK
La jefa directa deberá comunicar cordial y brevemente quiénes somos, historia de la Aldea, equipo Aldea, misión institucional, beneficiarios.	Mail enviado por parte de la directora a la persona asignada.	
La jefa directa deberá comunicar respecto al Sistema de Protección, relación y responsabilidades con Mejor Niñez.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
La RPD, realiza una inducción personalizada del Manual y Política de Prevención de Delitos de la Aldea, así como también del Reglamento Interno de la Fundación. Finalizada la inducción al MPD, el nuevo trabajador deberá firmar una <b>carta de compromiso</b> donde manifieste encontrarse de acuerdo con el MPD, y su compromiso irrestricto con su cumplimiento. <i>Se adjunta como Anexo 4 formato de carta compromiso.</i>	Mail de citación, verificador de entrega de copia de MPD y RI.  Acta firmada de reunión de inducción.  Carta de compromiso firmada por el colaborador.	

- **Inducción técnica**

ACCIÓN	VERIFICADOR	CHECK
¿Qué esperamos de tí? La Jefa Directa deberá detallar las funciones y responsabilidades inherentes al cargo, aclarando lo que se espera de él.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
La jefa directa le entrega los documentos necesarios para que la persona comprenda mejor su trabajo.	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	
La jefa directa lo instruye en las materias generales y específicas de su trabajo poniendo especial énfasis en:	Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.	

<p>ETD: proyecto formativo Institucional, pautas de crianza respetuosa, rutina de la vida diaria, NNA que viven en la casa que trabajará, etc.</p> <p>PSICÓLOGA: proyecto formativo Institucional, lineamientos de intervención individual terapéutica, NNA que atenderá etc.</p> <p>T. SOCIAL: proyecto formativo Institucional, lineamientos de intervención familiar terapéutica, NNA que atenderá, etc.</p> <p>T. OCUPACIONAL: proyecto formativo Institucional, rutina de vida diaria y preparación para la vida independiente, NNA que atenderá, etc.</p> <p>C. CONVIVENCIA: proyecto formativo Institucional, marco teórico de convivencia Aldea, consecuencias lógicas, parentalidad centrada en el buen trato, etc.</p> <p>C. ALDEA: proyecto formativo Institucional, logística y abastecimiento de la Aldea, etc.</p> <p>CHOFER Y REPARACIONES: proyecto formativo Institucional, logística de traslados y arreglos, solicitud de materiales, etc.</p> <p>S. ADMINISTRATIVA: proyecto formativo Institucional, rendiciones Fundación, Mejor Niñez y otros fondos, carpetas institucionales,</p> <p>TENS: logística y funcionamiento área salud, procedimientos médicos, casos crísticos NNA.</p>		
<p>Cuando sea necesario, otras personas claves del equipo le explican otras materias necesarias para el trabajo (Ejemplo: Comité bienestar y autocuidado, comité convivencia, comité Plan de Vida Independiente)</p>	<p>Firma de cierre de la inducción por parte de la nueva persona en la que indique que esta acción fue realizada.</p>	

- Entrevista de seguimiento

ACCIÓN	VERIFICADOR	CHECK
<p>Al los dos meses del ingreso, el jefe directo tiene una entrevista de seguimiento donde le pregunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo se ha sentido en su trabajo</li> </ul>	<p>Mail enviado por parte del jefe directo con la síntesis de lo conversado.</p>	

- Tiene dudas sobre su trabajo		
Se explica:  - Qué se espera de ti dentro del trabajo (se explica más profundamente de manera de hacer los ajustes necesarios)  Se entrega y explica la evaluación de desempeño.	Mail enviado por parte del jefe directo con la síntesis de lo conversado y adjunta la evaluación de desempeño.	

**5. Sistema de Evaluación de Desempeño:** El objetivo principal de la evaluación de competencias laborales y desempeño es mejorar el trabajo en pos de otorgarle a los NNA, una atención de calidad, integral y segura, lo cual se obtiene mediante un proceso sistemático que motiva a los trabajadores a descubrir y desarrollar habilidades que los ayudan a lograr las metas y objetivos propuestos de una manera más competente.

La Fundación ha dispuesto un sistema de evaluación en 360 grados, con el fin de ser lo más integral posible.

El sistema evaluativo comienza con una autoevaluación por parte de cada trabajador, luego es evaluado por un par, por un subordinado y finalmente por el jefe directo, con quienes se reúne para la retroalimentación correspondiente, en donde se fijarán metas y objetivos a cumplir para la siguiente evaluación de desempeño o en el plazo que se convenga.

Las competencias y cumplimiento de metas a evaluar se detallan en una planilla específica para la evaluación de desempeño, la cual es entregada en conjunto con la copia de su contrato y tienen relación con el descriptor de cargo, las funciones y obligaciones que impone el mismo, así como también los acuerdos tomados luego de evaluaciones previas. La planilla de evaluación es modificable según los acuerdos establecidos y los desafíos que generen los NNA de la Aldea.

La escala de evaluación es la siguiente:

Puntaje	Criterio
1	El desempeño está permanentemente por debajo del nivel esperado, con negligencias inexcusables, respecto de su área de trabajo.
2	Permanentemente requiere mejoría para estar dentro de lo esperado
3	Cumple con lo esperado
4	Frecuentemente su desempeño es mejor de lo esperado
5	Permanentemente su desempeño es mejor de lo esperado
6	Su desempeño es permanentemente superior a lo esperado, destacando en independencia, proactividad e innovación para resolver los problemas que se presentan en su área.

Según el puntaje obtenido en la evaluación de desempeño la Fundación ha determinado los siguientes beneficios o acompañamientos.

Puntaje Obtenido	Condición	Resultado
1	Una evaluación	Revisión en Equipo Directivo de la continuidad laboral
2	Una evaluación	Capacitación
3	Dos evaluaciones consecutivas dentro del año.	
4	Dos evaluaciones consecutivas dentro del año.	½ día administrativo al año
5	Dos evaluaciones consecutivas dentro del año.	Bono o retribución determinado anualmente por el Directorio, dependiendo de las posibilidades financieras de la Fundación.
6	Dos evaluaciones consecutivas dentro del año.	Bono o retribución determinado anualmente por el Directorio, dependiendo de las posibilidades financieras de la Fundación.

Las evaluaciones de desempeño se efectuarán dos veces al año al inicio de cada semestre, en las fechas que se determinen por la jefatura directa.

**6. Política de Mutuo y autocuidado, Cuidando a los que cuidan:** Nuestra Fundación cuenta con una política de mutuo y autocuidado, cuyo fin es evitar el Burnout en nuestros Trabajadores. Dicha política resulta esencialmente disuasiva de la comisión de delitos, porque detecta, repara y previene situaciones de cansancio extremo de los colaboradores, que podrían terminar eventualmente en malos tratos ya sea psicológicos o físicos contra los NNA. *Dicha política se adjunta al presente documento como Anexo 5.-*

**7. Plan de capacitación y Política de formación continua:** El objetivo institucional de la ejecución de la política mencionada, es entregar a los colaboradores herramientas técnicas y competencias que favorezcan el buen desempeño de su rol para el correcto cumplimiento de los objetivos definidos para el cargo y de la Ley, beneficiando por una parte, la intervención con los NNA y por otra el desarrollo profesional, lo que aumenta a su vez su nivel de satisfacción laboral, teniendo como resultado complementario la fidelización del trabajador. La Fundación cuenta con una política de formación continua, la cual contempla una **base fija de capacitaciones**, las que deben **repetirse anualmente** toda vez que los temas a tratar han sido dispuestos por el Directorio cómo las bases fundamentales de conocimiento que deben tener cada uno de nuestros trabajadores. Sobre la base mencionada se efectúa cada año, encuestas tanto a los NNA, como a los trabajadores, para detectar necesidades de capacitación extras a la base fija. A continuación se expone la matriz anual que contempla la base fija de capacitaciones:

TEMA	CONTENIDO MÍNIMO	DIRIGIDO A
Intervención en crisis	- Trauma Complejo	Todo el personal

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Causalidad de la crisis</li> <li>- Técnicas de prevención</li> <li>- Técnicas de contención</li> <li>- Técnicas de contención física.</li> </ul>	
ASI, PAS, VIF y delitos contra la infancia		
Capacitación Manual de Prevención de Delitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de los delitos que pudieren afectar a niños, niñas o adolescentes sujetos de atención de la Fundación, así como de los que pudieren significar mal uso de recursos públicos administrados por el organismo;</li> <li>- Ejemplos de situaciones de riesgo de comisión de los delitos contemplados precedentemente y formas de prevenirlas;</li> <li>- Descripción del Modelo de Prevención de Delitos y todos sus componentes,</li> <li>- Forma de participación y responsabilidad de todos los actores en el Modelo de Prevención de Delitos;</li> <li>- Obligación de denunciar, descripción y conocimiento del canal de denuncia; y</li> <li>- Consecuencias disciplinarias, así como legales (civiles, penales, administrativas) del incumplimiento de la normativa interna y externa en materia de delitos.</li> </ul>	Todo el personal
Parentalidad positiva		ETDs
Capacitación en maltrato infantil, conductas abusivas entre pares y resolución dialógica de conflictos.		ETDs y Equipo Profesional
Capacitación en técnicas de RCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de reanimación</li> </ul>	Todo el personal

*Se adjunta como Anexo 6, la encuesta para detectar necesidades de capacitación.-*

*Se adjunta como Anexo 7, check list de los verificadores de la ejecución del Plan de Capacitación.*

## **B. ACTIVIDADES DE DETECCIÓN**

- 1. Canales de denuncia y verificación:** Los canales de denuncia constituyen aquellos mecanismos con los que se recogen observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima de los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización, y en general de cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de hechos que pudieran ser irregulares, inadecuados, impertinentes y/o constitutivos de delitos. En virtud de lo informado, y según la manera en que fue comunicado, se activan las respuestas pertinentes para abordar, prevenir o detener aquello que podría ser eventualmente constitutivo de delito.

Los canales de denuncia establecidos por la Fundación se encuentran constantemente activos y son coherentes con la normativa vigente, en especial con el procedimiento dispuesto en la Resolución Exenta N° 155<sup>11</sup> ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes, y con los procedimientos de denuncia respecto del mal uso de fondos públicos. Asimismo los canales de denuncia se encuentran a disposición de quién los requiera, y su alcance, uso y discrecionalidad es **socializado anualmente dentro del plan de capacitación, así como también en las inducciones que se realizan a cada nuevo trabajador.**

Cualquier persona podrá efectuar una denuncia en el caso que estime que una acción u omisión de parte de la Fundación, de alguno de sus trabajadores o voluntarios o cualquier persona ha violado alguno de los principios éticos de la misma y/o la normativa legal vigente, y en especial si se ha cometido, o se ha intentado cometer o hay sospechas de haberse cometido o intentado cometer delitos que pudieran afectar a la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes a cargo de la Fundación o cualquier delito que afecten al correcto uso de los recursos públicos y privados que reciba la Fundación.

La Fundación tiene a disposición los siguientes canales de denuncia:

- **Libro de Reclamos, sugerencias y felicitaciones:** La Fundación mantiene a disposición de los familiares de los niños y de cualquier otra persona un libro de reclamos en el cual la persona que desee formular algún reclamo pueda estampar el mismo. Es responsabilidad de la Directora de la Aldea revisar periódicamente el Libro de Reclamos y en caso de existir un reclamo, informar a los integrantes del CPD y al RPD. El libro mencionado se encuentra constantemente a disposición de cualquier persona que lo solicite, en la oficina de la Secretaria Administrativa de la Fundación.
- **Casilla de correo electrónico:** La Fundación mantiene una casilla de correo electrónico especial para enviar correos con reclamos o denuncias, el que se encuentra debidamente publicitado, tanto en los Diarios Murales de la Fundación, así como también en las redes sociales de la misma, incluyendo su página web. A este correo tendrá acceso la Directora Ejecutiva, el Presidente de la Fundación, el Responsable de Prevención de Delitos y los Directores de la Fundación. [denuncias@aldeacardenal.org](mailto:denuncias@aldeacardenal.org)
- **Buzón de reclamos:** La Fundación mantendrá a la entrada de sus dependencias un buzón cerrado con llave en la que se podrán introducir reclamos o denuncias, ya sea en forma individualizada o anónima. Será responsabilidad de la Directora de la Aldea, en compañía de un miembro de la dupla psicosocial o la secretaria administrativa, revisar el mencionado buzón cada 24 horas (conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°20.032<sup>12</sup>) y registrar con verificadores, cuando corresponda, en el libro de seguimiento de buzón e informar de su recepción a los integrantes del CPD y al RPD.
- **Página Web:** La página web de nuestra institución cuenta con un botón de denuncia, el cual lleva al usuario directamente a un formulario de denuncias, quejas o reclamos. Dichos formularios son directamente recibidos por el Presidente del Directorio y por la Directora Ejecutiva de la Fundación. Asimismo nuestra página web hace mención a otros canales de denuncia donde el usuario puede realizar sus reclamos o denuncias.  
<https://www.mejorninez.cl/oirs.html>  
[http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/guia\\_denuncia.pdf](http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/guia_denuncia.pdf)  
<https://www.defensorianinez.cl/home-nna/necesito-ayuda/>

---

<sup>11</sup> Resolución Exenta N° 155 : Aprueba Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA que se encuentran atendidos en Colaboradores Acreditados. [https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/resoluciones/2022/REX-155\\_2022.pdf](https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/resoluciones/2022/REX-155_2022.pdf)

<sup>12</sup> Ley 20.032, Que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los Organismos Colaboradores Acreditados. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=240374>



2. **Protocolo de recepción de relato:** Los niños, niñas y adolescentes pueden develar situaciones que los afecten, a cualquier colaborador de la Aldea, incluso a terceros ajenos a la Fundación. Ante esto, se establece un mecanismo preestablecido para la toma de relatos, con posterior registro, permitiendo la evaluación de los hechos por la Dirección de la Aldea, quien activa el procedimiento correspondiente.

En este contexto, la Fundación vela porque el manejo del relato espontáneo de los niños, niñas y adolescentes sea:

- Acorde a la edad de los niños, niñas y adolescentes de la residencia.
- En un espacio tranquilo con especial apertura para escuchar lo que quisieran referir.
- Respetando siempre los derechos de los niños, niñas y adolescentes, de manera de:
  - Mantener disponibilidad para acoger de inmediato lo dicho,
  - Transmitir tranquilidad,
  - Dar credibilidad de lo narrado
  - Reforzar lo positivo de haber entregado la información,
  - Dar espacio para continuar la conversación a futuro,
  - Comunicarle que se tomarán medidas para su protección,
  - Agradecer la confianza,
  - Confortar al niño y ofrecer acogida en caso de requerirlo.
- Recibido el relato por algún adulto, éste lo registra y se informa a la Dirección de la Aldea, quién, frente a lo señalado por el niño, niña o adolescente, adopta todas las medidas, a fin de asegurar su protección integral.
- En caso de que lo relatado implique la develación de un hecho eventualmente constitutivo de delito se activará el respectivo procedimiento de las Resoluciones Exentas N°155 del Servicio Mejor Niñez y sus modificaciones.

### C. ACTIVIDADES DE RESPUESTA:

1. **Gestión de las Denuncias y Reclamos:** El CPD en conjunto con el RPD determinarán las acciones a seguir en el caso de denuncias y reclamos, los que pueden consistir en una investigación particular, la instrucción de un sumario interno, la toma de medidas para solucionar la situación reclamada o denunciada, la denuncia a las instancias judiciales correspondientes y/o cualquier otra medida que estimen conveniente.

Igual determinación efectuarán en el caso de situaciones de público conocimiento respecto de las cuales no se haya efectuado una denuncia o reclamo y que puedan constituir infracciones a los principios éticos de la institución,

Los reclamos y/o denuncias deberán ser respondidos a los reclamantes en el plazo máximo de 15 días corridos desde la fecha de recepción del reclamo o denuncia, de lo cual se levantará acta indicando:

- Fecha
- Nombre del denunciante (si procediere)
- Nombre de la persona que recibe la denuncia
- Los hechos en los que se fundamenta la denuncia.

- **De la investigación particular:** Cuando la situación denunciada no reviste carácter de delito, o es una situación que no afecta a los NNA, el RPD dispondrá la realización de una investigación particular, solicitando la conformación de la comisión de ética, la cual se debe regir por lo establecido en el presente MPD; asimismo designará a la persona que la llevará a cabo la investigación de los hechos.

La persona designada investigará los hechos denunciados y sus circunstancias y a más tardar dentro de los 5 días siguientes de recepcionada la denuncia, presentará un informe escrito a la Comisión de Ética en el que detallará la investigación realizada, el resultado de la misma y las medidas que sugiere adoptar en su caso.

En base a dicho informe la Comisión de Ética propondrá al Directorio las medidas y/o sanciones a adoptar o aplicar para evitar la ocurrencia de situaciones similares.

Asimismo, en el evento que la investigación se haya generado por un reclamo, gestionará la respuesta al reclamante.

El RPD dispondrá que de cada investigación particular que se realice se guarde una carpeta confidencial con todos los antecedentes, la cual será archivada y custodiada por el mismo.

- **Del Sumario Interno (Resolución 155 de MN):** En casos de infracciones graves en que existan indicios suficientes para estimar que los hechos denunciados han ocurrido y son potencialmente constitutivos de delitos, el RPD o la CPD dispondrá que se realice un sumario interno designando a la persona que lo llevará a cabo, designación que podrá recaer en alguno de los miembros del Comité, la Directora Ejecutiva, el Responsable de Prevención de Delitos, un Director o un abogado externo.

Salvo determinación en contrario del CPD, la investigación particular se realizará en forma confidencial, es decir se pondrá en conocimiento sólo de las personas que deban conocerla para su debida gestión.

Para los efectos de la investigación, la persona designada estará facultada para entrevistar a los trabajadores de la Fundación y a las demás personas que pudieran haber intervenido en los hechos denunciados, solicitar acceso a los archivos, registros, grabaciones, filmaciones y correos electrónicos relacionados con el caso, y en general para efectuar cualquier gestión destinada a obtener información sobre la denuncia efectuada. Asimismo, si de la investigación resultara que los hechos denunciados fueron de responsabilidad de uno o más de los trabajadores de la institución, les dará la oportunidad de formular sus descargos los que incluirá en su informe.

Mientras instruye el sumario, la persona designada para la investigación podrá proponer al CPD que disponga la suspensión temporal de su trabajo de uno o más trabajadores para asegurar el resultado de la investigación y/o prevenir cualquier daño a los NNA. La pertinencia de esta medida, será evaluada por el Directorio de la Fundación.

La persona designada investigará los hechos denunciados y sus circunstancias y a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes, plazo que podrá ser prorrogado en caso de ser necesario, presentará un informe escrito y confidencial a la Comisión de Ética y al CPD en el que detallará la investigación realizada, el resultado de la misma y las medidas que sugiere adoptar en su caso.

En base a dicho informe, la Comisión de Ética propondrá al Directorio las medidas a adoptar, en su caso, para evitar la ocurrencia de situaciones similares y/o para reparar los daños que se hayan causado ya sea a los niños, sus familias o al patrimonio y la reputación de la Fundación.

El RPD dispondrá que de cada sumario interno que se realice se guarde una carpeta confidencial con todos los antecedentes, la cual será archivada y custodiada por el mismo.

**De las sanciones:** Si como resultado de una investigación particular o un sumario interno resultara acreditado que alguno de sus trabajadores o voluntarios o cualquier persona relacionada ha violado alguno de los principios éticos de la misma, el Directorio deberá atenerse a lo establecido en el Reglamento Interno de la Fundación con el fin de aplicar las medidas pertinentes.

2. **Canales de Información:** Los canales de información que a continuación se exponen tienen como finalidad entregar de manera periódica y clara información sobre herramientas que aporten a la prevención de los delitos señalados en el presente MPD y a la promoción del autocuidado. La información mencionada va dirigida a los NNA, sus familias y/o adultos responsables, trabajadores de la Fundación y para la comunidad en general.

La Fundación cuenta con distintos canales de información según sea el receptor de la misma, en este sentido cabe mencionar que los canales de información se dividen en dos, canales externos y canales internos.

- **CANALES EXTERNOS:** Son aquellos canales, donde la generalidad de las personas y comunidad tienen acceso, tales como:
  - **Página Web:** [www.aldeacardenal.org](http://www.aldeacardenal.org) En la página web de la Fundación, se encuentra disponible la siguiente información:

- Nombre de la Institución: Fundación de Beneficencia Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez
  - Dirección: Camino del Pastor s/n, Punta de Tralca, Comuna del Quisco, Región de Valparaíso.
  - Teléfono: (35) 2471664
  - Correos electrónicos: [contacto@aldeacardenal.org](mailto:contacto@aldeacardenal.org) / [mconstanza.hernandez@aldeacardenal.org](mailto:mconstanza.hernandez@aldeacardenal.org) / [constanza.prieto@aldeacardenal.org](mailto:constanza.prieto@aldeacardenal.org)
  - Historia de la Fundación y sus fundadores;
  - Composición del Directorio y equipos;
  - Fecu Social: reporte financiero y de gestión que permite transparentar la rendición de cuentas y otros aspectos relevantes de la Fundación, pudiendo además revisar la gestión al contar con indicadores que permiten analizar los resultados y compararlos a lo largo de los años;
  - Programas de trabajo;
  - Botón de denuncias;
  - Normativa aplicable a las OCAS
  - MPD
  - Protocolos de actuación
  - Política de mutuo y auto cuidado;
  - Plan de preparación para la vida independiente;
  - Manual de competencias para la vida autónoma.
  - **Instagram: fundacion\_aldeacrsh:** Mediante el intagram de la fundación, se dan a conocer entre otras cosas, los canales de denuncia, las actividades de difusión, campañas sociales, los principios en los que se fundamenta nuestro trabajo, medidas de autocuidado, etc.
  - **Diario Mural:** La Fundación mantiene como medio de comunicación para todo aquel que ingrese a la Aldea, un diario mural con las normas de comportamiento interno mínimas exigidas a los visitantes entre otros temas.
  - **Boletines:** La Fundación elabora cada cierto tiempo un boletín informativo, dirigido especialmente a los socios y colaboradores de la Fundación, donde se dan a conocer las distintas actividades que se han realizado en la Aldea, fechas importantes, noticias, consejos etc.
- **CANALES INTERNOS:** Son aquellos canales de información y difusión interna, a los cuales tienen acceso exclusivamente los NNA, los familiares de los NNA y/o sus adultos responsables y los trabajadores de la Fundación. Estos son:
    - **Asamblea general mensual con todos los colaboradores:** Se presentan en términos generales y transversales los objetivos del proyecto, los avances, el manejo de los ingresos, los principales gastos y las necesidades de gestión de recursos.
    - **Reunión de Directorio:** El Directorio de la Fundación sesiona una vez al mes, reunión en la cual la Directora Ejecutiva pone al tanto a los Directores de la situación actual de la Aldea, instancia en la cual se toman las medidas pertinentes según las necesidades de la Fundación. Asimismo se proporciona a los Directores información financiera, presentando anualmente el balance general.
    - **Reunión técnica semanal:** El equipo técnico de la Fundación se reúne semanalmente con el fin de efectuar análisis de casos, ver los avances en los Planes de Intervención y tomar medidas al respecto, asimismo se analizan y discuten contingencias ocurridas semanalmente dentro de la Aldea.
    - **Correos electrónicos:** Los correos electrónicos de la Fundación son institucionales, y representan el medio formal de comunicación entre los

distintos colaboradores. Mediante el presente canal los directivos de la Fundación dan a conocer las noticias importantes, así como también los protocolos de actuación, oficios etc.

- **Reuniones de los NNA con duplas psicosociales:** Según las edades de los NNA, las duplas profesionales a cargo, desarrollan reuniones periódicas con ellos, con el fin de realizar intervenciones psicosociales, educativas y de contención, así como también para facilitar la comprensión de los estados de avance de sus planes de intervención y sus procesos judiciales.
- **Reuniones, llamadas telefónicas y/o mensajes de texto entre duplas psicosociales y grupos familiares o adultos responsables:** Las duplas profesionales a cargo, comunican a los grupos familiares y/o adultos responsables de los NNA, situaciones coyunturales de la dinámica cotidiana del hogar, así como también dar sugerencias de acción frente a situaciones complejas.

#### D. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Las actividades de supervisión tienen por objeto verificar que se haya cumplido con lo establecido en cada lineamiento del MPD en el tiempo y en la forma establecida para ello. Con el fin de garantizar el funcionamiento eficaz del presente MPD, y que su diseño responde al contexto cambiante de la institución, la Fundación dispone como medidas de supervisión y control de la aplicación del presente MPD, las siguientes actividades:

- 1) **Sistema de Supervisión del MPD:** El monitoreo del MPD es efectuado por el RPD, como una de sus funciones y facultades esenciales. Con éste fin el RPD podrá establecer el sistema de supervisión que estime conveniente, según las características del mismo y los cambios de contexto que vaya sufriendo nuestra Institución. Para ello, el RPD, debe cumplir con las bases mínimas establecidas como sistema de supervisión:

- ✓ Rendición anual de cuentas al Directorio de la Fundación, donde deberá dar cuenta de a lo menos los siguientes temas:
  - Reporte anual de cumplimiento;
  - Reporte anual de situaciones de riesgos acaecidas;
  - Plan de mitigación
  - Evaluación y actualización de matriz de riesgo;
- ✓ Supervisión en terreno a la institución;
- ✓ Revisión de la correcta aplicación de la normativa vigente y de los protocolos existentes conforme a ella;
- ✓ Requerimientos de información a los equipos y reuniones de análisis en conjunto para el monitoreo y seguimiento;
- ✓ Aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios; y
- ✓ Elaboración de informes relativos a:
  - Eventos de riesgos sucedidos;
  - Actividades de prevención y su eficacia;
  - Funcionamiento de la CE;
  - Funcionamiento del CPD
  - Aprendizajes anuales de la aplicación del MPD.

- 2) **Actualización del MPD:** Asimismo, y tal y como exige la legislación al respecto, el presente MPD, será actualizado al menos cada 3 años, teniendo siempre en consideración, a lo menos, la información levantada del sistema de supervisión antes expuesto, la normativa vigente, y la matriz de riesgos. El RPD será el responsable de efectuar la actualización y presentación del MPD.

- 3) Supervisión de la gestión del RPD:** Será responsabilidad del CPD, monitorear la buena gestión del RPD, pudiendo pedir en cualquier momento, cuenta de la ejecución del MPD y del PTP, asimismo el CPD, mantendrá al tanto de dicha gestión al Directorio de la Fundación al menos una vez al trimestre..

*Se adjunta como anexo 8, el check list de verificadores de las actividades de Supervisión.*

#### Bibliografía:

1. Ley N° 19862 Establece Registros de las Personas Jurídica Receptoras de Fondos Públicos
2. Ley N° 20032 Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados
3. Ley N° 20530 Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Modifica cuerpos legales que indica
4. Ley N° 21302 Crea Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Modifica Normas Legales que Indica
5. Reglamento de Acreditación de Los Colaboradores del Servicio Nacional de Protección especializada de la niñez y adolescencia (D.S. N°13)
6. Reglamento que fija estándares para la Acreditación de Colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia (D.S. N°5).
7. Resolución Exenta N° 000022, Aprueba Lineamientos del Modelo de Prevención de Delitos
8. Resolución Exenta N° 58 Aprueba Procedimiento para Acreditación de Colaboradores
9. Resolución Exenta N° 17: Aprueba matriz para la determinación del cumplimiento de los estándares para la acreditación de colaboradores y para la ejecución de los programas de las líneas de acción, del Servicio Mejor Niñez
10. Resolución Exenta N° 258: Autoriza el llamado público para presentar solicitudes de acreditación para obtener la calidad de colaborador acreditado del Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia
11. Resolución Resolución Exenta N°470: Aprueba 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
12. Keeping Children Safe (2022). Estándares Internacionales de Protección Infantil.
13. Servicio de Protección especializado (2022). Manual de Implementación de Lineamientos sobre el Modelo de Prevención de delitos del Servicio Mejor Niñez.

# ANEXOS

**ANEXO 1: DESCRIPTORES DEL CARGO.**

**ANEXO 2: CARTA OFERTA.**

**ANEXO 3: CHECK LIST DE VERIFICADORES ASOCIADOS AL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.**

**ANEXO 4: FORMATO CARTA COMPROMISO MPD.**

**ANEXO 5: POLÍTICA DE MUTUO Y AUTOCUIDADO.**

**ANEXO 6: FORMATO ENCUESTA LEVANTAMIENTO NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.**

**ANEXO 7: CHECK LIST VERIFICADORES EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN.**

**ANEXO 8: CHECK LIST VERIFICADORES DE LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.**

## ANEXO 1: DESCRIPTORES DEL CARGO

[https://drive.google.com/drive/folders/1051WE2EBCsnUvZtv4LeaaSUBX3lRtlC?usp=sharing\\_eil\\_se\\_dm&ts=632b02a5](https://drive.google.com/drive/folders/1051WE2EBCsnUvZtv4LeaaSUBX3lRtlC?usp=sharing_eil_se_dm&ts=632b02a5)

### A. TRABAJADOR(A) SOCIAL

#### 1. Identificación del Cargo

<b>CARGO</b>	TRABAJADOR(A) SOCIAL
<b>UNIDAD DE DESEMPEÑO</b>	EQUIPO TÉCNICO
<b>CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA</b>	JEFA TÉCNICA

#### 2. Objetivos del cargo

Integrar el equipo técnico de la Residencia, respondiendo al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes residentes, y a su vez hacer posible el regreso de estos a sus familias de origen o de lo contrario, a una óptima que garantice su adecuado cuidado.

#### 3. Funciones del Cargo

##### En relación a las NNA:

- Recepcionar, conjuntamente, las solicitudes de ingreso de los niños, evaluando su pertinencia de acuerdo a los criterios institucionales.
- Co-liderar el diseño y ejecución de planes de intervención de cada adolescente con énfasis en la recuperación de las experiencias traumáticas y sus efectos en la vinculación con las redes de protección la preparación para la vida independiente y/o adulta.
- Desarrollar las acciones de intervención en el espacio de despliegue cotidiano de los y las adolescentes limitando el uso de salas de intervención para situaciones que requieren de mayor privacidad.
- Planificar y desarrollar acciones para la preparación para la vida independiente y/o adulta.
- Participar como integrante del equipo técnico conformado además por el/la Director/a y la Encargada de casa respectiva, en el diseño, seguimiento, evaluación y /o readecuación del PII de cada niño.
- Mantener actualizada la información requerida por el SENAME (Senainfo): registro de atención, visitas a los niños, salidas de los niños, personas relacionadas, diagnóstico social, diagnóstico escolar, ingreso y egreso al sistema.
- Gestionar en los Tribunales de Familia, órdenes de Ingreso, egreso y situación actual de los niños.
- Acompañar el desarrollo de la visita de familiares a la residencia.



- Fomentar los encuentros entre los y las adolescentes y sus familiares o amistades.
- Asistir a audiencias preparatorias y de juicio en los casos que sea requerido.
- Transmitir al resto del equipo técnico sobre situaciones que podrían afectar el bienestar del o la adolescente y/o el logro de los objetivos de intervención.

**En relación a las Familias de los NNA:**

- Cautelar y fomentar el contacto frecuente de los/as niños/as con sus grupos familiares y, según diagnóstico, definir visitas en la residencia y/o salidas con su familia.
- Evaluar la posibilidad de egreso de los niños con su familia biológica o de lo contrario con terceros significativos.
- Realizar seguimiento y acompañamiento a las familias y/o tutores de los/as niños/as insertos en el proceso de pre-egreso.

**En relación a Director/a y Educadoras de Trato Directo:**

- Apoyar al equipo directivo de la residencia en el diseño, implementación y evaluación del proyecto educativo-formativo.
- Promover o ejecutar actividades de formación hacia las Educadoras de trato directo con el propósito de fortalecer sus capacidades de generar vínculos afectivos con los/as niños/as, de ejercicio de autoridad afectiva, de asertividad, de empatía y de trabajo en equipo.

**4. Características del Entorno**

Contexto residencial de alta complejidad, donde el sujeto de atención son niños, niñas y adolescentes que sufrieron vulneraciones graves de derechos en sus núcleos familiares y que generalmente, y cuya misión institucional a cumplir es satisfacer, mediante una atención residencial transitoria, las necesidades biopsicosociales de los niños/as, adolescentes en un ambiente familiar, personalizado, de buen trato y reparador de las vulneraciones de derecho experimentadas, así como apoyar su reinserción familiar, contribuyendo a restituir su derecho a vivir en familia o bien prepararlos para su vida independiente.

## 5. Competencias Transversales

- **Servicio hacia las personas:** Posee un entendimiento y actúa en concordancia con una concepción de los derechos humanos y en especial con los derechos de la infancia, demostrando sensibilidad por las demandas y necesidades de los demás bajo una actitud servicial.
- **Orientación a la mejora continua:** Capacidad para dirigir sus comportamientos y los de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en armonía con la misión y visión de la residencia.
- **Flexibilidad y adaptación a las demandas del Contexto:** Capacidad para entender y apreciar distintas perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica también una revisión crítica de su propio comportamiento.
- **Compromiso con la Institución:** Respetar y asumir a cabalidad, la misión y objetivos de la institución. Implica la disposición para asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización y hacerlos propios.

## 6. Competencias específicas

- **Planificación:** Capacidad para organizar de forma eficiente su tiempo para el desarrollo de sus funciones y tareas en conjunto con un criterio óptimo para jerarquizar prioridades, demostrando un interés permanente en mejorar su desempeño.
- **Trabajo en Equipo:** Capacidad de desarrollar sus funciones colaborativamente y a su vez validar el rol de sus colegas entendiendo que los resultados dependen de un trabajo en equipo multidisciplinario.
- **Trabajo bajo presión:** Capacidad para mantener un nivel eficaz de desempeño en situaciones de presión, oposición y/o adversidad, integrándose de manera eficiente al contexto residencial de demandan alto nivel de dinamismo, exigencia y energía.
- **Capacidad de Diagnóstico:** Conjunto de habilidades que permiten identificar con fidelidad y precisión un entorno a su totalidad, generando un análisis certero a partir de los datos relevantes como del contexto de trabajo como sobre la historia de vida de los sujetos de atención.
- **Habilidad para enfrentar y resolver situaciones complejas:** Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
- **Estabilidad emocional y Autocontrol:** Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto.
- **Gestión de Redes:** Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.

## 7. Conocimientos técnicos necesario para desempeñar el cargo

- Definiciones estratégicas internas de la Residencia, misión, visión y objetivos estratégicos.
- Conocimiento de trabajo en redes.
- Conocimiento de políticas públicas en materia de infancia y adolescencia vulnerable.

- Conocimiento del modelo de salud familiar comunitario.
- Conocimiento respecto del enfoque de curso de vida.
- Intervención familiar.
- Intervención con adolescentes.
- Enfoque de inclusión y género.
- Modelos de prevención y promoción de derechos y cultura de buen trato.
- Conocimiento sobre trastornos psiquiátricos.
- Manejo en las tecnológicas de la información y comunicación.

## 8. Normativas y directrices institucionales

- Convención Internacional de los Derechos del Niño.
- Decreto de Ley N12.465 que Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Ley N°19.968, que crea los tribunales de familia.
- Ley N°20.032, que establece el sistema de atención de la niñez y adolescencia a través de la red de organismos colaboradores de Sename.
- Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.

### B. TERAPEUTA OCUPACIONAL

#### 1. Identificación del Cargo

<b>CARGO</b>	TEREAPEUTA OCUPACIONAL
<b>UNIDAD DE DESEMPEÑO</b>	EQUIPO TÉCNICO
<b>CARGO DE LA JEFATURA DIRECTA</b>	JEFE TÉCNICO

#### 2. Objetivos del cargo

Integrar el equipo técnico de la residencia, responsable de asegurar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, ya sea otorgando apoyo profesional directo a ellos o a las educadoras de trato directo, director(a) y familia de los niños. Contribuir a la creación del plan

#### 3. Funciones

**COMPLETAR**

#### 4. Características del Entorno

Contexto residencial de alta complejidad, donde el sujeto de atención son niños, niñas y adolescentes que sufrieron vulneraciones graves de derechos en sus núcleos familiares y que generalmente, y cuya misión institucional a cumplir es satisfacer, mediante una atención residencial transitoria, las necesidades biopsicosociales de los niños/as, adolescentes en un ambiente familiar, personalizado, de buen trato y reparador de las vulneraciones de derecho experimentadas, así como apoyar su reinserción familiar, contribuyendo a restituir su derecho a vivir en familia o bien prepararlos para su vida independiente.

#### 5. Competencias Transversales

- **Servicio hacia las personas:** Posee un entendimiento y actúa en concordancia con una concepción de los derechos humanos y en especial con los derechos de la infancia, demostrando sensibilidad por las demandas y necesidades de los demás bajo una actitud servicial.
- **Orientación a la mejora continua:** Capacidad para dirigir sus comportamientos y los de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en armonía con la misión y visión de la residencia.
- **Flexibilidad y adaptación a las demandas del Contexto:** Capacidad para entender y apreciar distintas perspectivas y condiciones del entorno y reinventarse, a fin de adaptarse de forma rápida y eficiente. Implica también una revisión crítica de su propio
- **Compromiso con la Institución:** Respetar y asumir a cabalidad, la misión y objetivos de la institución. Implica la disposición para asumir con responsabilidad los compromisos declarados por la organización y hacerlos propios.
- **Habilidad para enfrentar y resolver situaciones complejas:** Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los sujetos de atención y los objetivos institucionales.

## 6. Competencias específicas

- **Visión Estratégica:** Capacidad para comprender los cambios del entorno y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo, implementando estrategias y procedimientos que permitan al mismo tiempo, optimizar el uso de las fortalezas internas y actuar sobre las debilidades a fin de aprovechar las oportunidades del contexto residencial.
- **Planificación:** Capacidad para organizar de forma eficiente su tiempo para el desarrollo de sus funciones y tareas en conjunto con un criterio óptimo para jerarquizar prioridades, demostrando un interés permanente en mejorar su desempeño.
- **Trabajo en Equipo:** Capacidad de desarrollar sus funciones colaborativamente y a su vez validar el rol de sus colegas entendiendo que los resultados dependen de un trabajo en equipo multidisciplinario.
- **Trabajo bajo Presión:** Capacidad para mantener un nivel eficaz de desempeño en situaciones de presión, oposición y/o adversidad, integrándose de manera eficiente al contexto residencial de demandan alto nivel de dinamismo, exigencia y energía.
- **Capacidad de Diagnóstico:** Conjunto de habilidades que permiten identificar con fidelidad y precisión un entorno a su totalidad, generando un análisis certero a partir de los datos relevantes como del contexto de trabajo como sobre la historia de vida de los sujetos de atención.
- **Estabilidad emocional y Autocontrol:** Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto.
- **Gestión de Redes:** Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.

## 7. Conocimientos técnicos necesario para desempeñar el cargo

- Definiciones estratégicas internas de la residencia, misión, visión y objetivos estratégicos.
- Conocimiento de trabajo en redes.
- Conocimiento de políticas públicas en materia de infancia y adolescencia vulnerada.
- Conocimiento del modelo de salud familiar comunitario.
- Conocimiento respecto del enfoque de curso de vida.
- Intervención familiar.
- Intervención con adolescentes.
- Enfoque de inclusión y género.
- Modelos de prevención y promoción de derechos y cultura de buen trato.
- Conocimiento sobre trastornos psiquiátricos.

- Manejo en las tecnológicas de la información y comunicación.

## **8. Normativas y directrices institucionales**

- Convención Internacional de los Derechos del Niño.
- Decreto de Ley N12.465 que Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Ley N°19.968, que crea los tribunales de familia.
- Ley N°20.032, que establece el sistema de atención de la niñez y adolescencia a través de la red de organismos colaboradores de Sename.
- Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.

**ANEXO 2: CARTA OFERTA.**

El Quisco, \_\_\_ de \_\_\_ de 20\_\_

Señor/a:  
**(Nombre candidato)**  
**Presente**

Tengo el agrado de enviar a Usted una oferta formal para el cargo de **(Cargo que se ofrece)** en la **Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez**, perteneciente a la Fundación de Beneficencia del mismo nombre, en los términos y condiciones que la presente carta de oferta establece:

<b>CARGO</b>	
<b>REMUNERACIÓN BRUTA MENSUAL</b>	\$
<b>TIPO DE CONTRATO</b>	
<b>JEFATURA DIRECTA</b>	
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
<b>SEDE</b>	Camino del Pastor s/n, comuna de El Quisco
<b>FECHA DE INICIO</b>	

Desde ya le damos la bienvenida y reiteramos nuestra confianza en que su incorporación será de gran valor para nuestros niños, niñas y adolescentes y para todas las personas que trabajamos en la Fundación y estamos seguros de que encontrará en ésta organización una gran oportunidad para su desarrollo personal como profesional.

Esperando una favorable acogida, mediante la firma del documento adjunto, le saluda cordialmente,

**Directora**  
**Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez**

<b>ACEPTACIÓN DE OFERTA LABORAL</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>FIRMA (EN SEÑAL DE ACEPTACIÓN)</b>	
<b>RUT</b>	

FECHA DE ACEPTACIÓN	
FECHA DE INCORPORACIÓN	

**ANEXO 3: CHECK LIST DE VERIFICADORES ASOCIADOS AL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.**

Verificadores asociados	Cumplimiento
Mails del proceso	
Documento Perfil de cargo / Acta reunión levantamiento de perfil	
Publicaciones de cargo	
CV revisados	
Acta entrevistas firmados por entrevistadores	
Antecedentes recolectados	
Informe psicolaboral	
Acta de entrega de Carpeta Protocolos	
Carta de oferta firmada	

**ANEXO 4: FORMATO CARTA COMPROMISO MPD**

El Quisco, a \_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

CARTA COMPROMISO

Por la presente carta de compromiso, certifico que el Responsable de Prevención del Delito de la Fundación, doña \_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_\_\_, procedió a realizar la inducción relativa a la Política y Manual de Prevención del Delito, haciendo incapié en los siguientes temas:

- Análisis de los delitos que pudieren afectar a niños, niñas o adolescentes sujetos de atención de la Fundación, así como de los que pudieren significar mal uso de recursos públicos administrados por el organismo;
- Ejemplos de situaciones de riesgo de comisión de los delitos contemplados precedentemente y formas de prevenirlas;
- Descripción del Modelo de Prevención de Delitos y todos sus componentes,
- Forma de participación y responsabilidad de todos los actores en el Modelo de Prevención de Delitos;
- Obligación de denunciar, descripción y conocimiento del canal de denuncia; y
- Consecuencias disciplinarias, así como legales (civiles, penales, administrativas) del incumplimiento de la normativa interna y externa en materia de delitos.

Por éste acto declaro que entendí cada una de los apartados del MPD y que me encuentro en total acuerdo con lo allí descrito, manifestando desde ya, mi total compromiso con el cumplimiento irrestricto de éste.

Firmo en conformidad,

Nombre trabajador:

Rut:

Fecha contrato de trabajo:



ANEXO 5: POLÍTICA DE MUTUO AUTOCUIDADO.



# CUIDANDO A LOS QUE CUIDAN: POLÍTICA DE AUTO Y MUTUO CUIDADO PARA LOS EQUIPOS DE TRABAJO

# ALDEA DE NIÑOS CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ



## INTRODUCCIÓN

Las políticas de mutuo y auto cuidado que acá se exponen, serán la base sólida sobre la cual se desarrollarán los planes de autocuidado anuales necesarios para el cuidado de nuestros colaboradores, los cuales deberán ser implementados con flexibilidad y teniendo siempre presente que esta instancia representa un pedestal estructural de la organización de la Fundación y de la intervención social.

Descripción de apartados:

1. FUNDAMENTOS VALÓRICOS
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS
3. OBJETIVOS
4. ÁMBITOS DE ACCIÓN
5. IMPLEMENTACIÓN
6. ANEXOS
7. REFERENCIAS

### 1. FUNDAMENTOS VALÓRICOS

La Fundación de Beneficencia Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez, en adelante la “Aldea” o la “Fundación”, es un organismo Colaborador de Sename cuyo fin último es satisfacer mediante una atención residencial transitoria, las necesidades biopsicosociales de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Aldea y que han sido gravemente vulnerados en sus derechos. Para el cumplimiento de dicha labor, los colaboradores y colaboradoras (en adelante, los colaboradores) que trabajan en la Aldea frecuentemente se ven sometidos a situaciones de alto estrés, por distintos motivos, tales como las historias de vida de los niños, niñas y adolescentes, en adelante los “NNA”, las crisis psicológicas y físicas que presentan los mismos, jornadas de trabajo con alto contenido emocional, etc.

Teniendo en cuenta lo anterior, es que nuestra Fundación, de manera consciente de los riesgos que implica para la salud de nuestros trabajadores un trabajo con las condiciones descritas, expone mediante el

presente documento la política de auto y mutuo cuidado que será utilizada para elaborar los planes anuales en el área.

Nuestra Fundación entiende que para cuidar a los NNA, es esencial cuidar a los que cuidan de ellos y ayudarlos a desarrollar una buena gestión de emociones tanto propia como de los NNA, siempre regulando desde el cariño. Por lo mismo a través de Comités relacionados con auto y mutuo cuidado, bienestar, seguridad, salud y de la labor de la dirección ejecutiva y el equipo directivo, se realizarán las acciones pertinentes para dicho cuidado. Sin embargo, creemos que es en conjunto con la voz y las acciones cotidianas de auto y mutuo cuidado de los colaboradores que se perfecciona este cuidado institucional.

Nuestra Fundación al ser una institución de Iglesia, promueve los valores cristianos en que se sustenta el catolicismo. Por lo mismo uno de los objetivos del presente documento es que el amor al prójimo se traduzca en relaciones amables, asertivas, basadas en lo positivo del ser humano, en donde los inevitables conflictos nos fortalezcan y apunten a crear una “comunidad-Aldea” sana y próspera, que cumpla con su misión. Asimismo creemos que el cuerpo y el espíritu son templos de Dios y que debemos cuidarlo y honrarlo como parte de su obra. Por eso es que los signos de desgaste en ellos son señales a atender y deben ser escuchados a tiempo para tratarlos de manera atingente.

## **2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

La labor al interior de las residencias que trabajan con los NNA en situación de vulnerabilidad es complejo y desgastante. De acuerdo a Guerra y Pereda (2015, citado en Arredondo et. al, 2020) existen niveles de desgaste laboral significativamente mayores en profesionales que trabajan con niños vulnerados. Un estudio chileno reciente muestra que el 35,7% de los profesionales que trabajan en centros de apoyo a niños y adolescentes, presenta alto agotamiento emocional asociado al trabajo y que el 50,3% recientemente había pensado en cambiarse de trabajo (Bilbao, Martínez-Zelaya, Pavez, & Morales, 2018). Entre las manifestaciones que se asocian más comúnmente al desgaste laboral se destaca el síndrome de burnout, el cual se caracteriza por una sensación de “agotamiento emocional, sensación de reducido logro personal en el trabajo y tendencia a la despersonalización como forma de protegerse del impacto emocional del trabajo” (Maslach, 1982, citado en Arredondo et. al, 2020, p. 4). Según la OMS (2019), esta enfermedad se caracteriza por tres dimensiones: Sentimientos de falta de energía; despersonalización o sentimientos negativos con respecto al trabajo; y eficacia profesional reducida. De acuerdo a un estudio realizado por la Universidad Alberto Hurtado (2019), más de un 30% de los trabajadores y colaboradores de la red Sename presenta signos de este síndrome. Este porcentaje es mucho mayor que el de otros sectores, siendo el promedio general un 20%.

De acuerdo a Barudy (s.f., citado en Bernad, Pérez, García y Villagrasa, s.f.), la eficacia de los Programas de atención en la infancia, depende en gran parte del compromiso de los profesionales. Este compromiso, a su vez, está sujeto a la capacidad de las instituciones de desarrollar programas para ofrecer los cuidados necesarios, a fin de proteger a los trabajadores del desgaste laboral. Este nivel de desgaste, si no se previene de manera adecuada puede generar trastornos psicológicos severos. Al no contar con modelos explicativos sobre estos fenómenos, la tendencia habitual es atribuirlos a déficit personales, tanto propios como de los demás integrantes del grupo de profesionales, lo que genera dinámicas muy destructivas al interior de los equipos. Esto afectaría la calidad del servicio entregado a los NNA (Arredondo et al., 2018).

A pesar de todas estas dificultades respecto al desgaste laboral mencionado anteriormente, es posible prevenir este y sus efectos, si se promueven las condiciones para ello. Es allí donde radica la importancia de la promoción del bienestar personal y comunitario en nuestra Aldea para la prevención del estrés crónico, mejores relaciones interpersonales, mayor productividad y mejor clima laboral, lo cual tiene incidencia en el apoyo y contención entregado a los NNA. En este sentido, el autocuidado juega un papel esencial, ya que, de acuerdo a Uribe (1999), es una estrategia fundamental para promover la vida y el bienestar de las personas. Mientras el autocuidado es una responsabilidad individual, el cuidado de los equipos es responsabilidad de los directivos e instituciones (Arón & Llanos, 2004; Barudy, 2000; citado en Arredondo et al., 2018). El cuidado de equipos se sustenta en la idea de cuidado mutuo, donde cada miembro aporta cuidado y protección a los otros miembros del equipo, esperando recibir lo mismo de ellos.

El presente manual contiene los fundamentos sobre los cuales se sustenta la política de bienestar de la Fundación, los cuales tienen como objetivo consolidar prácticas y herramientas de auto y mutuo cuidado en todos los colaboradores de la Aldea, para construir una cultura de bienestar que permita a todos los

miembros desenvolverse de manera plena, segura y saludable. Está diseñado como un manual estratégico en función a la promoción del autocuidado en la Aldea desde dos ejes: **individual** y **grupal** (colectivo o mutuo cuidado). Entendemos que tanto autocuidado y mutuo cuidado son igualmente importantes. Nos preocupamos por las relaciones, asegurar el respaldo institucional, y también cómo sus colaboradores se sienten y viven la experiencia de trabajar en la Aldea.

Del presente manual, nacerá año a año el plan anual de mutuo y autocuidado de la Aldea, el cual recogerá de manera práctica, sustentable y flexible las indicaciones que este manual consagra, basándose en las necesidades de cuidado de todas las personas que trabajan o viven en la Aldea. Sin perjuicio de lo anterior, este manual, tiene la característica de ser flexible a medida que las necesidades de atención y complejidad del trabajo varíen en el tiempo. Por el mismo motivo, el presente manual se presenta como una base mínima a cumplir para la construcción e implementación del plan anual.

### 3. **OBJETIVOS**

**General:** Asegurar los ámbitos que permitan consolidar prácticas y herramientas de auto y mutuo cuidado en colaboradores de la Aldea para construir una cultura de bienestar que permita a todos los miembros desenvolverse de manera plena y saludable.

#### **Específicos:**

- Profundizar en la comprensión del auto y mutuo cuidado como una oportunidad para desarrollar habilidades socioemocionales y herramientas que favorecen y fortalecen el bienestar de los trabajadores de la Aldea.
- Desarrollar distintas técnicas y herramientas para el auto y mutuo cuidado que les permita promover una cultura de bienestar individual, grupal y comunitaria.
- Contar con una red de apoyo personal brindada por la Aldea que permita la contención socioemocional y el bienestar físico y mental de los colaboradores.
- Vivenciar espacios de esparcimiento, vínculo y mutuo cuidado junto al equipo de adultos colaboradores de la Aldea.
- Construir una cultura de colaboración eficaz en sus equipos para abordar los desafíos que conlleva el trabajo en crisis.
- Establecer los mecanismos de elaboración de los planes anuales de auto y mutuo cuidado para los equipos de trabajo de la Aldea.

### 4. **ÁMBITOS DE ACCIÓN**

Para lograr los objetivos propuestos, se presentan los ámbitos que aborda el plan de mutuo y autocuidado. Éstos consideran las diversas dimensiones que comprenden el autocuidado y el bienestar, y están basadas en necesidades y solicitudes presentadas por miembros de la Aldea. Su principal hilo conductor está en las prácticas que nos permiten promover el cuidado de los que cuidan, tanto individual como grupalmente, entendiendo que para poder cuidar a otros, primero debo cuidar de mí mismo.

El autocuidado tiene que ver con aquellos cuidados que se proporciona a sí mismo la persona para tener una mejor calidad de vida, autocuidado individual, o los que son brindados en grupo, familia, o comunidad, autocuidado colectivo (Tobón, 2016). El autocuidado y el mutuo cuidado son dos caras de una misma moneda: no podemos hablar de autocuidado individual sin considerar el autocuidado colectivo, y viceversa. **Por lo tanto, en este manual se propone abordar todo lo anterior a través de dos ámbitos: el individual y el colectivo (o grupal).**

- a) **Ámbito individual - Yo me cuido:** La Fundación deberá promover mediante distintas acciones<sup>13</sup> el cuidado de los colaboradores con el fin de lograr el bienestar de cada uno de ellos, para que puedan cuidar adecuadamente a los demás. A continuación, se presentan dos áreas que se deberán

---

<sup>13</sup> Anexo número \_\_\_\_ Propuesta de acciones de mutuo y autocuidado.

desarrollar para potenciar el autocuidado en los trabajadores de la Aldea:

- La promoción, elaboración, implementación y desarrollo de prácticas, herramientas, estrategias y espacios de autocuidado individual, orientados al bienestar personal.
- El fomento del cuidado de la salud mental y física, como parte de un autocuidado integral.

**b) Ámbito grupal - Yo cuido a otros:** Entendiendo que en la Aldea se vive y trabaja en comunidad, el ámbito del bienestar y el autocuidado debe considerar también un componente grupal. Entonces, se hace énfasis en cuidar a los otros para promover que la comunidad se cuide entre sí. En este sentido, la Fundación deberá desarrollar un área de trabajo colaborativa que permita potenciar el mutuo cuidado entre los trabajadores de la Aldea:

- La promoción de las condiciones óptimas de trabajo y de equipo, para el desarrollo un clima laboral nutritivo y una cultura de bienestar que previene el desgaste. Esto implica:
  - Desarrollo de vínculos entre el equipo.
  - Espacios de convivencia que favorezcan y fortalezcan el sentido de pertenencia y la identidad institucional.

## **5. IMPLEMENTACIÓN**

- El presente manual deberá ser aplicado en la elaboración anual del plan de mutuo y autocuidado.
- La elaboración del plan anual deberá llevarse a cabo entre los meses de abril y mayo, tiempo durante el cual será creado, revisado y aprobado por una comisión mixta.
- En la aplicación del presente manual para la elaboración del plan anual participarán la Directora de la Aldea, la Jefa Técnica y una comisión mixta, denominada Comité de Bienestar, la cual estará compuesta por:
  1. Un representante del equipo psicosocial
  2. Un representante del equipo de tutores
  3. Un representante del equipo de ETDs y Tutores
  4. Un representante del equipo de administración y operaciones
- El equipo de Focus acompañará inicialmente tanto en la conformación del comité, como en la elaboración del plan anual, conforme la Fundación lo considere necesario.
- Proceso de elección de la Comisión: 15 días antes de que comience el proceso de elaboración del plan, cada estamento representado en la comisión anterior seleccionará a sus nuevos representantes, o bien, se abrirá a la participación voluntaria.
- El plan que se elabore en base al presente manual, será evaluado semestralmente por la comisión para su oportuna adaptación de ser necesario.
- Los ámbitos de acción y los objetivos del Manual no son modificables hasta luego de 4 semestres de implementación y con la respectiva aprobación del directorio de la Fundación. Por lo que quien lidere la implementación de este Manual deberá velar en todo momento por dar respuesta a las bases del mismo.
- Se sugiere para cada uno de los ámbitos y sus áreas considerar acciones sistemáticas que permitan asegurar el logro de los objetivos, más allá de la realización de una actividad aislada de autocuidado.
- Con el fin de desarrollar los dos ámbitos expuestos y que la implementación de este manual sea pertinente y promueva el bienestar de los colaboradores de la Aldea, se aplicarán cada año previo a la elaboración del plan anual, dos encuestas. La primera que permita levantar las necesidades y sugerencias particulares del equipo para el plan anual de auto y mutuocuidado, y la segunda que permita evaluar el nivel de satisfacción de los participantes respecto a las actividades realizadas en el plan anterior y su coherencia con el ámbito y el objetivo del plan a la que se vincula. En base a ambas, la comisión de autocuidado buscará ir mejorando continuamente el plan en cuestión.
- Será responsabilidad final de la directora de la Aldea la implementación anual de este plan, quien junto al comité de bienestar año a año velarán por el logro de los objetivos.

## **ANEXO: Propuestas de implementación**

Con el fin de acompañar el proceso de implementación de este manual, es que a continuación se presenta una propuesta de trabajo para cada uno de los ámbitos, las que pueden o no ser consideradas por quien sea responsable de llevar a la práctica anualmente este plan.

**a) Ámbito individual - Yo me cuido:**

**1. Atención de salud integral:**

- a. **Atención psicológica y contención:** Comprendiendo la importancia del bienestar psicológico y socioemocional se podría considerar dentro del plan: la atención de contención, la que podrá ser psicológica, de coach, escuchas activas etc., individual y contención a los trabajadores de la aldea. Esto para ir otorgando espacios de trabajo, que lleven a la contención deseada por los trabajadores y la institución.
- b. **Salud física:** La realización de forma regular y sistemática de una actividad física ha demostrado ser una práctica muy beneficiosa en la prevención, desarrollo y rehabilitación de la salud, a la vez que ayuda al carácter, la disciplina y a la toma de decisiones en la vida cotidiana. El ejercicio físico, ya sea de corta o larga duración, contribuye a establecer un bienestar mental, mejorando la autonomía de la persona, la memoria, rapidez de ideas, etcétera, y promoviendo sensaciones como el optimismo, al tiempo que se mejora la autoestima de las personas, lo que produce beneficios en diferentes enfermedades como la osteoporosis, la hipertensión o las crisis diabéticas entre otras. Para esto se podría considerar un programa completo de ejercicios y actividad física, evaluaciones nutricionales, realización de clases presenciales en las dependencias de la Aldea y en complemento con una evaluación nutricional optativa para aquellas personas que estén interesados en mejorar su salud física y mental.

**2. Espacios de desarrollo personal:** dentro de otras cosas, el autocuidado son las decisiones y acciones que las personas realizan en beneficio de su bienestar. El autocuidado implica estar atentos a la alimentación saludable, manejar el estrés, realizar actividad física, otorgarse espacios de recreación, etc. Por lo que se propone para los funcionarios de la Aldea espacios de autocuidado tales como talleres de yoga, pausas saludables, técnicas de mindfulness, Programación Neurolingüística, yoga, biodanza, tapping, baile, espacios de desarrollo espiritual, entre otros para ayudarlos a registrar oportunamente los malestares, promover la mantención de áreas personales libres de contaminación.

**3. Espacios y actividades recreativas:** para cuidarse a uno mismo se requieren realizar actividades que nos agraden cada cierto tiempo. Para efectos de este plan, algunas de las actividades sugeridas podrían ser talleres de manualidades, de baile, espacios de distensión, entre otros.

**4. Actividades de carácter espiritual:** La Aldea de Niños Cardenal Raúl Silva Henríquez es una institución perteneciente a la Iglesia Católica, como tal, considera de vital importancia y parte de las actividades de autocuidado que los funcionarios de la Aldea puedan enriquecer su espiritualidad mediante la realización de distintas actividades que desarrollen este ámbito. Entre ellos, se proponen retiros espirituales, grupos religiosos, etc.

**b) Ámbito grupal - Yo cuido a otros:**

1. **Liderazgo que cuida:** Para cuidarse entre los líderes, se propone considerar la realización de talleres con las jefaturas y los profesionales, para trabajar la importancia de estar atento a las condiciones laborales, el clima laboral y los vínculos entre colaboradores.
2. **Fortalecimiento de la identidad institucional y colectiva y el sentido de equipo:** se sugiere realizar al menos una instancia mensual que vincule a todos los colaboradores de la Aldea con el propósito de su trabajo y desde un paradigma apreciativo la construcción del equipo y organización que son y quieren potenciar. Puede ser una cumbre apreciativa o jornada motivacional al año; realizar desayunos mensuales por equipos en los que el propósito sea

celebrar algo de lo que se sientan orgullosos; reuniones mensuales (quizás con el formato de tertulias pedagógicas sobre diferentes temas con lecturas a la base); celebración de fechas que marquen hitos dentro de la historia de la Aldea (aniversario, Pascua de resurrección, Navidad, etc); entre otros.

3. **Fomentando vínculos:** Una institución con vínculos reales y fortalecidos favorece el trabajo colaborativo y el logro de objetivos comunes. Es por esto que es fundamental generar periódicamente instancias que promuevan la construcción de relaciones e instancias significativas. Algunas de las estrategias que se proponen para fomentar los vínculos son: saludo en el día correspondiente a las personas que estén de cumpleaños; instancias de esparcimiento (Spa, actividades grupales); salidas tipo paseos de equipo fuera de la Aldea; celebración de efemérides nacionales relevantes (18 de septiembre, año nuevo, etc).

#### Otras consideraciones:

- Gestionar acuerdos de colaboración con redes, escuelas de Psicología, servicio social, psiquiatría, etc. de las universidades cercanas a la Aldea, para poder elaborar un plan de atención y escucha activa de nuestros trabajadores.
- Generar convenios firmados con las distintas instituciones que establezcan una alianza oficial entre ambas partes.
- Considerar con anticipación el presupuesto que significa cada una de las instancias planificadas para levantar de forma autónoma o con colaboración del directorio los recursos necesarios.
- Formular una lista de inscripción para que se anote cada uno de los colaboradores en ciertas actividades como líderes para promover que todos proponen cómo cuidarse y cuidar a otros.

#### REFERENCIAS:

Arredondo, V., Díaz, T., Calvacero, N., y Guerra, C. (2020). *Autocuidado y cuidado de equipos que trabajan con niños vulnerados*. Revista de Psicología, 29(1), pp. 1-16. Recuperado de <https://boletinjdih.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/58174/61913>

Bernad, M. J., Pérez, J., Díaz, E., García, C., & Villagrasa, V. (s.f.). *Cuidado y autocuidado de los profesionales de intervención directa*. Colegio Oficial de Psicólogos de Aragón. <http://studylib.es/doc/5008788/cuidado-yautocuidado-de-los-profesionales-deintervenci%C3%B3>

Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., & Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-26. <http://doi.org/d5hx>

Guerra Vio, C., Fuenzalida Vivanco, A., & Hernández Morales, C. (2009). Efectos de una intervención cognitivo-conductual en el aumento de conductas de autocuidado y disminución del estrés traumático secundario en psicólogos clínicos. *Terapia Psicológica*, 27(1), 73- 81. <http://doi.org/btw2wk>

Organización Mundial de la Salud (2019). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Universidad Alberto Hurtado (2019, 17 de julio). *Más de un 30% de los trabajadores del SENAME presenta signos de desgaste laboral o burn out*. Recuperado de <https://www.uahurtado.cl/mas-de-un-30-de-los-trabajadores-del-seneme-presenta-signos-de-desgaste-lab-or-al-o-burn-out/>

**ANEXO 6: FORMATO DE ENCUESTA DE LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.**

<https://docs.google.com/forms/d/19NY6uhCFEE4GHnVcURkyrFIPHAQAmIW8KR7R2qvPsFw/edit?ts=632af4f0>



**ANEXO 7: CHECK LIST DE VERIFICADORES DE EJECUCIÓN DE PLAN DE CAPACITACIONES.**

Verificadores asociados	Cumplimiento
Formulario solicitud de financiamiento MN	
Autorización de financiamiento por parte de MN	
Programa de capacitación con la firma del charlista.	
Mails, invitaciones, publicidad de la capacitación	
Listas de asistencia	
Fotos del evento	
Encuestas de satisfacción de usuarios.	

**ANEXO 8: CHECK LIST DE VERIFICADORES DE LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.**

Verificadores asociados	Cumplimiento
Acta de Directorio donde consta la rendición anual de cuentas del RPD	
Plan trianual de Mitigación	
Acta de visita en terreno	
Mails	
Encuestas de satisfacción	
Informes presentados al Directorio o al CPD	
Acta reunión actualización del MPD	
MPD actualizado	
Mails de solicitud de información del CPD al RPD	







