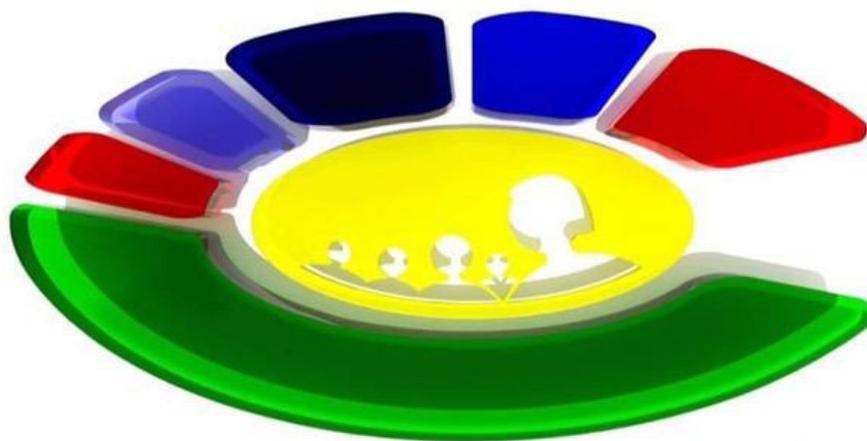


# MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO



CORPORACIÓN  
COMUNIDAD TERAPÉUTICA  
**ESPERANZA**

# MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

## ÍNDICE

### **1.** **INTRODUCCIÓN**

*Explicación de la base jurídica del requerimiento del presente manual, condición de aplicación y organización del texto*

### **2.** **EVALUACIÓN, SELECCIÓN DE PERSONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

*Procedimiento escrito e integral para la evaluación, selección y evaluación de desempeño de personas que trabajen en la Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza.*

### **3.** **PLAN DE INDUCCIONES Y CAPACITACIONES**

*Descripción del plan de inducción y formación para cada persona que ingresa a la Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza a prestar servicios*

### **4.** **MATRIZ DE RIESGOS**

*Descripción del diagnóstico, matriz de riesgo y procedimientos de la Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza*

### **5.** **RESPONSABLE Y COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

*Formalización año 2022 del responsable y Comité de Prevención de Delitos y perfiles de cargos asociados.*

### **6.** **CANALES DE DENUNCIAS**

*Descripción de los canales de denuncia que permitan recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima*

### **7.** **COMISIÓN DE ÉTICA**

*Descripción de sus funciones, composición y organización*

### **8.** **CANALES DE INFORMACIÓN**

*Difusión de herramientas que aporten a la prevención del abuso y promoción del autocuidado en NNA y sus familias*

### **9.** **SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN**

*Sistema de supervisión del modelo de prevención del delito de La Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza*

# 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez, es el organismo del Estado que tiene por objetivo garantizar la protección especializada de NNA gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.

El artículo 35 de la ley n° 21.302, indica que solo podrán ser colaboradores acreditados del Servicio las personas jurídicas que hubiesen adoptado e implementado modelos de organización, administración y supervisión para prevenir delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de NNA y que afecten el correcto uso de recursos públicos, debiendo dicho modelo ser elaborado por el colaborador acreditado en base a los lineamientos que el Servicio disponga para tales efectos.

Mediante decreto supremo n° 20 de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez, se aprobó el Reglamento de Acreditación de los Colaboradores del Servicio Nacional de Protección especializada a la Niñez y Adolescencia, donde se señala que las personas jurídicas que soliciten acreditarse deberán presentar, entre otros documentos, aquel que contenga el modelo de prevención de delitos.

El presente documento, expone acciones específicas que tiene objetivos de:

- PREVENCIÓN
- DETECCIÓN
- RESPUESTA
- SUPERVISIÓN

El documento se organiza considerando el siguiente desarrollo temático:

- Procedimiento para el reclutamiento, evaluación y selección, y evaluación de desempeño del personal
- Plan de inducciones y capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respecto del correcto uso de fondos públicos
- Matriz de riesgos
- Responsable y Comité de Prevención de Delitos
- Canales de denuncias
- Comisión de Ética
- Canales de información
- Supervisión y evaluación

## 2. EVALUACIÓN, SELECCIÓN DE PERSONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es fundamental que como parte de la gestión de los proyectos a cargo de La Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza, se consideren ciertos criterios mínimos que aseguren un proceso de desarrollo adecuado de quienes integren el equipo, desde su ingreso hasta su salida, como forma de dar valor a cada colaborador garante, y como consecuencia de ello asegurar una atención de calidad para los niños, niñas, adolescentes y familias que participan de cada proyecto.

En este capítulo, se describirá una primera acción de prevención, asociada al procedimiento para la evaluación, selección de personal y evaluación de desempeño.

Para su implementación, es necesario disponer del perfil de cargo de cada puesto y comprender la complejidad e implicancias del trabajo a realizar en cada función. Esto facilita el proceso de evaluación y selección, ya que orienta objetivos de focalización en la toma de decisiones. A continuación se describirán perfiles de cargo según línea temática de cada proyecto. El perfil de cargo es un esquema de responsabilidades, funciones y características del trabajo esperadas para puestos claves en el organigrama. En el caso de instituciones con el tipo específico de responsabilidad social que tenemos como Casona de los Jóvenes en la gestión de proyectos en convenio con

el Servicio Mejor Niñez, el efecto es fortalecer la protección y restitución de los derechos de niños, niñas y jóvenes.

La información de perfil de cargo por programa se presenta en el siguiente orden:

PIE: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA MODALIDAD PROGRAMAS INTEGRALES DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA.

PDE: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA EN REINSERCIÓN EDUCATIVA.

PDC: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON CONSUMO PROBLEMÁTICO DE ALCOHOL Y/U OTRAS DROGAS.

**PIE: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA MODALIDAD PROGRAMAS INTEGRALES DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA**

Objetivo: Contribuir a la reparación del daño ocasionado a niños, niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación, favoreciendo la integración familiar y social, logrando como resultado la interrupción de sintomatología y/o de conductas que transgreden derechos de otras personas.

El equipo requerido es interdisciplinario: psicosocial, con apoyo de educadores, en proporción de una triada psicólogo-trabajador social-educador cada 25 casos. Lo anterior constituye la proporción ideal para la atención de los usuarios, pudiendo variar sólo por causas justificadas.

Este equipo es liderado por un director(a) y cuenta con apoyo administrativo (secretaría(o)- contable, auxiliar de aseo).

Los integrantes del equipo deben contar con la formación antes señalada y tener características personales para generar vinculación con niños, niñas y adolescentes, y realizar acompañamiento y modelaje con familias o adultos responsables, con el fin de aportar al desarrollo y fortalecimiento de sus competencias parentales.

El equipo de profesionales debe tener título de psicólogo(a) o trabajador(a) social. El psicólogo(a) debe tener formación y/o experiencia en intervención clínica y/o socio-comunitaria, con niños, niñas y adolescentes; además de formación para la intervención con adultos responsables

y redes (evaluación de competencias parentales, desarrollo y fortalecimiento de competencias parentales, trabajo coordinado inter equipos de la red, etc.). El trabajador(a) social debe tener conocimiento del territorio y de las políticas públicas existentes para el trabajo complementario destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios(as), así como formación o experiencia en intervención con niños niñas y adolescentes y adultos responsables (desarrollo y fortalecimiento de competencias parentales).

Los educadores pueden tener formación profesional o técnica, siendo relevante la acreditación de experiencia laboral con niños(as), adolescentes y familias, particularmente en trabajo en el territorio y utilizando técnicas y estrategias que faciliten la vinculación con la población a atender.

Es indispensable que este personal sea seleccionado en un proceso que permita asegurar su idoneidad –acreditación profesional o técnica, evaluación de competencias y experiencia. La conformación definitiva del equipo deberá considerar además un proceso de evaluación psicológica de sus integrantes.

La totalidad del equipo debe contar con motivación para el trabajo con niños, niñas y/o adolescentes y sus familias; habilidades interpersonales para contribuir al trabajo en equipo y la generación de un ambiente bien tratante, teniendo apertura al aprendizaje y la innovación en la puesta en práctica de los

postulados de la Convención de Derechos del Niño.

#### **Director/a**

**Formación y Experiencia:** Profesional de Ciencias Sociales (Trabajador(a) Social o Psicólogo(a). Experiencia coordinación equipos y en intervención clínica o comunitaria con niños/as y familias. Conocimiento de las políticas públicas de protección especial y protección universal de derechos.

**Funciones:** Responsable del proyecto en los ámbitos técnico y administrativo. Coordinación Técnica del equipo de trabajo. Coordinación de reuniones técnicas y clínicas. Articulación con Tribunales de Familia y redes de protección especial y universal de derechos. Revisión de informes técnicos dirigidos al Tribunal y otras instancias. Revisión de informes administrativos y financieros. Elaboración de informes de autoevaluación. Supervisión de registros en carpetas.

#### **Responsable de Procesos de Intervención**

**Formación y Experiencia:** Trabajador(a) Social. Formación y/o experiencia en trabajo con niños, niñas y familias. Experiencia de intervención en redes.

**Funciones:** Diagnóstico de NNA y familias en conjunto con psicólogo (a) y educador(a). Diseño, ejecución y evaluación del PII, en conjunto con psicólogo(a) y educador(a) Intervención con familias: Desarrollo de Talleres para el fortalecimiento de competencias parentales. Participación

en la definición de medidas de urgencia. Participación en reuniones de equipo. Elaboración de Informes Evolutivos, en conjunto con psicólogo(a). Registro de información en carpetas. Coordinación con redes (planificación, ejecución y evaluación).

#### **Responsable de Procesos de Intervención**

**Formación y Experiencia:** Psicólogo/a formación y/ experiencia en intervención clínica y/o comunitaria infantoadolescente y familiar.

**Funciones:** Diagnosticode NNA y familias en conjunto con trabajador (a) social y educador(a). Diseño, ejecución y evaluación del PII, en conjunto con trabajador(a) social y educador(a) Intervención individual y grupal con niños, niñas y familias.

Participación en la definición de medidas de urgencia. Intervención en crisis. Participación en reuniones de equipo.

Elaboración de Informes Evolutivos, en conjunto con trabajador(a) social. Registro de información en carpetas. Coordinación con redes del ámbito salud mental (planificación, ejecución y evaluación).

#### **Educador(a)**

**Formación y Experiencia:** Educador con formación técnica completa en intervención social o Experiencia de intervención acreditada en territorio, con NNA en situación de calle y/o acompañamiento familiar.

**Funciones:** Diagnóstico de NNA y familias en conjunto con psicólogo (a) y trabajador(a) social.

Participación en el Diseño, ejecución y evaluación del PII, en conjunto con psicólogo(a) y trabajador social.

Responsable de la ejecución de la intervención territorial con niños, niñas, familias y actores locales o comunitarios relevantes. Modelaje con familias Participación en la definición de medidas de urgencia. Participación en reuniones de equipo. Aporte de su visión en la elaboración de Informes Evolutivos, realizados por psicólogo(a) y trabajador social. Registro de información en carpetas.

#### **Secretario/a**

**Formación y Experiencia:** Título técnico de secretario (a) Formación y/o experiencia en apoyo administrativo y atención de público.

**Funciones:** Atención general de público Apoyo en la gestión administrativa y financiera del proyecto.

Participación en reuniones de equipo.

#### **Auxiliar de aseo**

**Formación y Experiencia:** Experiencia en labores de aseo.

**Funciones:** Mantener limpios los espacios destinados a la atención de público y a las tareas del equipo.

## PDE: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA EN REINSERCIÓN EDUCATIVA.

Objetivo: Favorecer las condiciones para el fortalecimiento de la trayectoria educativa de niños, niñas y adolescentes del programa 24 horas.

El Programa PDE 24 Horas, dado su carácter de intersectorialidad, de abordaje de múltiples problemáticas sobre la trayectoria escolar, de trabajo complementario con equipos especializados, y los distintos niveles de intervención que aborda, requiere un modo de organización del equipo de intervención, a partir de formaciones y competencias, con un importante nivel de articulación interna (entre lo individual, lo grupal, lo territorial, lo intersectorial) que permita la optimización de recursos y competencias en pos de la atención de cada niño, niña o adolescente ingresado/a.

Bajo esta forma de organización, se favorece la conformación de equipos multidisciplinarios, a la vez que se promueve un trabajo equitativo, ajustado a los recursos del proyecto, y con mayor capacidad de instalación en los espacios cotidianos de cada niño, niña, adolescente y familia atendida. Las formas en que el equipo se organice y se gestione el proyecto deben ser consideradas a su vez como importantes estrategias que favorecen el autocuidado de los equipos, que contribuyen a prevenir la ocurrencia de procesos de burn-out y rotación de personal.

La constitución de este equipo debe velar por una conformación multidisciplinaria,

con formación profesional acreditada, que favorezca una perspectiva comprensiva e integral de análisis e intervención. Deben contar con título profesional en el área de las ciencias sociales; en pedagogía básica y/o media; en educación diferencial o especial; y terapia ocupacional, así como con formación y/o experiencia en intervención pedagógico-comunitaria con niños, niñas y adolescentes; intervención familiar y/o de trabajo en redes.

La totalidad del equipo debe contar con motivación para el trabajo con niños, niñas, adolescentes y sus familias; condiciones para el trabajo en equipo inter y transdisciplinario; competencias (en tanto conocimientos, habilidades y destrezas) para desarrollar relaciones igualitarias en el trabajo individual y grupal tanto con niños, niñas, adolescentes y familias, así como para intervenir en los distintos niveles que contempla el programa y disposición al trabajo en terreno, todo lo anterior sobre la base de un accionar centrado en las orientaciones de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Particular atención deberá prestarse en la selección del director/a del proyecto dada la particularidad del énfasis de esta modalidad como parte de un sistema de atención que se pone en juego en las interacciones con otros proyectos, y las implicancias que ello conlleva a la distribución de funciones al interior del equipo y la gestión de adecuados procesos de coordinación con otros proyectos, los que estarán a cargo del coordinador/a. El liderazgo ejercido por quien coordine es fundamental para el desarrollo adecuado del proyecto.

A continuación, se revisará en detalle los cargos y funciones que se han contemplado para un proyecto con cobertura de **40 atenciones simultáneas**, por lo que se entiende que si el proyecto tiene otra cobertura tendrá que ajustar su conformación. Es necesario considerar, también, que la organización interna que tenga el equipo deberá estar en concordancia con lo planteado en las presentes orientaciones técnicas respecto a entregar a cada niño, niña, adolescente y familia una intervención adecuada a sus propias necesidades y problemáticas.

### **Director/a**

#### **Formación y Experiencia:**

Profesional titulado/a de las ciencias sociales (específicamente psicólogo/a o trabajador/a social) o Pedagogía o Psicopedagogía.

Experiencia de, al menos, 1 año en dirección y administración de recursos humanos y materiales.

Experiencia de, al menos, 2 años en trabajo con niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos. Experiencia de, al menos, 1 año en intervención educativa en contextos de vulnerabilidad.

Capacidad de liderazgo en la conducción de equipos educativos (docentes, psicopedagogos y terapeutas ocupacionales).

Capacidad para planificar, organizar y orientar al equipo hacia el logro de resultados.

Habilidades personales para el trabajo colaborativo con su equipo y otras instancias relacionadas con la modalidad. Capacidad para comunicar ideas e instrucciones de manera clara, escuchar y

considerar las opiniones técnicas de su equipo u otros.

Capacidad de analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, conflictos o crisis.

Habilidades personales para el trabajo complementario dentro y fuera del circuito 24 horas.

#### **Funciones:**

Orientar la ejecución del proyecto de acuerdo al Convenio suscrito entre su institución colaboradora y Servicio Mejor Niñez, cumpliendo con los requerimientos que

corresponda.

Conocer las orientaciones técnicas y administrativas (resoluciones, circulares, oficios, otros) establecidas por Servicio Mejor Niñez, y difundirlas entre el personal de PDE para su cumplimiento, según corresponda.

Generar un clima organizacional adecuado para el desarrollo del proyecto, bajo conceptos de trabajo de equipo y colaboración interdisciplinaria, en forma permanente.

Administrar los recursos financieros entregados por la institución colaboradora, y/o solicitarlos, a fin de generar condiciones de infraestructura, equipamiento y materiales, acordes a las necesidades de la población atendida.

Resguardar la confidencialidad de la información sobre los niños, niñas y adolescentes, asegurando además que el equipo de trabajo también lo haga.

Informar y requerir, oportunamente a la institución colaboradora, la disponibilidad de los recursos humanos necesarios, y según lo definido por Servicio Mejor Niñez, para el cumplimiento de los objetivos de la modalidad, en caso de vacancia o necesidad de rotación del personal.

Conducir técnicamente al equipo respecto de los procesos de intervención pedagógica con los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Coordinar y supervisar los procesos de intervención desarrollados con la población atendida, como también del funcionamiento interno de PDE, a fin de garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes.

Representar a la modalidad ante Tribunales de Familia y otras instancias relacionadas con su quehacer - dentro de éstas Servicio Mejor Niñez -, participando con especial énfasis en reuniones de la red intersectorial, mesas de trabajo, reuniones bilaterales con otros servicios o instituciones del intersector y de la red programática de Servicio Mejor Niñez.

Resguardar la confidencialidad de la información sobre los niños, niñas, adolescentes y familias que participan del proyecto.

Participación en la Mesa de Gestión de Casos del circuito 24 horas en su comuna. Contemplar la designación de otro profesional en situaciones debidamente justificadas y sólo de fuerza mayor.

Responsable de favorecer la articulación y complementariedad entre los proyectos del circuito 24 horas de la comuna. Articular acciones con representantes de organizaciones de base y gobierno local, así como supervisores/as técnicos, financieros y gestores territoriales de Servicio Mejor Niñez.

Velar por la adecuada articulación del PIU de cada uno de los usuarios atendidos dentro del circuito 24 horas y otros dispositivos a nivel local que intervienen de manera simultánea.

Supervisar y asesorar técnica y administrativamente al personal de PDE en el cumplimiento de su rol de forma

continua.

Liderar y participar en los hitos de acogida al ingreso de los niños, niñas, adolescentes y familias. Monitorear el proceso de vinculación de éstos en PDE.

Informar al respectivo Tribunal de Familia cualquier evento que afecte la integridad de alguno de los niños, niñas o adolescentes ingresados a PDE, indistintamente del lugar de ocurrencia.

Adoptar todas las medidas de protección y seguridad que requieran los niños, niñas o adolescentes cuando se vean afectados en su integridad en coordinación con los equipos complementarios, activando los correspondientes protocolos, mientras el Tribunal de Familia, Servicio Mejor Niñez y la institución colaboradora, se informan y/o gestionan, y/o adoptan las medidas judiciales y/o administrativas, según corresponda con el objetivo de no interferir en el vínculo de los profesionales con las familias informando a éstas últimas del proceso.

Asegurar la realización de reuniones técnicas del equipo PDE, y liderar su desarrollo.

Proponer acciones que contribuyan al objetivo de los PIU cuando corresponda.

Supervisar que se registre adecuada y oportunamente la información requerida en base de datos institucional Senainfo.

Supervisar el cumplimiento de todos los registros relacionados con la intervención psicosocial del niño, niña, adolescente y su familia.

Gestionar la vinculación con representante de DAEM o del área de educación de la comuna.

## **Equipo pedagógico**

### **Formación y Experiencia:**

Título de educación universitaria de profesor de enseñanza media o básica. Con al menos un 1 año de formación, experiencia y competencias en intervención en niñez y adolescencia vulnerada, intervención familiar y trabajo en red.

Contar con conocimientos sobre la intervención pedagógica desde un enfoque de derechos. Capacidad para el trabajo en equipo. Habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis, generando espacios de contención.

Habilidad para reconocer indicadores de riesgo en los niños, niñas, adolescentes y en adultos participantes de los procesos de intervención.

Capacidad de vinculación positiva con las familias fomentando la empatía y el respeto a su contexto en la intervención.

Capacidad de escucha activa, empatía, confianza y buen trato hacia los niños, niñas, adolescentes y familias.

Conocimientos previos para el desarrollo de material didáctico para niños, niñas y adolescentes con rezago escolar.

### **Funciones:**

Resguardar la confidencialidad de la información sobre los niños, niñas, adolescentes y familias que participan del proyecto.

Evaluar las habilidades conceptuales y curriculares de los niños, niñas y adolescentes derivados a PDE.

Diseño y ejecución de sesiones pedagógicas acordes a los planes de intervención.

Construcción de material didáctico para el desarrollo de habilidades conceptuales.

Gestionar y participar en reuniones de coordinación y monitoreo con equipo psicosocial de los establecimientos educacionales de referencia de los niños, niñas y adolescentes.

Participación en la elaboración de DIU y PIU con los diferentes dispositivos derivantes del circuito 24 horas.

Participación en reuniones de complementariedad con equipo interviniente del circuito territorial 24 horas.

Promover la participación activa y constructiva de los niños, niñas, adolescentes y sus familias en la intervención.

Promover el desarrollo de capacidades y potencialidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias en la intervención.

Promover la responsabilización y empoderamiento de la familia como co-garante y figura protectora en el desarrollo de la intervención.

Registro de la información requerida en Senainfo y en carpeta individual (todas las acciones realizadas a partir del PIU deben ser registradas en carpeta y Senainfo). Diseñar y ejecutar sesiones de coevaluación sobre el proceso de aprendizaje con la familia y el/la niño, niña o adolescente.

Realizar evaluaciones de proceso de los PIU realizados para cada niño, niñas y adolescente.

Identificar la trayectoria académica de los niños, niñas y adolescentes. Participación en reuniones de equipo PDE.

## Terapeuta ocupacional

### Formación y Experiencia:

Título profesional universitario de terapia ocupacional.

Conocimiento sobre procesos de evaluación motivacional.

Conocimiento sobre intervención con enfoque de derechos.

Conocimiento sobre evaluación de ambientes de aprendizaje

Conocimiento sobre el desarrollo de procesos educativos.

Conocimiento sobre desarrollo de hábitos de estudio.

### Funciones:

Evaluación motivacional de los niños, niñas y adolescentes que son derivados a PDE.

Evaluación de rutinas y hábitos de estudio.

Diseño y ejecución de sesiones socio-ocupacionales.

Evaluación de proceso de los niños, niñas y adolescentes respecto del plan de intervención.

Diseñar y ejecutar sesiones de coevaluación sobre el proceso de aprendizaje

con la familia y el/la niño, niña o adolescente.

Intervención familiar para el desarrollo de herramientas que faciliten el proceso de aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes.

Diseño y ejecución de sesiones de desarrollo y/o fortalecimiento de

habilidades sociales.

Diseño y ejecución de sesiones para el desarrollo y/o fortalecimiento de

hábitos de estudio.

Participación en reuniones de equipo PDE.

Participación en la construcción de DIU y PIU de los niños, niñas y

adolescentes que interviene.

Participación en reuniones de complementariedad con equipo

interviniente. Asesorar al equipo pedagógico sobre las adaptaciones y

modificaciones

necesarias en cuanto a la intervención para potenciar las capacidades de los niños, niñas y adolescentes.

Favorecer el desarrollo de conductas precursoras del aprendizaje y el afianzamiento de habilidades.

Planificación y participación de actividades sobre buen uso del tiempo libre con los niños, niñas y adolescentes.

Resguardar la confidencialidad de la información sobre los niños, niñas, adolescentes y familias que participan del proyecto.

## Psicopedagogo/a o educador/a diferencial/ especial.

### Formación y Experiencia:

Título profesional universitario de psicopedagogía o educación diferencial/especial.

Conocimiento sobre procesos de evaluación de estilos de aprendizaje.

Conocimiento sobre intervención con enfoque de derechos.

Conocimiento sobre habilidades procedimentales para el aprendizaje.

### Funciones:

Evaluación de habilidades procedimentales de los niños, niñas y

adolescentes respecto del proceso de aprendizaje.

Evaluación de proceso de los niños, niñas y adolescentes respecto del plan de intervención.

Participación en el diseño de DIU.

Participación en el diseño y ejecución de PIU de los niños, niñas y adolescentes a los que intervendrá.

Evaluación de trayectorias educativas de la familia y niño, niña o adolescente.

Participación en reuniones de equipo PDE.

Participación en reuniones de complementariedad con el circuito territorial

24 horas.

Diseño y ejecución de sesiones para el desarrollo de habilidades procedimentales respecto al proceso de aprendizaje.

Construcción de material didáctico para favorecer el desarrollo de habilidades procedimentales respecto del proceso de aprendizaje.

Evaluación de estilos de aprendizaje.

Resguardar la confidencialidad de la información sobre los niños, niñas, adolescentes y familias que participan del proyecto.

## PDC: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON CONSUMO PROBLEMÁTICO DE ALCOHOL Y/ U OTRAS DROGAS.

Objetivo: Contribuir a la construcción de un proyecto de vida libre de drogas en los niños, niñas y adolescentes del circuito 24 Horas.

El Programa PDC 24 Horas, dado su carácter de intersectorialidad, de abordaje de múltiples problemáticas, de trabajo complementario con equipos especializados, y los distintos niveles de intervención que aborda requiere un modo de organización del equipo de intervención, a partir de formaciones y competencias, con un importante nivel de articulación interna (entre lo individual, lo grupal, lo territorial, lo intersectorial) que permita la optimización de recursos y competencias en pos de la atención de cada niño, niña o adolescente ingresado/a.

Bajo esta forma de organización, se favorece la conformación de equipos multidisciplinarios, a la vez que se promueve un trabajo equitativo, ajustado a los recursos del proyecto, y con mayor capacidad de instalación en los espacios cotidianos de cada niño, niña, adolescente y familia atendida. Las formas en que el equipo se organice y se gestione el proyecto, deben ser consideradas a su vez como importantes estrategias que favorecen el autocuidado de los equipos, que contribuyen a prevenir la ocurrencia de procesos de burn-out y rotación de personal.

Se debe considerar la incorporación de profesionales del área social, técnicos, terapeutas y personal de apoyo administrativo. La constitución de este equipo debe velar por una

conformación multidisciplinaria, con formación técnica o profesional acreditada, que favorezca una perspectiva comprensiva e integral de análisis e intervención. Deben contar con título profesional o técnico en el área de las ciencias sociales; en educación social, psicoeducación o profesiones afines; así como con formación y/o experiencia en intervención clínico-comunitaria con niños, niñas y adolescentes; intervención familiar y/o de trabajo en redes.

La totalidad del equipo debe contar con motivación para el trabajo con niños, niñas, adolescentes y sus familias; condiciones para el trabajo en equipo inter y transdisciplinario; competencias (en tanto conocimientos, habilidades y destrezas) para desarrollar relaciones igualitarias en el trabajo individual y grupal tanto con niños, niñas, adolescentes y familias, así como para intervenir en los distintos niveles que contempla el programa y disposición al trabajo en terreno, todo lo anterior sobre la base de un accionar centrado en las orientaciones de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Particular atención deberá prestarse en la selección del Director/a del proyecto dada la particularidad del énfasis de esta modalidad como parte de un sistema de atención que se pone en juego en las interacciones con otros proyectos, y las implicancias que ello conlleva a la distribución de funciones al interior del

equipo y la gestión de adecuados procesos de coordinación con otros proyectos, los que estarán a cargo del coordinador/a. El liderazgo ejercido por quien coordine es fundamental para el desarrollo adecuado del proyecto.

A continuación se revisará en detalle los cargos y funciones que se han contemplado para un **proyecto con cobertura de 50 atenciones simultáneas**.

### **Director/a**

#### **Formación y Experiencia:**

Profesional de las Ciencias Sociales o de la Salud, psicóloga/o, trabajador/a social o Terapeuta Ocupacional titulado/a, con formación y/o experiencia comprobable en coordinación de equipos y redes socio-comunitarias.

Conocimiento en materia de protección de derechos de la infancia y adolescencia, deseable formación en el tratamientos para el consumo de drogas y/u otras alcohol.

Capacidad de liderazgo, fijar objetivos y prioridades para el correcto funcionamiento del proyecto.

Capacidad de planificar y gestionar acciones tendientes al logro de resultados de la modalidad.

#### **Funciones:**

Coordinar a su equipo de trabajo, monitoreando la calidad de la atención a la población objetivo. Responsable de favorecer la articulación y complementariedad entre

proyectos especializados del Programa 24 Horas.

Supervisar el desempeño de los profesionales y técnicos del proyecto. Articular acciones con representantes de organizaciones de base y gobierno local, así como supervisores técnicos, financieros y gestores territoriales de Servicio Mejor Niñez.

Generar informes con antecedentes relevantes y actualizados en casos solicitados desde Servicio Mejor Niñez..

Asegurar que la información de los sujetos de atención estén actualizados y que la entrega sea oportuna cuando sea solicitado por Servicio Mejor Niñez.. Orientar la ejecución del proyecto de acuerdo al convenio suscrito entre la institución colaboradora y Servicio Mejor Niñez. y cumplir con los requerimientos que corresponda.

Conocer las orientaciones técnicas y administrativas (resoluciones, circulares, oficios, otros) establecidas por Servicio Mejor Niñez., y difundirlas entre el personal para su cumplimiento, según corresponda.

Asegurar que la relación de complementariedad entre los proyectos se realice de manera adecuada.

Gestionar los recursos administrativos y financieros del proyecto, con la finalidad que la intervención sea de calidad. Contribuir a que las etapas de ingreso y egreso de los niños, niñas y adolescentes se traduzca en una instancia de acogida respetuosa, bien tratante, e informada.

Establecer relaciones basadas en el respeto y buen trato con los sujetos de atención y sus familias y velando por la confidencialidad de la información. Representar a la modalidad ante Tribunales de Familia y otras instancias relacionadas con su quehacer, dentro de

éstas Servicio Mejor Niñez., participando con especial énfasis en reuniones de la red intersectorial, mesas de trabajo, reuniones bilaterales con otros servicios o instituciones del intersector y de la red programática de Servicio Mejor Niñez.. Informar al respectivo Tribunal de Familia cualquier evento que afecte la integridad de alguno de los niños, niñas o adolescentes ingresados a PDC, indistintamente del lugar de ocurrencia. Participación en la Mesa de Gestión de Casos del circuito 24 horas en su comuna. Contemplar la designación de otro profesional en situaciones debidamente justificadas y sólo de fuerza mayor. Velar por la adecuada articulación del PII y/o PIU de cada uno de los usuarios atendidos dentro del circuito 24 horas y otros dispositivos a nivel local, que intervienen de manera simultánea. Adoptar todas las medidas de protección y seguridad que requieran los niños, niñas o adolescentes cuando se vean afectados en su integridad, activando los correspondientes protocolos, mientras el Tribunal de Familia, Mejor Niñez y la institución colaboradora se informan, gestionan o adoptan las medidas judiciales y/o administrativas, según corresponda, con el objetivo de no interferir en el vínculo de los profesionales con las familias informando a éstas últimas del proceso.

**Coordinador/a de Procesos de intervención Clínica Psicólogos/as (dependiendo del diagnóstico territorial y perfil).**

**Formación y Experiencia:**

Psicólogo/a Clínico/a y/o Psicólogo/a Clínico Comunitario titulado/a, con formación y/o experiencia comprobable en intervención de población con consumo de alcohol y/u otras drogas. Con experiencia laboral en el ámbito de salud o en instituciones públicas. Experiencia y capacitación en temas afines: salud mental, alcohol y drogas, área judicial, VIF, trabajo en redes y trabajo comunitario. Deseable experiencia en atención primaria, en atención familiar y manejo del enfoque sistémico. Conocimiento en materia de protección de derechos de la infancia y tratamientos para el consumo de drogas y alcohol. Habilidad para identificar y satisfacer las necesidades del niño, niña o adolescente, implica disposición a servir de modo cordial y empático. Colaborar con otros miembros del equipo, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Aborda los conflictos de manera adecuada y flexibiliza ideas cuando se produzcan situaciones de tensión. Capacidad de vinculación positiva con las familias fomentando la empatía y el respeto a su contexto en la intervención. Capacidad para trabajar bajo presión y alta demanda. Será responsable del desarrollo de las evaluaciones diagnósticas, diseño, ejecución de los PII en los casos donde interviene PDC y PIU en los casos donde exista complementariedad con otros dispositivos del circuito 24 horas, así como del plan de sustentabilidad.

### **Funciones:**

Aporta en el proceso de evaluación diagnóstica a través de la realización de entrevistas, aplicación y análisis de instrumentos.

Participación en el diseño y ejecución del Plan de Intervención Unificada, en conjunto con otros equipos especializados.

Brindar atención psicoterapéutica individual y familiar en aquellos casos que lo requieran.

Coordinación técnica de los procesos de intervención, manteniendo la información actualizada en las carpetas de cada caso, generando informes de avance.

Participación en consultorías de salud mental.

Velar por el cumplimiento de estándares éticos y de buena práctica clínica en la intervención.

Realizar visitas domiciliarias en casos requeridos.

Trabajar con la Red de Salud Mental y con el intersector.

Trabaja colaborativamente con el psiquiatra y el técnico en rehabilitación. Registro de los casos a cargo en Senainfo y en carpeta individual (todas las acciones realizadas deben ser registradas en carpeta y Senainfo).

Realizar derivación asistida -cuando corresponda- de niños, niñas, adolescentes, ya sea a la red Servicio Mejor Niñez., circuito 24 horas o redes institucionales y comunitarias.

Participación en reuniones técnicas del equipo de PDC, con la finalidad de analizar los procesos de intervención y adoptar acciones que permitan avanzar hacia el logro de objetivos en los tiempos propuestos.

Coordinador/a de Redes Trabajador Social (dependiendo del diagnóstico territorial y perfil)

### **Formación y Experiencia:**

Trabajador/a Social titulado/a, con formación, experiencia y/o conocimientos de redes de salud mental y comunitaria.

Se mantiene actualizado e informa respecto de los cambios relacionados con las funciones y tareas que les competen. Promueve el logro de los objetivos de su equipo de trabajo, aportando sus conocimientos.

Conocimiento en materia de protección de derechos de la infancia y tratamientos para el consumo de drogas y alcohol.

### **Funciones:**

Establecer contacto con organismos locales que beneficien la intervención. Identifica y evalúa las redes sociales, de acuerdo a los objetivos para el tratamiento de consumo de alcohol y/u otras drogas.

Convoca y asiste a reuniones de coordinación con redes públicas o privadas. Tomar contacto con cargos claves de dispositivos sanitarios, que faciliten el

acceso expedito a los usuarios. Colabora en la definición de objetivos de intervención en el ámbito social, familiar y comunitario.

Colabora en el conocimiento y utilización de las redes sociales de salud que cada niño, niña o adolescente tiene en su comunidad, promoviendo que se vincule a la familia y/o grupos de referencia.

Se debe mantener actualizado e informa respecto de los cambios relacionados al niño, niña o adolescente y su intervención. Desarrollo de trabajo bajo presión y orientado a objetivos. Conocimiento del territorio y de las redes gubernamentales de atención. Poseer compromiso con la organización y facilitar desarrollo de alianzas. Trabaja directamente con el/la directora/a del proyecto.

Mantener actualizado el catastro y activada la red de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como red de apoyo.

### **Terapeuta Ocupacional**

#### **Formación y Experiencia:**

Terapeuta Ocupacional titulado/a, con formación y/o experiencia en tratamiento y rehabilitación en consumo de alcohol y/u otras drogas y/o en salud mental.

Responsable del diseño, elaboración y puesta en marcha de actividades orientadas a la rehabilitación social, física, cognitiva y ocupacional de los usuarios.

Conocimiento en materia de protección de derechos de la infancia y tratamientos para el consumo de drogas y alcohol.

Capacidad para brindar atención cordial y afectiva a niños, niñas y adolescentes.

Se mantiene estable y aporta calma en momentos de tensión emocional cuando el/la niño o adolescente lo requiera.

Acepta y se adapta a los cambios que impactan en su intervención.

#### **Funciones:**

Realizar Evaluación Socio-ocupacional. Generar rutinas que permitan al niño, niña o adolescente la utilización del

tiempo libre participando en el diseño y elaboración de actividades de rehabilitación social, física, cognitiva y pre-laboral.

Generar acciones de colaboración, respecto a la información del niño, niña y adolescente, con el equipo y otros intervinientes.

Realiza intervenciones individuales, grupales y familiares.

Realiza evaluación, valoración y limitación de capacidades y habilidades

funcionales que presentan los niños, niñas y adolescentes.

Realiza entrenamiento y reeducación en el uso de habilidades básicas e instrumentales para la vida diaria.

Colabora en la confección y cumplimiento del Plan de Intervención Individual Unificado.

Realiza evaluación y seguimiento de casos.

Participa en la coordinación con equipos de proyectos especializados para realizar procesos de intervención en el territorio y para el establecimiento de trayectorias ocupacionales con PDE

(formulación de indicadores de avance y logros para otros proyectos).

### **Técnicos en Rehabilitación (dependiendo del diagnóstico territorial y perfil)**

#### **Formación y Experiencia:**

Técnico en Rehabilitación titulado/a, con formación y/o experiencia comprobable en intervención con población infanto-adolescente en programas de tratamiento de drogas.

Deseable experiencia en materia de psicocomunitaria, en contexto de vulnerabilidad social.

Orientado a colaborar activamente con los miembros de su equipo o de otros proyectos que se enfoquen en la intervención de niños, niñas y adolescentes.

Presentar flexibilidad para cambiar su punto de vista, a fin de llegar a acuerdos que ayuden a solucionar los conflictos.

Conocimiento en materia de protección de derechos de la infancia y tratamientos para el consumo de drogas y alcohol.

#### **Funciones:**

Promover cambios en el patrón de consumo.

Participación directa en el diseño de los planes de intervención, permanentemente retroalimentando y bajando a la cotidianeidad los contenidos abordados en procesos clínicos.

Responsable del diseño y la ejecución de estrategias de intervención psicocomunitaria, individual y grupal, con niños, niñas y adolescentes y sus familias.

Coordinación con tutores de equipos PIE/PDE para procesos de intervención en el territorio.

Realizar acompañamiento territorial en acciones que favorezcan la reinserción social y el cambio de rutinas de consumo.

Participar en reuniones de análisis de caso, en permanente coordinación con otras disciplinas participantes.

Trabajo coordinado con todo el equipo PDC, especialmente con psiquiatra y psicólogo/a.

Intervenir en situaciones de crisis, de acuerdo al Protocolo definido por

Servicio Mejor Niñez. y lo especificado al respecto por el proyecto.

Capacidad de adaptación al cambio y liderarlos.

Amplio desarrollo de habilidades comunicacionales, orientación al servicio y a

la obtención de resultados.

#### **Psiquiatra**

#### **Formación y Experiencia:**

Psiquiatra infanto-adolescente titulado/a, con experiencia acreditada en intervención con niños, niñas y adolescentes.

Experiencia en intervención con población que presente consumo habitual o problemático de alcohol y/u otras drogas.

Conocimiento y experiencia con niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social.

Conocimiento en materia de protección de derechos de la infancia y tratamientos para el consumo de drogas y alcohol.

Colabora activamente y genera condiciones adecuadas en la intervención, ofreciendo ayuda permanente a los equipos intervinientes.

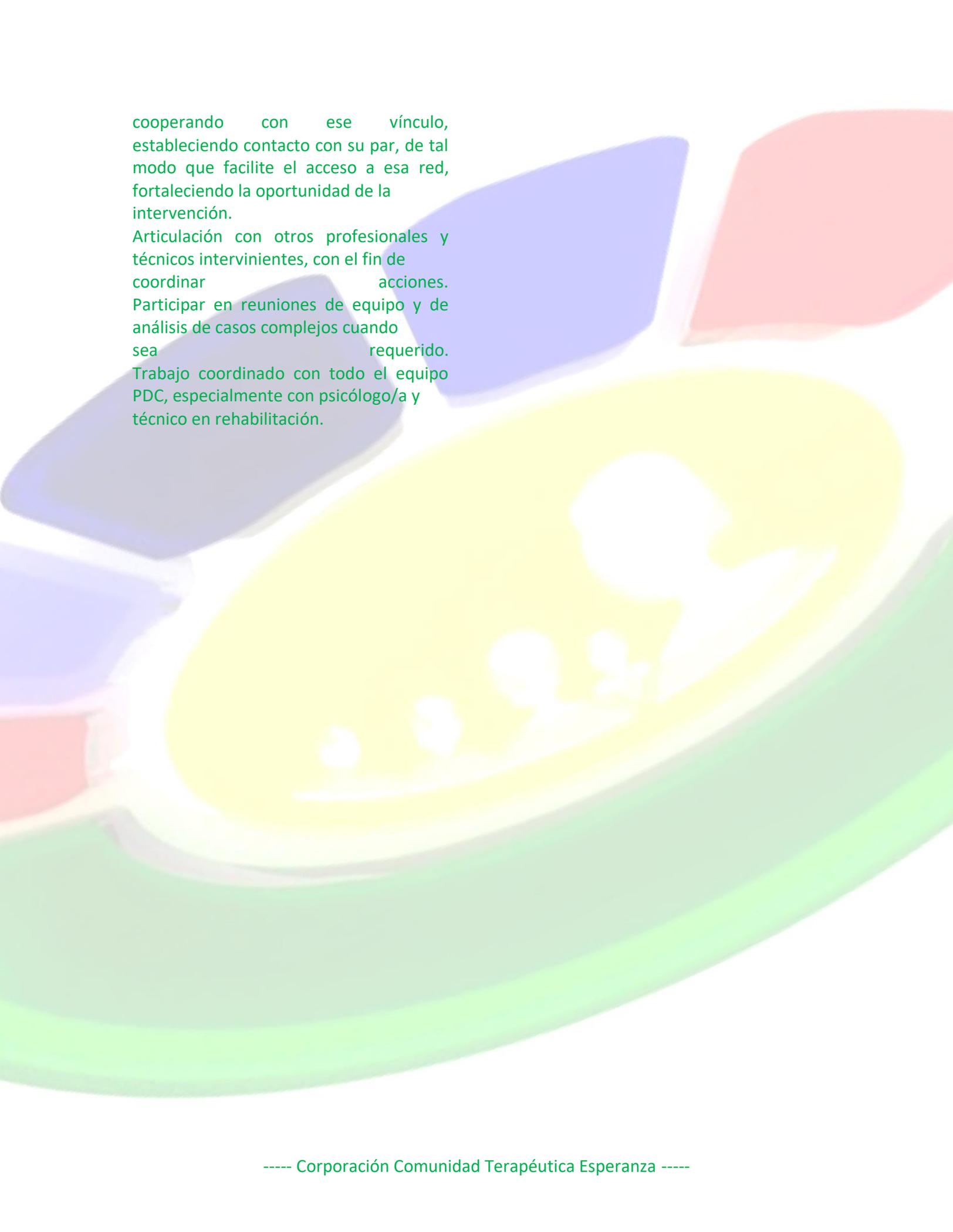
#### **Funciones:**

Evaluación inicial a todos los usuarios al momento del ingreso.

Elaboración de diagnóstico clínico e intervención individual en salud mental especializada.

Monitorear, supervisar y/o cambiar en conformidad a la evolución del cuadro y/o respuesta orgánica, respecto de los tratamientos farmacológicos.

Coordinación con redes de salud (corta estadia hospitalaria u otros dispositivos),



cooperando con ese vínculo, estableciendo contacto con su par, de tal modo que facilite el acceso a esa red, fortaleciendo la oportunidad de la intervención.

Articulación con otros profesionales y técnicos intervinientes, con el fin de coordinar acciones.

Participar en reuniones de equipo y de análisis de casos complejos cuando sea requerido.

Trabajo coordinado con todo el equipo PDC, especialmente con psicólogo/a y técnico en rehabilitación.

## EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Como parte del proceso de evaluación y selección cada programa cuenta con una *descripción de cargo* para cada cargo a contratar, donde se incorpora lo definido como base en las orientaciones técnicas y las definiciones propias de la institución en cuanto a competencias técnicas y características personales requeridas para asegurar una atención de calidad y en un contexto de respeto y buen trato hacia los niños, niñas, adolescentes y familias que participan del proyecto. Luego, el proceso de reclutamiento y pre-selección debe estar orientado a encontrar a las personas que en sus antecedentes acrediten contar con los requerimientos que se soliciten en la descripción de cargo.

El personal del proyecto será seleccionado mediante un *proceso de evaluación* que permita asegurar su idoneidad para el trabajo con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, y con sus familias. Para esto se realizarán como mínimo las siguientes acciones:

Entrevista personal donde se indaguen – entre otros- aspectos como actitudes, valores y creencias respecto a la niñez, adolescencia y su protección, así como también hacia las familias.

Evaluación psicolaboral.

Chequeo de veracidad de los antecedentes entregados por los/as postulantes: certificados de título, especialización y experiencia acordes al rol y funciones en el proyecto.

Se debe verificar que no existan antecedentes penales que impidan a quien postula ejercer su labor. Esto implica la presentación por parte de quien postula del Certificado de Antecedentes para fines especiales actualizado (antigüedad no superior a 30 días) y la consulta por parte del Colaborador del Registro nacional de la Ley No 20.594 sobre **inhabilidades para trabajar con menores de edad**, al cual se puede acceder ingresando a la página web del registro civil. Esta verificación se deberá realizar periódicamente (cada 6 meses) respecto del personal contratado o nuevas contrataciones. Respecto a este último, se estará en la obligación de consultarlo y revisarlo periódicamente (por lo menos cada 6 meses).

Se asegurará la idoneidad de los antecedentes psicolaborales de cada trabajador y trabajadora. Así también, se debe velar para que el proceso de selección sea riguroso y realizado con oportunidad, evitando por ejemplo que los niños, niñas, adolescentes y familias queden sin la debida atención, por lo que en caso de necesidad de contratar funcionarios de reemplazo, es deseable que el proceso no sobrepase un mes desde la notificación o desvinculación producida (si ésta es inmediata). Asimismo, se espera que el proyecto tenga un Plan de Contingencia ante ausencias, licencias médicas, suplencias, etc., el que debe ser conocido por todo el equipo y ejercido a cabalidad; dentro de este plan se debe incorporar la forma de enfrentar estas situaciones en el trabajo complementario que se realiza con otros componentes del circuito, de tal manera que los otros proyectos que estén interviniendo sean oportunamente

informados de los cambios en el equipo, en tanto afectan los procesos de intervención que llevan en conjunto.

### **SE SELECCIONARÁ LA MEJOR OPCIÓN PARA EL CARGO, QUE CUMPLA TODOS LOS REQUISITOS**

#### **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Proceso de evaluación programada y sistemática de valoración cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de su cargos, orientada a asegurar la idoneidad de personas que cumplen funciones en La Corporación Comunidad Terapeutica Esperanza para el trabajo con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, y con sus familias.

El proceso de evaluación de desempeño considera las siguientes acciones:

Para la evaluación de desempeño, se utiliza un instrumento de evaluación automatizado en formato Excel, el que permite identificar los siguientes estándares y categorías de desempeño para funciones y competencias asociadas a funcionario de la Corporacion Comunidad Terapeutica Esperanza:

**MUY BUEN DESEMPEÑO:** Se caracteriza por una actuación superior a lo esperado.

**BUEN DESEMPEÑO:** Se caracteriza por una actuación que cumple con las funciones de su cargo.

**DEBIL DESEMPEÑO:** Presenta aspectos a mejorar en algunas funciones de su cargo.

**MAL DESEMPEÑO:** No cumple con los requisitos del cargo.

Su aplicación se realiza una vez por semestre para cada programa. Es una oportunidad de establecer estrategias de apoyo y/o corrección a corto, mediano y largo plazo en función de los objetivos institucionales de La Corporación Comunidad Terapeutica Esperanza, ajustado a la particularidad de cada programa.

La propuesta de instrumento de evaluación permite:

- A nivel individual, conocer la opinión autorreferencial de cada funcionario, la opinión de la jefatura y un cuadro comparativo por programa.
- A nivel colectivo, conocer la situación general de los/as funcionarios de programas de La

Corporación Comunidad  
Terapeutica Esperanza, por áreas e  
indicadores sensibles estratégicos  
a reforzar.

El resultado de la aplicación permite  
identificar:

- Los/as funcionarios de programa identificados como con “Muy buen desempeño”, se consideran estándares ideales para la gestión de proyectos.
- Los/as funcionarios de programa identificados con “Buen desempeño”, requieren apoyo en el reforzamiento de acciones y formas de trabajar, según el detalle presente en el instrumento.
- Los/as funcionarios de programa identificados con débil o mal desempeño, presentan dificultad en áreas paralelas críticas para el desarrollo de proyectos según los estándares requeridos por La Corporación Comunidad Terapeutica Esperanza. Requieren acciones correctivas.

### **3. PLAN DE INDUCCIONES Y CAPACITACIONES PERMANENTES EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, ASÍ COMO RESPECTO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PÚBLICOS**

#### **Inducción**

Una vez que se ha seleccionado e incorporado a las personas que cumplen con los requisitos solicitados para formar parte de cada proyecto, se espera que cada trabajador o trabajadora sea parte de un proceso de inducción en el cual se facilite su incorporación al equipo y asunción de funciones del cargo.

Los contenidos de este proceso seran:

- Entrega de información sobre su rol, descripción de cargo, y responsabilidades asociadas.
- Entrega de información sobre la Organización Colaboradora que ejecuta el proyecto, orientaciones técnicas del programa y el proyecto adjudicado por la Organización Colaboradora. Valores institucionales y estándares sobre el trato hacia niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- Presentación formal al equipo que ejecuta el proyecto y a los equipos complementarios. Esta presentación debe incluir la descripción y especificación de su rol y tareas, así como de las responsabilidades del cargo. A su vez, quien ingresa debe conocer estos aspectos sobre los demás integrantes del equipo.

- Traspaso de información sobre el trabajo que se desarrolla en complementariedad con los equipos especializados del Circuito. Esto incluye dar a conocer los objetivos de los programas, así como sus componentes, protocolos de trabajo complementario y otros instrumentos con que se cuente en el circuito.

Se espera con esto que cada persona que se integre al proyecto esté prontamente al tanto de cuál es su rol dentro de cada proyecto, pero también del Circuito de la comuna, enfatizando la relevancia del trabajo complementario con los equipos especializados.

#### **Capacitación**

En la planificación anual del proyecto existiran intancias de capacitación/formación, de tal manera que el equipo que ejecuta la intervención de cada programa mejore y actualice sus competencias en los temas inherentes al desarrollo de sus funciones y cuenten con conocimientos actualizados acerca de nuevas concepciones teóricas, estrategias metodológicas, principalmente en temáticas como intervención con enfoque de derechos, abordaje de conductas transgresoras en la niñez y adolescencia, y estrategias de intervención familiar y con adolescentes, de manera de optimizar la intervención profesional y técnica.

Se considera que uno de los factores más importantes para alcanzar los objetivos interventivos, es mejorar la respuesta y transformarse en un elemento positivo para la vida de niños, niñas y adolescentes, lo que se relaciona con la capacidad de los profesionales o técnicos de los equipos de utilizar las

herramientas, actitudes y técnicas más apropiadas para apoyar en la superación de las vulneraciones y modificar las conductas transgresoras que tienen los usuarios/as de cada programa. Dicho en otras palabras, un factor de peso parece relacionarse con el desarrollo de competencias y habilidades de los profesionales y técnicos que conforman los equipos de trabajo.

Desde esta perspectiva, cobra sentido para cada Programa colaborar activamente para la mejora de las competencias de los equipos, lo cual impactará en que los profesionales y técnicos incrementen su capacidad de actuar con eficacia en las diversas situaciones que se les presenten en su ámbito laboral. Es decir, perfeccionen su habilidad para poner en juego todo el repertorio de recursos con que cuentan, de utilizar el saber aprendido y de reafirmar una actitud abierta hacia el aprendizaje permanente. Para el logro de esto último, resulta pertinente ofrecer a los equipos espacios de reflexión y capacitación en temáticas que sean atractivas y de interés colectivo.

Desde ahí las instancias de capacitación permitan que el profesional o técnico de cada uno de los equipos evoque y amplíe su cuerpo de conocimientos, a través de la reflexión de su propio quehacer y la interacción nutritiva con sus pares. La revisión de conceptos y prácticas en un espacio privilegiado hará posible facilitar la construcción de conocimiento y el desarrollo de habilidades. Este hecho se vincula con la entrega de un servicio de calidad por parte de los profesionales, así como también una mejor adaptación a las exigencias de los entornos locales.

En este sentido, cada proyecto considera diversas instancias de capacitación para el equipo, que vayan desde capacitaciones internas hasta capacitaciones realizadas por organismos externos acreditados. Se considera también pertinente el que los proyectos puedan considerar capacitaciones a realizar por otros equipos y Programas de la Red Mejor Niñez y de la Red Local. Asimismo, cada equipo deberá contar con disposición para realizar capacitaciones a los otros equipos Horas y organizaciones locales.

#### 4. MATRIZ DE RIESGOS

**Objetivo general:** Caracterizar, a través de distintas dimensiones y/o temáticas, una Matriz de Riesgo General, en relación con los distintos Proyectos-Dispositivos implementados por La Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza, así como también dando cuenta de las Acciones realizadas para abordar dichas temáticas, de manera de mejorar los procesos de intervención desplegados

**Objetivos específicos:**

- Indagar en los aspectos técnicos que estarían situándose como factores de riesgo para el despliegue de los proyectos y los procesos interventivos
- Identificar elementos asociados al cumplimiento de aspectos formales relacionados con la intervención, que podrían situarse como focos de riesgo para el despliegue de los proyectos y procesos interventivos
- Identificar aspectos administrativos y financieros que podrían ser un factor de riesgo para el despliegue de los proyectos y procesos intervenidos
- Describir en los niveles de intervención comunitaria, familiar e individual aspectos que podrían ser potencialmente elementos de

riesgo para el despliegue de los proyectos y procesos interventivos

- Describir situaciones asociadas al Clima Laboral que podrían representar componentes de riesgo para el proceso de despliegue de los proyectos y procesos interventivos Definir acciones realizadas respecto de los elementos de riesgo que conllevan a una Matriz General, así como de sus verificadores considerados para efectos de comprensión y análisis

## AREAS Y DIMENSIONES CRITICAS

- **ÁREA DE GESTIÓN DE PERSONAL:** Presencia de acciones de riesgo asociadas a la gestión del equipo del proyecto
- **ÁREA DE GESTIÓN TÉCNICA:** Presencia de acciones de riesgo asociadas al proceso de intervención de NNA y sus familias
- **ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA:** Presencia de acciones de riesgo asociadas a tareas y procedimientos administrativos necesarias para la correcta gestión del proyecto

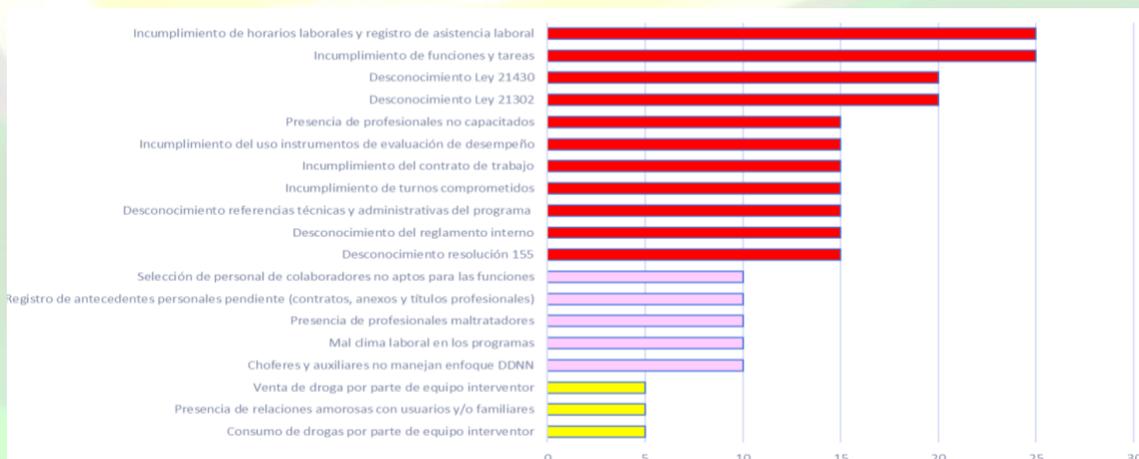
## EVALUACION DE IMPACTO

PROBABILIDAD / IMPACTO			Gravedad impacto				
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			1	2	3	4	5
Probabilidad	Muy alta	5	5	10	15	20	25
	Alta	4	4	8	12	16	20
	Media	3	3	6	9	12	15
	Baja	2	2	4	6	8	10
	Muy Baja	1	1	2	3	4	5

SIMBOLOGÍA	
	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar solidamente el riesgo
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se debe controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto
	Riesgo apreciable. Estudiar economicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantenerla las variables controladas
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida

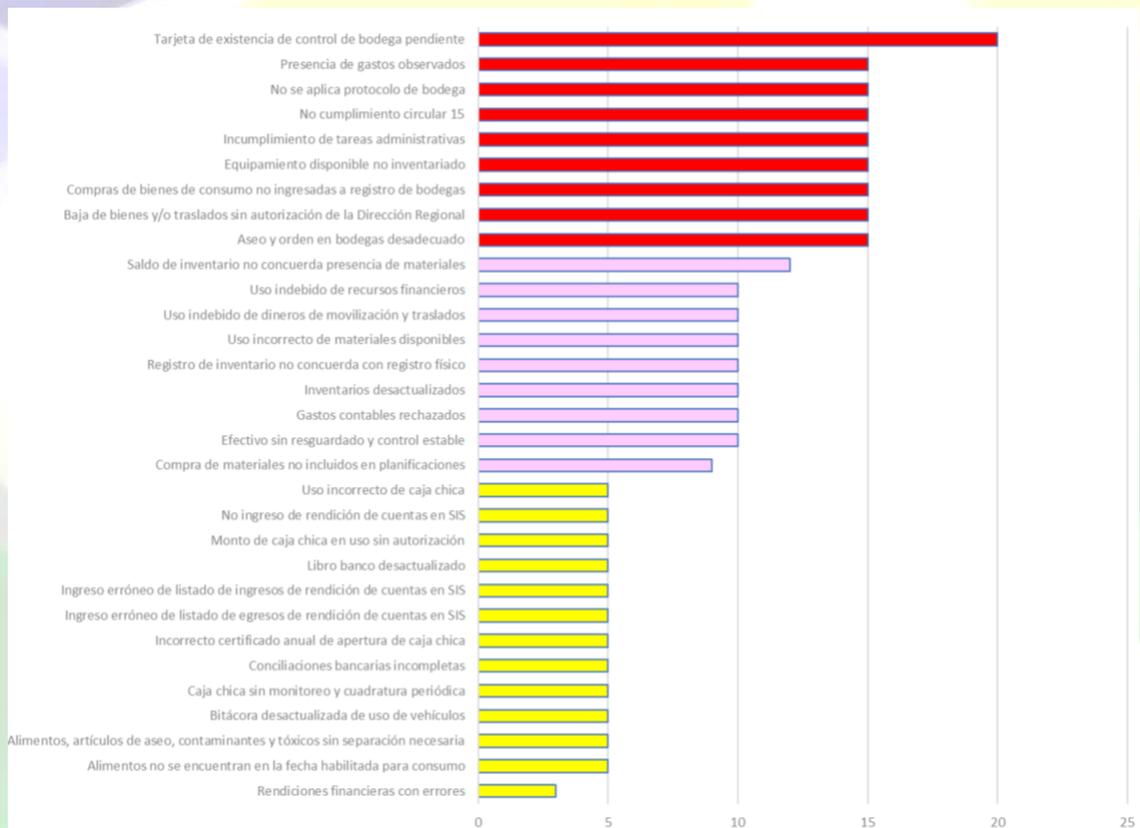
## GESTIÓN DE PERSONAL:



## ÁREA GESTIÓN TÉCNICA:



## ÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA:



## PLAN TRIANUAL

### OBJETIVOS:

- Objetivo General: Colaborar en prevenir situaciones de riesgo de delitos contra NNA, así como delitos relacionados con el mal uso de fondos públicos, asegurando que la gestión del riesgo se encuentre integrada en todas las actividades de La Casona de los Jóvenes
- Objetivos específicos:
  - Disminuir la presencia de situaciones de riesgo de delitos contra NNA, así como delitos relacionados con el mal uso de fondos públicos, en el área de gestión de personal
  - Disminuir la presencia de situaciones de riesgo de delitos contra NNA, así como delitos relacionados con el mal uso de fondos públicos, en el área técnica
  - Disminuir la presencia de situaciones de riesgo de delitos contra NNA, así como delitos relacionados con el mal uso de fondos públicos, en el área administrativa

El plan se aplicara a los siguientes programas:

PIE: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA MODALIDAD PROGRAMAS INTEGRALES DE INTERVENCION ESPECIALIZADA.

PDE: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA EN REINSERCIÓN EDUCATIVA.

PDC: PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON CONSUMO PROBLEMÁTICO DE ALCOHOL Y/U OTRAS DROGAS.

<b>1ER AÑO 2022</b>	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ANÁLISIS, FORMALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO										*	*	
PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PERIODO DE SUPERVISION										*	*	
DESPLIEGUE DE ACTIVIDADES DE SUPERVISION EN TERRENO Y MONITOREO CONTINUO											*	*
PREPARACION E INTEGRACIÓN DE LA INFORMACION DE HALLAZGOS Y RESULTADOS											*	*
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SEGUN AREA SUPERVISADA											*	*
<b>2DO AÑO 2023</b>	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ANÁLISIS, FORMALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO	*	*										
PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PERIODO DE SUPERVISION		*	*									
DESPLIEGUE DE ACTIVIDADES DE SUPERVISION EN TERRENO Y MONITOREO CONTINUO				*	*	*	*	*	*	*	*	*
PREPARACION E INTEGRACIÓN DE LA INFORMACION DE HALLAZGOS Y RESULTADOS				*					*			
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SEGUN AREA SUPERVISADA					*					*		
<b>3ER AÑO 2024</b>	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ANÁLISIS, FORMALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO	*	*										
PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PERIODO DE SUPERVISION		*	*									
DESPLIEGUE DE ACTIVIDADES DE SUPERVISION EN TERRENO Y MONITOREO CONTINUO				*	*	*	*	*	*	*	*	*
PREPARACION E INTEGRACIÓN DE LA INFORMACION DE HALLAZGOS Y RESULTADOS				*					*			
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SEGUN AREA SUPERVISADA					*					*		

## 5. RESPONSABLE Y COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El responsable sera: Josue Cortes Vega.

Objetivo del cargo: Enconjunto con la administración, el equipo responsable de la prevención del delito debera formular un plan aprobado previamnete por el directorio de la Corporacion Comunidad Terapeutica Esperanza. Asimismo debera velar por el adecuado desarrollo, implementacion y operación del Manual de Prevencion del delito.

### COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El Comité de prevención del delito está compuesto por:

Bianca Carrasco (Adm. PDC Y PDE Copiapo); Jose Schiappacasse (PIE Vallenar); Rodrigo Escobar (Director Ejecutivo).

**OBJETIVO DEL CARGO:** supervigilar las actuaciones del responsable de prevención del delito, cuando esta función no esté radicada en el directorio. Este Comité estará compuesto por al menos dos personas, una de las cuales deberá ser miembro del Directorio de la organización.

#### FUNCIONES Y TAREAS:

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

Remitirse a Resolución exenta n° 000155, del Servicio Nacional Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y sus modificaciones, si son delitos cometidos en contra de Niños, Niñas o Adolescentes atendidos, dando con ello, además, cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 14 de la ley 20.032.

Denunciar cualquier hecho eventualmente constitutivo de delito, de manera inmediata al Ministerio Público, las policías o los Juzgados de Garantía, si refieren al mal uso de fondos públicos.

## 6. CANALES DE DENUNCIAS

Canales disponibles por la Corporación Comunidad terapéutica Esperanza que permiten registrar observaciones, inquietudes, quejas, sugerencias y reclamos, o denuncias de manera directa y anónima a niños, niñas, adolescentes y familias.

Se revisarán estos canales de manera periódica todos los días con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 14 de la ley 20.032. Esta información asociada a los canales de denuncia se socializará mediante material audiovisual en un lugar visible de cada programa.

- Libro de sugerencias y reclamos: disponible en lugar visible en cada programa para NNA y sus familias.
- Encuestas de satisfacción usuaria: aplicadas al finalizar intervenciones y actividades.
- OIRS Servicio Mejor Niñez.

## 7. COMISIÓN DE ÉTICA

La Comisión de Ética tendrá un funcionamiento Ad-Hoc conforme cada caso de urgencia que se requiera abordar. Según la temática específica que obligue su constitución, tendrá asociada la designación de un responsable de acuerdo con la especialidad de la problemática a abordar, el que velará por que se cuente con un sistema de registro, de audio, video o escrito, del debate de su reunión, el que deberá mantenerse como respaldo en La Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza, a disposición del Servicio en caso de requerirse.

Las evaluaciones sometidas a la Comisión considerarán los aspectos éticos y técnicos del caso, debiendo solicitar la información técnica del mismo, acciones ejecutadas por parte de los profesionales tratantes, el entorno institucional, la historia del niño, niñas, adolescente y de su familia y se buscará atenuar o impedir el daño que se le pueda producir.

Los casos que deberán llevarse ante la Comisión de Ética son todos aquellos donde existan eventuales alcances éticos sobre las acciones o decisiones que deben adoptarse o que se hayan adoptado en una situación particular respecto de un NNA, por el equipo técnico y que se genere cuestionamiento.

Se garantizará el acceso a Esta Comisión a los NNA, sus representantes y adultos significativos a través de la correcta socialización con cada uno de los sujetos y el análisis de cada caso requerido.

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

La Comisión de Ética podrá desarrollar investigaciones internas, y además deberá constituirse en todos aquellos casos en que los estatutos de La Corporación Comunidad Terapéutica Esperanza no contemplen un Comité de Ética en los términos que señala la Ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.

Complementario a esto y considerando en específico las profesiones y cargos de responsabilidad de cada línea temática, la Comisión de Ética deberá considerar indispensable e imprescindible la incorporación de las normas éticas que tengan como efecto la regulación de cada actividad profesional en todos los campos que esta pueda abarcar. Para ello, integrar la deontología como el conjunto de normas que se aplican a un



colectivo de profesionales, que sirve de base como un conjunto de reglas morales, es un enfoque desde donde también se debe hacer lectura a potencial dificultad que se pueda presentar. El código de ética y deontología "constituyen el conjunto de preceptos de carácter moral que aseguran una práctica honesta y una conducta honorable a todos y todas los miembros de una profesión".

(Vidal, M. 2016).

## 8. CANALES DE INFORMACIÓN

La Corporación Comunidad Terapeutica Esperanza dispondra de el facil acceso de los NNA y sus familias a:

- Límites y comportamientos aceptables del equipo del proyecto hacia ellos y ellas
- Consecuencias de la transgresión de estas reglas de vinculación
- Procedimiento de denuncia
- Acciones al sufrir abuso o maltrato
- Ley de derechos y responsabilidades
- Resolución 155

se utilizaran los siguientes canales:

- se les realizara una presentacion personal por parte del equip a los NNA al ingresar a cada programa.
- Información disponible en diario mural y/o afiches.
- Información sobre deberes y responsabilidades disponible en cada programa.

## 9. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

El responsable y el comité de prevención de delitos, supervisará permanentemente su funcionamiento, colaborando en generar un marco regulatorio eficiente y eficaz, informando a los colaboradores garantes, niños, niñas, adolescentes y familias sobre su funcionamiento.

Para el logro de los objetivos definidos, el responsable y el comité generará una adecuada política de alineación estratégica, en orden a garantizar que su aplicación y desempeño sea consistente con las prioridades descritas en el plan trianual a largo, mediano y corto plazo.

Esto requiere transitar a una estructura organizacional que facilite la comunicación y rendición de cuentas asociadas a procedimientos aplicables y reportes asociados en esta área.

### ETAPAS DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN.

Las etapas serán un continuo ciclico que servirá de soporte para el monitoreo, evaluación y actualización de la Matriz de Riesgo.

ETAPA: ANÁLISIS, FORMALIZACIÓN Y DIFUSIÓN

ACCIÓN: CONOCIMIENTO, COMPRENSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL DE RIESGO

1

RESULTADO: MATRIZ DE RIESGO, RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO

GRUPO OBJETIVO: COLABORADORES GARANTES ASOCIADOS A LAS ACCIONES DE LA CASONA DE LOS JÓVENES

PERIODICIDAD: ANUAL

ETAPA: PLANIFICACIÓN

ACCIÓN: PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PERIODO DE SUPERVISIÓN

2

RESULTADO: PLAN DE SUPERVISIÓN POR DIMENSIÓN (ÁREA GESTIÓN DE PERSONAS, ÁREA TÉCNICA Y ÁREA ADMINISTRATIVA)

GRUPO OBJETIVO: RECURSO HUMANO REQUERIDO INDICADO EN PLAN TRIANUAL POR RIESGO DETECTADO

PERIODICIDAD: ANUAL

ETAPA: IMPLEMENTACIÓN

ACCIÓN: DESPLIEGUE DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN EN TERRENO Y MONITOREO CONTINUO

3

RESULTADO: REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN, SISTEMATIZACIÓN, ANÁLISIS Y REUNIONES DE TRABAJO CON RECURSO HUMANOS REQUERIDO INDICADO EN PLAN TRIANUAL POR RIESGO DETECTADO

GRUPO OBJETIVO: RECURSO HUMANO REQUERIDO INDICADO EN PLAN TRIANUAL POR RIESGO DETECTADO

PERIODICIDAD: MENSUAL

4

ETAPA: INFORMES

ACCIÓN: PREPARACIÓN E INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE HALLAZGOS Y RESULTADOS

RESULTADO: INFORME DE AVANCE DE RESULTADOS Y REUNIONES DE TRABAJO

GRUPO OBJETIVO: RECURSO HUMANO REQUERIDO INDICADO EN PLAN TRIANUAL POR RIESGO DETECTADO

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

5

ETAPA: COMUNICACIÓN

ACCIÓN: COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SEGÚN ÁREA SUPERVISADA

RESULTADO: INFORME DE AVANCE DE RESULTADOS Y REUNIONES DE TRABAJO

GRUPO OBJETIVO: RECURSO HUMANO REQUERIDO INDICADO EN PLAN TRIANUAL POR RIESGO DETECTADO, EQUIPO COORDINADOR DE PROYECTOS, DIRECTORA EJECUTIVA Y DIRECTORIO

PERIODICIDAD: SEMESTRAL