



MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITO

SERPAJ CHILE

VERSIÓN:	FECHA	PROPIEDAD INTELECTUAL	AUTORES
01	29/09/2022	SERVICIO PAZ Y JUSTICIA SERPAJ CHILE	VERÓNICA CASTRO GONZÁLEZ LUCÍA RETAMAL VILLALOBOS



Derechos de autor © 2022 - SERPAJ CHILE

Todos los derechos reservados.

Todos los textos, fotos, ilustraciones y otros elementos contenidos en este documento están protegidos por ley, siendo expresamente prohibida su copia, difusión y comercialización, sin autorización expresa de SERPAJ CHILE.

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITO SERPAJ CHILE

1. OBJETIVO

El presente documento tiene por finalidad establecer el Modelo de Organización, Administración y Supervisión institucional para la Prevención de delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y que afecten el correcto uso de fondos públicos. Este Modelo se implementa en razón de las exigencias establecidas en la Ley N° 20.393 y la Ley N°21.302, y tiene como propósito el cumplimiento normativo y la consolidación de una cultura organizacional de prevención del delito.

2. ALCANCE

Las disposiciones del presente documento se aplican a los miembros del Directorio, Dirección Ejecutiva, Encargados/as de Área y a todos los trabajadores de la Institución.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley 20.393 Establece Responsabilidad penal de Personas Jurídicas en delitos.
- Ley 20.931 artículo 16º Incorpora delito de receptación.
- Ley 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención.
- Ley 21.302 Crea Servicio Nacional de Protección a la Niñez.
- Ley 21.430 Garantías y protección integral de los derechos de la Niñez y adolescencia
- Decreto supremo N° 20 de 2021 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Resolución exenta N° 000022 del 14 de enero del año 2022 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
- Manual Lineamientos Modelo De Prevención De Delitos, versión 1.

4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Serpaj Chile velará por mantener el Modelo de organización, administración y supervisión para la Prevención de Delitos (en adelante, MPD) contra niños, niñas y adolescentes (en adelante, NNA) y el uso de fondos públicos, a través del cual regula su funcionamiento, establece deberes y atribuciones de las distintas partes involucradas en él y define las principales tareas para mantener dicho modelo actualizado y operativo.

Todas las personas que integran la institución deben cumplir con lo establecido en el MPD, en tanto integrantes del Directorio, Dirección Ejecutiva, Encargados/as de Áreas, profesionales, técnicos, personal auxiliar y administrativos dependientes de la Institución.

Serpaj Chile exige a todos sus trabajadores/as el cumplimiento de la legislación vigente y prohíbe expresamente la comisión de delitos contra NNA, así como sobre el uso de recursos públicos.

El Directorio de Serpaj Chile designará al Encargado de Prevención de Delitos (en adelante, EPD), quien será el responsable de la aplicación, supervisión y fiscalización de las normas que establece este modelo. El EPD será designado por el periodo que el Directorio señale, pudiendo ser prorrogado por periodos de igual duración.

El Directorio de Serpaj Chile proveerá al EPD los medios, recursos y atribuciones para el desempeño de sus funciones, así como el acceso directo a la Dirección ejecutiva, para el reporte periódico de sus acciones y comunicación de medidas, planes y gestiones.

El EPD adquiere una posición de autoridad respecto de la aplicación del MPD institucional y actuará con independencia en las materias que le competen.

El Directorio, Dirección Ejecutiva, Encargados/as de Áreas y EPD, serán en conjunto, los responsables de la adopción, implementación, operación, actualización y supervisión del MPD, promoviendo la ejecución de acciones de prevención, detección, respuesta y supervisión según corresponda.

El MPD establece normas éticas en el desarrollo de las actividades de operación del Servicio convenido con la entidad mandante, complementando lo establecido en el código de ética corporativo, reglamentos y políticas internas, según los principios de idoneidad, probidad y transparencia, a través de los valores, principios y normas establecidas por la institución.

Serpaj Chile asume el deber de difundir y comunicar a todos sus trabajadores y externos, el MPD, los roles, responsabilidades y sanciones establecidas por el incumplimiento del mismo. Así también, velará por su actualización cuando lo exija la legislación vigente, las condiciones internas o externas a la institución.

La presente Política de Prevención ha sido aprobada por el Directorio con fecha 27 de septiembre del 2022, y el Modelo que establece deberá ser controlado permanentemente y revisado periódicamente por el EPD, a partir de su entrada en vigencia.

5. DEFINICIONES

5.1. DELITOS QUE CONTEMPLA EL MPD

El MPD de Serpaj Chile contempla como principales delitos, aquellos que afecten la vida, salud física o psicológica, la indemnidad, privacidad de NNA, bajo el cuidado o atendidos por el Estado, a través de la ejecución de alguna de las líneas de acción del Servicio y que se encuentran tipificados como tales en el Código Penal y leyes especiales; como también, aquellos delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, consignadas como conductas sancionadas por la Ley 20.393 y 20.931, entre los cuales se pueden indicar los siguientes:

1. Delitos contra la libertad y seguridad:

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

2. Delitos contra la integridad sexual:

- Violación (Art. 361-363 CP)
- Estupro (Artículo 363 CP)
- Violación Sodomítica (Art. 365 CP)
- Abuso sexual propio o directo (Art. 366- 366 bis, 366 ter CP)
- Abuso sexual impropio o indirecto o exposición de menores a actos de significación sexual (Art. 366 quáter del CP)
- Producción de material pornográfico (Art. 366 quinquies del CP)
- Favorecimiento de la prostitución infantil (Art. 367 del CP).

3. Delitos contra las personas:

- Homicidio simple (Art. 391 N°2 CP)
- Homicidio calificado (Art. 391 N° 1 CP)
- Femicidio (Art. 390 bis CP)
- Homicidio de mujer en razón de su género (Art. 390 ter CP)
- Auxilio al Suicidio (Art. 393 CP)
- Castración (Art. 395 CP)
- Mutilaciones (Art. 396 CP)
- Lesiones graves (Art. 397 CP)
- Lesiones menos graves (Art. 399 CP)
- Lesiones leves (Art. 494 N° 5 CP)
- Maltrato a menores (Art. 403 bis CP)
- Trato degradante (Art. 494 N° 5 CP)
- Trata de personas (Art. 411 quáter CP)
- Maltrato relevante (Ley 21.013)

4. Delitos que afecten el correcto uso de recursos públicos:

- Malversación de caudales públicos (Art. 233, 234 CP)
- Fraude al fisco (Art. 239 ter CP)
- Fraude de subvenciones (Art. 470 N° 8 CP)
- Apropiación indebida (Art. 470 N° 1 CP)

5. Delitos consignados en Ley N° 20.000 que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, y que afecten la integridad de NNA

5.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Encargado/a de Prevención del delito: Profesional responsable de implementar el Sistema de Prevención de los Delitos en la institución, velando por la aplicación efectiva del MPD; realiza acciones de supervisión con el objetivo de advertir fortalezas y debilidades, generando estrategias correctivas y de actualización conforme al análisis de su funcionamiento. Es el responsable de recibir las denuncias y adoptar las primeras medidas que correspondan, establecer contacto con el denunciante, recabar información relativa a los hechos denunciados, determinando las acciones a desplegar y aplicar el Procedimiento de Denuncia institucional. La persona que desarrollará este rol, cumple la función de Encargado Contable Región Valparaíso, Sr. Sebastián Escobar Brante.

- Directorio de la Institución: le corresponderá, a través del Director Ejecutivo de la institución, designar al EPD y en razón de ello, proveer los medios materiales y recursos necesarios para que éste logre cumplir con sus roles y responsabilidades. Entregará acceso directo al EPD para la comunicación de requerimientos sobre el MPD y supervisará su correcta implementación. Deberá analizar el reporte anual que el EPD genere sobre su gestión administrativa, así como los informes de funcionamiento del MPD, a objeto de sugerir estrategias para su mejora. Velará por la generación de acciones asociadas a la consolidación de una cultura organizacional de prevención del delito.

- Dirección Ejecutiva: Le compete revisar y autorizar todos los procedimientos asociados a la implementación del MPD, en ausencia del Directorio. Deberá asegurar el acceso del EPD a la información, las dependencias y a las personas, informándole oportunamente sobre situaciones relacionadas a incumplimientos a las leyes o sobre nuevos riesgos asociados a la comisión de delitos, entre otros. Recibirá y evaluará los informes de gestión y funcionamiento del MPD elaborados por el EPD de manera semestral. Deberá revisar el reporte de la gestión administrativa del EPD y de la planificación anual, velando por la efectiva operación del MPD.

- Áreas de Apoyo al MPD: corresponden a las Unidades de Administración y Finanzas, Gestión de Personas, Comunicaciones y Técnica, siendo su principal función de apoyo mantener actualizados los procedimientos internos que son responsabilidad de cada área y aplicar las normas de control establecidas. Otorgan apoyo al EPD en la difusión y capacitación de las normas establecidas en el MPD, y le asesoran en materias técnicas, contractuales, administrativas y financieras, para asegurar el cumplimiento de la normativa del Servicio vigente.

- Comité de Prevención: compuesto por los Encargados/as de Áreas de la institución, Dirección Ejecutiva e Integrante del Directorio. Deberá supervisar la actuación del EPD y ante denuncias conocidas, deberá actuar en razón de la Resolución N°155 del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, así como denunciar ante el Ministerio Público cualquier hecho eventualmente constitutivo de delito referido al mal uso de fondos públicos.

- Directores de proyectos: Apoyar al Encargado de Prevención, asegurando su acceso a la información, dependencias y personas, con la finalidad de desarrollar el MPD conforme a sus objetivos. Contribuyen de manera directa a la socialización del MPD a través de sus trabajadores, generando instancias de

comunicación efectiva de políticas, protocolos y procedimientos. Deberán informar al EPD cualquier situación que tenga relación con el incumplimiento de las leyes relacionadas al MPD.

- Comité de Ética: Su principal función consiste en analizar y resolver respecto de aquellas situaciones de vulneración al Código de Ética que hayan sido dispuestas para su conocimiento. Debe conocer el resultado de investigaciones internas y definir sanciones en razón del Reglamento interno y el código de ética. Deberá advertir al EPD sobre nuevos riesgos de comisión de delitos contra NNA y uso de recursos públicos.

- Todo el personal: deberán cumplir con las disposiciones establecidas en el MPD y ante situaciones que pudieran eventualmente infringirlo, deberán informar mediante los canales de denuncias instaurados en la institución. Deberán informar oportunamente al EPD y jefatura directa, acerca de los nuevos riesgos de comisión de delito sobre el uso de recursos públicos y/o vulneraciones de derechos contra NNA.

6. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD)

El MPD contempla un conjunto de acciones de control de riesgos de comisión de delitos, acciones para la prevención y monitoreo de procesos y procedimientos, que incorporan los lineamientos establecidos por la entidad mandante para su formulación.

6.1. ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

El objetivo de las actividades de prevención es evitar incumplimientos al MPD y prevenir la comisión de los delitos señalados. Su principal finalidad es la definición de las directrices, lineamientos e instrucciones específicas sobre actividades de control, que se utilizarán para implementar y gestionar el Modelo de Prevención de Delitos definido por la institución, como también aquellas actividades que permitan la identificación de los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a la institución prevenir su utilización en los delitos indicados.

6.1.1. Procedimiento para la evaluación y selección de personal

El objetivo fundamental de este proceso de Evaluación y Selección de personal, es verificar que los/as postulantes a los cargos ofertados por la Institución, se encuentran capacitados/as para trabajar con NNA, así como con fondos públicos, velando por la gestión del riesgo en la comisión de delitos, dando cumplimiento al lineamiento N°1 establecido por el Servicio (**Ver Anexo N°1**).

Con esta finalidad, Serpaj Chile ha incorporado dentro de los perfiles de cargo que dispone, elementos claves asociados con la Prevención del Delito, de manera de establecer en todo el ciclo de vida laboral, la preponderancia de la probidad e idoneidad en el desempeño de las funciones y roles, ya sean de intervención directa con NNA o con manejo de recursos provenientes del Estado.

Asimismo, Serpaj cuenta con un Manual de Procedimientos de Selección de Personal que define un proceso estandarizado a nivel nacional para la dotación de cargos vacantes, garantizando la incorporación de trabajadores/as con las competencias requeridas, además de salud mental y física compatibles para el ejercicio de los cargos, asegurando en el proceso su idoneidad, probidad, acreditación profesional o técnica, competencias, experiencia laboral y especialización en ámbitos de niñez y adolescencia, como también en los ámbitos administrativos, financieros y contables, según estamento correspondiente.

Este proceso es coherente con los perfiles de cargo bajo el modelo de competencias, en razón de las exigencias definidas en las Orientaciones técnicas del Servicio de Protección Especializada, del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado, y especialmente conforme a los numerales 5, 7 y 8 del art. 2 de la Ley N° 20.032 y 21.140; por ende, el proceso de selección sigue un riguroso y oportuno procedimiento que se enmarca dentro de los lineamientos del MPD, según las siguientes etapas:

1. Difusión de la vacante de empleo y postulación: se publicará oferta laboral en plataformas institucionales, bolsas de trabajo y redes locales, explicitando la documentación exigible para la admisibilidad, según criterios de idoneidad y probidad; en particular, los Certificados de inhabilidades para trabajar con menores de edad y de inhabilidad por maltrato relevante y Certificados de antecedentes para fines especiales (antigüedad no mayor a 30 días), así como la nominación de referencias laborales según experiencia curricular. La omisión de estos documentos u observación de antecedentes que impida el desarrollo de labores con NNA, implicará la inadmisibilidad inmediata a la postulación y por tanto no pasará a la etapa siguiente.

2. Admisibilidad y Evaluación Curricular: se realiza revisión exhaustiva de documentos en relación al perfil; se corroboran referencias laborales de 2 o más experiencias previas verificadas con jefaturas directas, consultando sobre áreas de desempeño técnico en temáticas de niñez y adolescencia, y/o administrativo-financiero relacionado con el uso de recursos, según corresponda.

3. Evaluación de Candidatos: se evalúan las competencias necesarias para el desarrollo óptimo del cargo, mediante pruebas de conocimientos y entrevistas técnicas, que buscan asegurar la especialización en la intervención con NNA y la experiencia en el manejo adecuado de recursos; mediante la Entrevista por Competencia, se indagan aspectos claves como la Orientación al usuario, Manejo de crisis y contingencia, y Probidad; se realiza evaluación psicológica, orientada a certificar salud mental compatible, descartando la presencia de patología que impida el trabajo con NNA y familias mediante aplicación de test MMPI y entrevista psicolaboral.

4. Cierre: según puntuación obtenida, se define al candidato seleccionado, pasando a la siguiente etapa de contratación, instruyendo presentación de documentos para formalización del contrato: Curriculum; Copia legalizada de título y/o certificado de estudios; Certificados de Antecedentes para fines especiales y Certificado de Inhabilidades para trabajar con menores de edad y de Maltrato Relevante (antigüedad no superior a 30 días); Declaración Jurada por No estar afecto a las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades; Declaración Jurada por Dependencia a drogas y/o alcohol; otros.

5. **Control:** de acuerdo al SGC, este proceso es controlado para incorporar candidatos idóneos, con las competencias adecuadas y establecer el mérito, la idoneidad, probidad y la no discriminación como los principios centrales del proceso de selección. Como medidas de mitigación de riesgos asociados a eventuales delitos hacia NNA y en el uso de recursos públicos, al momento de la contratación se velará por:

- Firma de declaración de compromiso sobre responsabilidades asociadas al rol a desarrollar.
- Firma del contrato de trabajo que incluye cláusulas de desempeño crítico, códigos de conducta, confidencialidad y propias del MPD.
- Firma de verificador de recepción del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y Código de Ética SERPAJ Chile.

6.1.2. Plan de Inducción y Capacitación permanente en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, y respecto del uso de fondos públicos

El Plan de Inducción institucional incorpora instancias de transferencia técnica sobre las materias relativas al MPD, los delitos que alude, los procedimientos y mecanismos implicados para su prevención, detección, respuesta y supervisión. Este proceso inductivo se realiza al ingreso del trabajador/a a la institución y queda registrado con su firma en carpeta de personal **(Ver Anexo N° 2)**.

El EPD en conjunto con la Unidad de Gestión de Personas, implementarán mecanismos de comunicación efectiva del MPD, hacia los distintos estamentos de la Institución. Esta comunicación se realiza de manera permanente, a través de las diversas plataformas institucionales disponibles: correos electrónicos masivos, página web, circulares informativas, distribución de material informativo.

Asimismo, con el objetivo de Prevenir la comisión de delitos y habilitar a los trabajadores para responder de manera oportuna, efectiva y pertinente ante su detección, Serpaj Chile incluye dentro de su Plan Anual de Capacitación, acciones formativas periódicas relacionadas con la Difusión y Capacitación sobre el MPD, marco jurídico, tipos de delitos contra NNA y uso de recursos públicos, indicadores de afectación en NNA, comportamientos y habilidades requeridos para el abordaje de develaciones o denuncias, conductas inaceptables y de riesgo, canales de denuncias; están dirigidas a todos los estamentos de la institución, estableciendo programas por área, que distingan contenidos transversales y específicos, niveles de profundidad y periodicidad, en función del grado de exposición a los riesgos detectados.

El EPD contará con asesoría y apoyo de la Unidad Técnica y de Administración y Finanzas para la realización de capacitaciones indicadas, y desde la Unidad de Gestión de Personas se controlará el registro de los asistentes a las capacitaciones, cautelando que todo el personal participe de dichas instancias a lo menos una vez durante el primer año de trabajo en la institución **(Ver Anexo N°3)**.

6.1.3. Matriz de riesgos

La Matriz de Riesgos de Serpaj Chile (**Ver Anexo N°4**) ha sido elaborada mediante un proceso colectivo de diagnóstico y análisis de la experiencia institucional, en virtud del cual, se han identificado los principales riesgos asociados a los delitos contemplados en la ley, como también, aquellos factores protectores asociados al contexto de ejecución de programas que permiten amortiguar el impacto de riesgos, y, por ende, establecer una priorización de los riesgos a los que se expone.

Del mismo modo, se desarrolló un proceso de análisis y evaluación de riesgos a la luz de los mecanismos de control preventivo establecidos en la institución, así como aquellos necesarios de formular, actualizar y/o implementar. En el diseño de la Matriz de riesgo, también se contempló la seguridad de los trabajadores de la institución, desde la perspectiva del autocuidado y cuidado de equipo, para lo cual la institución velará por la implementación de acciones de bienestar ocupacional, contando con el respaldo de la afiliación a la mutualidad.

En consecuencia, dentro del presente MPD, el EPD deberá hacer una actualización periódica de los Riesgos vigentes para la Institución, contemplando las modificaciones que se efectúen a propósito de los cambios de la regulación normativa o resoluciones del mandante. Asimismo, se considerarán cambios producidos en los procesos llevados a cabo dentro de las distintas áreas de operación, la incorporación de nuevas modalidades programáticas, proyectos o requerimientos técnicos, administrativos u organizativos de éstos, o bien, ante la evidencia de que los mecanismos de control estén funcionando de manera incorrecta o que no sean suficientes para prevenir los riesgos identificados o los nuevos riesgos detectados.

El EPD deberá monitorear que cada área de la institución ejecute en sus procesos o actividades, las acciones de control establecidas para la prevención de delitos en función de los riesgos identificados.

6.1.4. Encargado de Prevención del Delito y Comité de prevención de delito (Ver Anexo N°5)

El EPD es el Profesional responsable de administrar y mantener el MPD, y en particular, de administrar los Canales de Denuncias; deberá recibir todas las denuncias, coordinando las acciones de verificación de los hechos o situaciones denunciadas, e identificar presuntas responsabilidades. En este marco, deberá dar respuesta a el/los denunciante/s en los plazos establecidos en el Procedimiento de Denuncias Institucional.

El EPD contará con la autonomía necesaria para el desempeño de sus funciones, y la institución deberá asignarle los medios y facultades suficientes para efectuar sus labores de manera adecuada. Del mismo modo, la institución debe garantizarle acceso directo al Directorio y Dirección Ejecutiva para reportar de manera oportuna, las medidas adoptadas, los planes realizados, dando cuenta de su gestión periódicamente.

El comité de Prevención del Delito supervisará el rol del EPD y la ejecución de sus funciones, velando por la adecuada ejecución del MPD. Podrá adoptar decisiones en relación a los resultados de las

investigaciones internas impulsadas en el marco del MPD, así como sugerir sanciones a aplicar conforme al Reglamento Interno institucional.

6.1.5. Canales informativos (Ver Anexo N°6)

En el marco de la prevención de la comisión de delitos contra NNA y el mal uso de fondos públicos, Serpaj Chile compromete entregar información oportuna y pertinente sobre las herramientas de autocuidado, detección y prevención de diferentes tipos de delito a los/as niños, niñas, adolescentes y sus familias; así también a sus trabajadores/as, respecto de los mecanismos y estrategias que dispone la institución para prevenir la comisión de delitos en los ámbitos ya señalados.

De esta forma, se persigue como objetivo fundamental la difusión y comunicación de todas aquellas acciones que permitan prevenir, detectar, interrumpir y denunciar cualquier situación relacionada con la sospecha o comisión efectiva de delitos hacia NNA y de uso de fondos públicos, perpetrado por algún/a trabajador/a de SERPAJ CHILE.

En este sentido, los principios que transversalizarán este lineamiento serán:

- Participación de los sujetos de atención
- Claridad en la entrega de información
- Oportunidad en la entrega de información
- Pertinencia en la entrega de la información, referida a etapa de desarrollo o necesidades especiales

6.1.6. Procesos de auditoría

- Procesos de Control interno: Serpaj Chile desarrolla procesos de control interno a fin de garantizar la correcta ejecución financiera de los proyectos que administra a nivel nacional, como también, el cumplimiento de los requerimientos y exigencias técnicas asociadas al quehacer interventivo. Estas acciones contribuyen a la prevención de los riesgos de comisión de delito, en la medida que implica una supervisión de los procesos administrativo-financieros y técnicos conforme al cumplimiento de la ley, lo cual se encuentra establecido en los respectivos Instrumentos de Supervisión técnica y financiera institucional.

- Procesos de Control Externo: Por otro lado, y en virtud de los convenios suscritos con la entidad mandante para la ejecución de proyectos de protección a la niñez y adolescencia, Serpaj Chile se encuentra sujeto a procesos de control externos, de fiscalización técnica y administrativa y supervisión técnica y financiera, todos desarrollados por el Servicio de Protección Especializada. Estos procesos vienen a contribuir igualmente a la prevención del delito, en la medida que poseen acceso directo a los distintos procesos técnicos y financieros desarrollados por la institución, pudiendo detectar hallazgos como debilidades de control, debilidades técnicas u otras, ante las cuales, la institución debe dar respuesta, realizando acciones remediales para subsanar los hallazgos detectados.

6.2. ACTIVIDADES DE DETECCIÓN

Con el objetivo de detectar la ocurrencia real o potencial de condiciones y hechos que correspondan a incumplimientos al MPD, e identificar la comisión de alguno de los delitos contra NNA tipificados en el Código Penal y leyes especiales, y aquellos señalados en la Ley N°20.393 y N°20.931, Serpaj Chile ha establecido las siguientes actividades:

6.2.1. Canales de denuncias (Ver Anexo N°7)

Estas actividades tienen por objetivo, recibir observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias **anónimas o identificables**, sobre hechos y conductas indebidas relacionadas con la ley 20.393 y el artículo N° 16 de la ley 20.931, y con aquellos delitos contra NNA tipificados en el Código Penal y leyes especiales. Están dirigidas a NNA en función de su etapa de desarrollo, referentes adultos o familiares, trabajadores de la organización, y toda persona que tome conocimiento de un hecho asociado a la comisión de delito al interior de la institución.

6.2.2. Procedimiento de Denuncias

Serpaj Chile cuenta con un procedimiento para la gestión y administración de las denuncias recibidas, que incluye procesos de investigación y solución de aquellas relacionadas con incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos o por la posible comisión de los delitos configurados en las leyes asociadas (**Ver Anexo N°8**).

El EPD implementará el procedimiento para la realización y acogida de dichas denuncias, como también, el despliegue de actividades de notificación que permitan la comunicación oportuna, de fácil acceso y utilización, que sean pertinentes desde un enfoque intercultural, evolutivo y de inclusión, y que serán socializadas a través de diversos canales y mecanismos detallados en el anexo mencionado.

Mediante dicho procedimiento, la institución resguardará el anonimato del denunciante, la independencia y confidencialidad en el análisis de las denuncias recibidas, evitando filtraciones de información, eventuales represalias, y garantizando las acciones legales que sea necesario establecer.

El EPD deberá realizar un análisis de las denuncias recibidas a través de los canales dispuestos por la institución, para identificar aquellas que se encuentren asociadas a escenarios de delito de la Ley N°20.393, N°20.931 y Código Penal y leyes especiales ya señalados.

6.2.3. Denuncias a la Justicia

Ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como alguno de los delitos ya enunciados, el EPD deberá evaluar el caso y poner la información en conocimiento del Directorio, Dirección Ejecutiva y Comité de prevención, conjuntamente con los antecedentes que se tengan del caso, correspondiéndoles a éstos, decidir si se deberá denunciar los hechos ante los Tribunales de Justicia,

Ministerio Público o Policía, en razón de la responsabilidad penal de la persona jurídica establecida en el Artículo 6 de la Ley 20.393.

6.2.4. Comisión de ética (Ver Anexo N°9)

Serpaj Chile se compromete al establecimiento de la Comisión de Ética ante la denuncia de hechos constitutivos de delitos hacia niños, niñas y/o adolescentes.

Serpaj Chile implementará una Comisión de Ética a fin de garantizar que las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención, se desarrollen en base a los valores éticos de la institución, las directrices del derecho internacional de los derechos humanos de la niñez, la adolescencia y la familia, y la mejor evidencia disponible, de modo de promover la reflexión colectiva sobre el quehacer profesional en protección y resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Esta Comisión desarrollará todas sus operaciones dentro del Marco ético que promueve la Misión Institucional de Serpaj Chile; la Convención de Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia definidos por Naciones Unidas; los Protocolos facultativos establecidos por el comité del niño para la protección en el marco de vulneración de derechos en situaciones de conflictos armados, migraciones forzadas y conflictos con la justicia; el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de Serpaj Chile; ley 20.032; ley de garantías de derechos del NNA.

6.2.5. Seguimiento y control de actividades por EPD

El EPD deberá realizar una revisión permanente del cumplimiento de las actividades de control contempladas en el MPD, verificando que éstas funcionan de acuerdo a su diseño, como también, efectuar seguimiento a planes de mejora levantados con motivo de la detección de riesgos.

Del mismo modo, el EPD realizará actividades indagatorias de carácter aleatorio, para obtener la retroalimentación de los trabajadores/as sobre la implementación del MPD, mediante la utilización de encuestas, entrevistas o reuniones, a distancia o en contexto de visitas a los centros.

6.3. ACTIVIDADES DE RESPUESTA

Serpaj Chile implementará acciones de respuesta ante la detección de la comisión de alguno de los delitos definidos en el presente documento, o ante situaciones de incumplimiento del MPD, con el objetivo de corregir situaciones advertidas y disminuir riesgos; estas acciones se relacionan con el establecimiento de resoluciones, adopción de medidas o aplicación de sanciones, en el marco de las facultades institucionales otorgadas por el código del trabajo. Las principales actividades son:

6.3.1. Coordinación de Investigaciones Internas

El EPD deberá coordinar las investigaciones internas derivadas de las denuncias asociadas a cualquiera de los delitos tipificados en este MPD, pudiendo definir procedimientos para realizarlas. La revisión y

coordinación de la investigación de las denuncias se realizarán según lo dispuesto en el Procedimiento de Denuncia. Finalizada la investigación, el EPD será el responsable de comunicar la información y los resultados del proceso indagatorio, notificando a las partes interesadas.

6.3.2. Sanciones Disciplinarias

Serpaj Chile evaluará la aplicación de medidas disciplinarias ante el incumplimiento de los procedimientos establecidos en el MPD o ante la detección de indicios fundados de potenciales delitos, contemplando para ello, la proporcionalidad respecto a la falta cometida y la pertinencia en razón de la política institucional según Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y la legislación vigente en materia laboral.

6.3.3. Registro y Seguimiento de Denuncias y Sanciones

Ante las denuncias, investigaciones y medidas disciplinarias que el EPD recomiende aplicar, en relación a la identificación de situaciones de incumplimiento al MPD o la detección de delitos, éste deberá mantener un registro actualizado de cada una de las acciones desarrolladas.

6.3.4. Mejora de Actividades de Control del MPD

El EPD debe contemplar la revisión de las actividades de control que eventualmente hayan sido vulneradas dentro de la institución, como un mecanismo de fortalecimiento de la gestión del MPD, o bien, determinar su reemplazo por nuevas actividades de control. En ese sentido, podrá identificar nuevos riesgos a partir de situaciones denunciadas o en el marco del monitoreo regular del sistema (seguimiento de casos, visitas, inspecciones, entrevistas u opiniones recogidas por el EPD), en virtud de lo cual, podrá proponer la definición de nuevas regulaciones a todo el personal de la institución, relativas a comportamientos que pudieran afectar el cumplimiento de las leyes asociadas al MPD.

De esta forma, el EPD está facultado para generar y/o desarrollar acciones correctivas o remediales relacionadas con las actividades de control, tendientes a la mejora continua del MPD.

6.4. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

El EPD es el responsable de desarrollar un Sistema de supervisión del MPD que incorpora acciones de monitoreo y evaluación, con el objetivo de verificar el funcionamiento de las actividades de control definidas y evaluar la necesidad de efectuar mejoras en el modelo. Así, sus principales acciones son las siguientes:

6.4.1. Monitoreo del MPD

El EPD debe realizar diversas actividades de monitoreo y seguimiento de la implementación del MPD, en concordancia con la Matriz de Riesgo, para lo cual, puede solicitar asistencia de las áreas de apoyo (administración y finanzas, gestión de personas, comunicaciones, técnica, u otra). Entre las principales

acciones, se puede indicar la Revisión de la documentación de respaldo generadas por las áreas de apoyo y verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos.

6.4.2. Actualización del MPD

El EPD deberá realizar un proceso de actualización del MPD, a través de su Evaluación Anual, relativa al diseño y operación del modelo en la Institución. Con esta finalidad, el EPD deberá actualizar de manera permanente sus conocimientos sobre las normativas vigentes que se vinculan o eventualmente puedan aplicarse al MPD; del mismo modo, deberá contemplar aquellas modificaciones que revistan relevancia para el funcionamiento de la institución y del sector en el cual se desarrollan sus servicios, particularmente el área de Niñez y Adolescencia.

Asimismo, a partir del seguimiento de las mejoras implementadas a las actividades de control y considerando la información disponible desde todos los procesos implementados, el EPD deberá generar un proceso de actualización de la matriz de riesgos, las actividades de control y los procedimientos instaurados, pudiendo además sugerir la actualización de las políticas institucionales relativas al MPD.

6.4.3 Plan de Trabajo del EPD

Le corresponde al EPD la actualización del Plan de Trabajo que está contemplado en la Matriz de Riesgos; dicha actualización se realiza en función de la evaluación anual de la implementación del MPD, y la consideración de los riesgos de comisión de delitos asociados, como también, la determinación de actividades para monitorearlos, todo lo cual deberá estar documentado en el Plan mencionado, y a partir de ello, el EPD reportará semestralmente un informe sobre las denuncias recepcionadas y su respectivo estado de avance.