



MANUAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO

TABLA DE CONTENIDO

3

PRÓLOGO MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

4

PROTOCOLO DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAS

7

PROTOCOLO RESPECTO A OPINIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

11

PROTOCOLO RESPECTO A DENUNCIAS, RECLAMOS Y OTRAS OPINIONES INTERNAS

14

CANALES DE INFORMACIÓN SOBRE CUIDADO, AUTOCUIDADO, SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LNNA

16

NORMATIVA FINANCIERA INTERNA PARA EL CORRECTO USO DE FONDOS

17

PLAN DE INDUCCIÓN, CUIDADO Y FORMACIÓN CONTINUA DE EQUIPOS

PRÓLOGO MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

El documento que a continuación se presenta es producto de un trabajo dedicado y comprometido realizado por la Fundación Creseres a lo largo de todo el año 2022. Representa el fruto de una profunda reflexión y discusión que termina sentando las bases para llevar a buen puerto los procesos de acreditación ante los Servicios Estatales con los que la Fundación mantiene vinculación.

El Modelo de Prevención del Delito es requerimiento principal en cualquier proceso de Acreditación como Organismo Colaborador del Estado. En él se establecen los procedimientos de Gestión Interna que debe tener toda organización como condición mínima para recepcionar fondos públicos, que en este caso son dos: 1) El resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes; y 2) El resguardo del correcto uso de recursos públicos transferidos mediante subvenciones.

Fue tomando estas dos consideraciones que como Fundación elaboramos el presente Modelo de Prevención, compuesto por 6 protocolos que sientan las bases y procedimientos de Gestión Interna que definen y orientan todo el accionar de nuestra organización:

- i. Protocolo de Evaluación y Selección del Personal.
- ii. Protocolo respecto a Opiniones, Quejas y Denuncias.
- iii. Protocolo respecto a Denuncias y Comunicaciones Internas de la Fundación.
- iv. Procedimiento sobre canales de información relacionada al cuidado, autocuidado, sensibilización y promoción de la protección de niños, niñas y adolescentes.
- v. Normativa Financiera Interna para el correcto uso de fondos.
- vi. Plan de Inducción, Cuidado y Formación Continua de equipos

De cada uno de estos protocolos se desprenden acciones específicas que han sido priorizadas y comprometidas por nuestra Fundación, y que forman parte del Plan Trienal de Prevención. Estas acciones serán implementadas por todos y cada uno de los programas de acuerdo a un cronograma estructurado, con fechas definidas, y con el debido acompañamiento, asesoría y supervisión de los distintos departamentos de la Dirección Nacional. Para una correcta ejecución, esta planificación será compartida oportunamente con los directores y directoras de los programas para su socialización.

Invitamos a todos nuestros equipos a abrazar este Modelo de Prevención con entusiasmo, a conocerlo, implementarlo de manera responsable, colectiva y coordinada. Los 6 protocolos que lo componen deben convertirse en un pilar esencial de nuestra labor, una guía que nos permita desempeñar todas y cada una de nuestras funciones amparados en la transparencia, la integridad y la responsabilidad. No es sólo un documento, es un compromiso: con el trabajo bien ejecutado, con nuestras convicciones y con la firme determinación de estar trabajando por *un mundo para un mejor vivir*.

Atentamente,

Equipo Directivo
Dirección Nacional



PROTOCOLO DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAS

OBJETIVO:

- Establecer los lineamientos, acciones y roles en el proceso de captación y selección de personas que se desempeñarán en Fundación Creseres.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer un procedimiento objetivo y transparente para captar y seleccionar personas idóneas para el desempeño en los diversos proyectos ejecutados por la Fundación.
- Difundir a través de los canales internos los mecanismos de movilidad laboral de acuerdo a orientaciones claras y transparentes.
- Ejecutar el proceso de captación y selección de acuerdo a las exigencias de la Fundación y las orientaciones establecidas por los Servicios del Estado para la ejecución de los proyectos.

PRINCIPIOS:

- Principio de igualdad de oportunidades, lo cual estipula que cada postulante se encuentra en condiciones igualitarias ante cualquier postulación a un proceso y en todas las etapas que éste contempla.
- Principio de empleo decente, formulado por la Organización Internacional del Trabajo, la cual va referida a fortalecer ejes tales como los derechos en el trabajo, las oportunidades de empleo y la protección social.
- Principio de Involucramiento Múltiple: la participación de varios evaluadores en el proceso puede brindar perspectivas diversas y reducir la influencia de sesgos individuales. La toma de decisiones colaborativa ayuda a minimizar errores y subjetividades.

REQUISITOS DE INGRESO:

- En el proceso se evalúa y verifica la idoneidad de los postulantes, especialmente abordando lo establecido en el artículo 2, numerales 5, 6 y 8 de la Ley 20.032.
- Los requisitos específicos para cada cargo se encuentran establecidos en el documento de Descripción de Cargo, los cuales incorporan todo lo definido por Fundación Creseres y las orientaciones técnicas de los Servicios del Estado relacionados a cada modalidad.
- Lo establecido en estos documentos serán requisitos excluyentes para los trabajadores/as que se incorporen a cumplir labores en cada uno de los cargos, por lo que durante el proceso de selección de personas se deberá verificar y acreditar tal idoneidad.
- Dentro de las descripciones de los cargos se especifican las funciones a realizar y las jornadas de trabajo que se deben cumplir para cada uno de ellos.
- Este perfil incorpora seis factores a considerar de forma particular: el título, los requerimientos técnicos, la experiencia, las capacitaciones, las características personales y el nivel de responsabilidad respecto al uso de recursos públicos.



FUENTES DE CAPTACIÓN:

- **INTERNAS:** en primera instancia se podrá difundir al interior de la Fundación Creseres para advertir si existen interesados/as para ocupar el cargo ofrecido, ya sea dentro del mismo programa o en algún otro. Esto se efectuará dando aviso a la dirección nacional, la que a su vez dará el aviso correspondiente a los trabajadores y trabajadoras de la organización, para el envío de los currículos.
- **EXTERNAS:** paralelamente se deberá acudir a la difusión externa, con el fin de reclutar currículos de los o las postulantes que cumplan con el perfil. Para esto se podrán utilizar medios como: portales de empleos, redes sociales, medios de difusión local, entre otros.

DOCUMENTOS REQUERIDOS:

Para la postulación a cualquier cargo, se deberán presentar como mínimo, la siguiente documentación:

- Currículum Vitae actualizado, firmado y con al menos dos referencias laborales verificables (o académicas si corresponde a primer trabajo).
- Certificado de estudios, título profesional o técnico legalizado ante notario.
- Certificados de experiencia laboral en el área debidamente formalizados.
- Copia simple de certificados de capacitaciones en el área de desempeño del cargo a postular.
- Certificado de antecedentes para fines especiales con antigüedad no superior a 30 días de la postulación.
- Consulta inhabilidades para trabajar con menores de edad con antigüedad no superior a 30 días de la postulación.
- Consulta inhabilidades por maltrato relevante con antigüedad no superior a 30 días de la postulación.

Adicionalmente, previo al proceso de contratación, se deberán firmar las siguientes declaraciones juradas, en donde el postulante declara no encontrarse afecto a las siguientes inhabilidades:

- Estar inhabilitado/a para trabajar con niños, niñas y adolescentes o que figuren en el registro de inhabilidades para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación en conformidad a la ley N° 20.594, que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades.
- Haber sido condenado/a por delitos en contexto de violencia y sus antecedentes se encuentren en el registro especial que para estos efectos lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación en conformidad con la ley N° 20.066, que establece ley de violencia intrafamiliar.
- Haber sido condenado/a por delitos contra la integridad sexual.
- Haber sido condenado/a por delitos que hayan afectado o comprometido el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos.
- Haber sido condenado/a o acordado una salida alternativa por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas y adolescentes.
- Tener la calidad de Jueces, personal directivo y auxiliares de la administración de justicia de los Juzgados de Familia creados por la ley N° 19.968.
- Haber sido formalizado por una investigación, durante el tiempo que dure dicha formalización, por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes.



PROCESO DE SELECCIÓN:

1. REVISIÓN CURRICULAR: el director/a del programa al que pertenece el cargo en concurso, revisará el ajuste de los antecedentes de cada postulante a las exigencias del cargo en proceso.
2. ENTREVISTA PRIMERA FASE: será ejecutada por el o la directora/a del programa. Las dimensiones a abordar son disponibilidad para trabajar las horas semanales solicitadas, expectativas de renta, experiencias trabajando con NNA, y motivaciones para ingresar al cargo ofrecido.
3. PRUEBA DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS: el director/a del programa aplicará una evaluación estandarizada relacionada con el proyecto y cargo al cuál postula el trabajador/a, la que será enviada vía correo electrónico.
4. VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS: será responsabilidad del director/a del programa tomar contacto con, al menos dos referencias, a fin de verificar la conducta intachable y el buen desempeño en sus funciones.
5. PRESELECCIÓN: con los antecedentes recopilados, el/la director/a del programa deberá seleccionar un máximo de dos postulantes para pasar a la segunda fase de selección.
6. ENTREVISTA SEGUNDA FASE: el director del proyecto dirigirá entrevista acompañado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Técnico y Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, la que buscará predecir desempeño y potencialidades, así como también el grado de compatibilidad con los valores y cultura organizacional de Fundación Creseres, enfatizando en el trabajo con infancia y adolescencia, además de indagar respecto a su comportamiento en relación con la Probidad y Transparencia al uso de recursos públicos. Con esta evaluación se definirá él o la postulante que avanzará a la última fase.
7. EVALUACIÓN PSICOLABORAL: en ella se analizará y comprenderá de manera integral las características psicológicas y habilidades de las y los candidatos, en relación con las demandas y expectativas del puesto y el entorno laboral, verificando la idoneidad definitiva del postulante en relación a la descripción del cargo, enfatizando en la objetividad, calidad, especialización y responsabilidad en el ejercicio del rol público que desarrollará. Dicha evaluación es responsabilidad del departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

La duración del proceso de selección, desde la revisión curricular hasta la evaluación psicolaboral, se estima en un periodo no superior a tres semanas. Esto con el fin de dar continuidad a las atenciones de Niños, Niñas, Adolescentes y sus Familias, siendo un transcurso riguroso en calidad y extensión.

Como plan de contingencia, aplicable particularmente en caso de que se presenten situaciones imprevistas tales como licencias médicas, suplencias, etc., se contará con base de datos de trabajadores/as preseleccionados que puedan ejercer reemplazo, con el fin de minimizar al máximo posible los tiempos que conlleva el proceso, manteniendo su calidad y rigurosidad.



PROTOCOLO RESPECTO A OPINIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

OBJETIVO:

Contar con un procedimiento único para canalizar las observaciones, quejas, denuncias u otras opiniones atinentes al rol de los proyectos dependientes de la Fundación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer los canales mínimos exigibles para la recepción de opiniones de LNNA usuarios/as o adultos relacionados.
- Establecer procedimientos de manejo unificados en la Fundación respecto a opiniones recibidas a fin de resguardar oportunidad, confidencialidad y atención efectiva.
- Establecer los mecanismos de reporte respecto a las opiniones recibidas a fin de que permitan canalizar medidas de gestión cuando corresponda.

ALCANCE Y DURACIÓN: El presente protocolo es aplicable a la totalidad de proyectos de la red dependiente de la Fundación Creseres que cuentan con financiamiento de fondos públicos y debe ajustarse periódicamente de acuerdo a los cambios en los lineamientos respectivos de los organismos públicos vinculados.

Podrán hacer uso de los canales de comunicación descritos, las y los siguientes usuarios:

- Niños, niñas y adolescentes actualmente atendidos por el proyecto.
- Adultos identificados como relacionados a las y los LNNA actualmente atendidos.
- LNNA atendidos previamente en el proyecto y que hoy sean mayores de 14 años.
- Vecinos, agentes comunitarios, líderes sociales del sector en que se emplaza el proyecto.
- Personas vinculadas a LNNA actualmente atendidos, cuya vinculación deberá ser expuesta a la dirección del proyecto (o quien la dirección designe) al momento de solicitud del canal de opinión.

No corresponde la utilización de los canales de comunicación incluidos en este protocolo por parte de funcionarios quienes cuentan con un procedimiento interno al respecto, ni a organismos públicos o privados co-intervinientes o que formen parte de la red de infancia local, dado que ellos deben mantener o establecer espacios de relación con el Programa a través de sus equipos técnicos y/o directivos.

1. DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN O DENUNCIA

Serán canales de denuncia mínimos para todos los proyectos ejecutados por la Fundación, los siguientes:

a) Buzones de sugerencias: corresponde a un buzón ubicado en lugar abierto, visible y de acceso no restringido, debidamente identificado como BUZON DE SUGERENCIAS y con imagen institucional, con indicaciones claras (en formato escrito y gráfico) para acceder a los formularios de sugerencias disponibles en el recinto. El formulario (Ver Anexo) se encontrará en poder de secretaria u otro funcionario de fácil acceso. Recibirá comunicaciones identificadas o anónimas, sugiriéndose la inclusión de alguna vía de comunicación para entregar respuestas.



b) Buzones AQUÍ LO DIGO: buzón exclusivamente diseñado para las opiniones de NNA atendidos actualmente en el proyecto, debidamente identificado como AQUÍ LO DIGO, con un diseño acorde y pertinente a la edad de usuarios y usuarias, ubicado en espacios de atención individual y grupal de que dispone el Proyecto y que contarán con formularios abiertos (Ver Anexo) para recoger cualquier planteamiento de los sujetos de atención. Deberán ser socializados con la totalidad de los NNA al ingreso y recibirán comunicaciones identificadas o anónimas.

c) Canal de comunicación virtual: la Fundación dispondrá en su página web de un formulario electrónico debidamente identificado, visible y de fácil acceso, el cual permitirá ingresar solicitudes, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, felicitaciones u otra opinión a cualquier usuario debidamente identificado. Este formulario requerirá de completar datos de identificación básicos para ser procesado.

d) Solicitud de entrevista: todos los proyectos de la Fundación deberán disponer de espacios de tiempo de la dirección (o de un PROFESIONAL del equipo en casos debidamente justificados y respaldados) ante solicitud de entrevista, tanto de usuarios en atención como de adultos relacionados a LNNA en atención. Para ello deberá solicitarse presencial o telefónicamente con la secretaria del proyecto o vía el canal de comunicación virtual y la dirección deberá otorgar respuesta en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la solicitud. En caso de no otorgarse la atención por razones justificadas, ello deberá quedar estampado en reporte mensual de atenciones. En caso de no lograr tomar contacto con el/la solicitante, deberá realizarse un segundo intento de contacto por los diversos canales incorporados en la solicitud una segunda vez dentro del plazo de 2 días hábiles y un tercer intento de contacto nuevamente dentro de los 2 días hábiles posteriores; si aún no se logra establecer contacto deberá estamparse como atención pendiente en reporte mensual de atenciones a fin de mantener activa dicha solicitud. Las solicitudes pendientes sólo se cerrarán luego de ejecutada la atención o ante el retiro debidamente respaldado del/la solicitante.

e) Cada proyecto podrá anexar mecanismos adicionales para recibir información en el marco del alcance de este protocolo, según necesidad, pertinencia a su realidad local u otro argumento fundado, en la medida que cumpla con haber implementado los canales descritos en los puntos anteriores.

2. DE LAS VÍAS DE INFORMACIÓN SOBRE CANALES DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

a) Los proyectos deberán contar con información visible a través de afiches actualizados, legibles y comprensibles, con información escrita y gráfica, respecto a los canales de comunicación y denuncia en todas las dependencias públicas y de atención del proyecto.

b) La Fundación mantendrá información clara, precisa y visible respecto de los canales de comunicación y denuncia en su página web.

c) Los usuarios, NNA ingresados a atención, recibirán una explicación presencial, dentro de la primera semana de atención, acorde a su edad y características para promover el uso de los canales referidos en el presente protocolo. Dicha explicación estará a cargo de un profesional del equipo de atención y deberá quedar respaldado por la firma del NNA y adulto en ficha de ingreso o en firma de asistencia a acciones grupales según corresponda.



d) Los adultos relacionados, al momento del ingreso, recibirán una cartilla informativa respecto a los canales de comunicación disponibles, dentro de la primera semana de contacto directo. El profesional que haga entrega de dicha cartilla, deberá verificar la adecuada comprensión de sus contenidos y respaldar con firma de recepción.

3. DEL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

Cada director/a de proyecto será responsable de la revisión diaria de los Buzones de sugerencias y buzones Aquí lo digo, asegurando la presencia de un testigo y dejando un acta de la apertura.

La comunicación virtual y las solicitudes de entrevistas están bajo responsabilidad de revisión diaria de la dirección del proyecto.

Todas las comunicaciones deberán ser clasificadas por la dirección, para su gestión, según su contenido:

- Denuncias.
- Consultas.
- Sugerencias.
- Reclamos.
- Solicitud de entrevista.
- Otras opiniones.

DENUNCIAS

- En caso de hacer referencia a algún hecho potencialmente constitutivo de delito, proceder de acuerdo al protocolo establecido de manera inmediata.
- En caso de corresponder a denuncias sobre hechos no constitutivos de delito, la dirección del programa debe tomar las medidas que corresponda en coordinación con Departamento de Gestión y Desarrollo Técnico y otorgar respuesta parcial o definitiva en un plazo no superior a 3 días hábiles.

CONSULTAS

- Será responsabilidad de la Dirección dar respuesta directa en un plazo no superior a 5 días hábiles o derivar a profesional delegado en dar respuesta.
- En cualquier caso, la respuesta formal será firmada por la dirección del proyecto.

SUGERENCIAS

- Toda sugerencia, independiente de la evaluación inicial de la dirección, deberá ser comunicada y evaluada en la primera reunión técnica posterior a la recepción.
- Posterior a ello se elaborará respuesta si existe remitente de la comunicación.
- En caso de no existir remitente, se dejará en acta de reunión la resolución respecto a la sugerencia.

RECLAMOS

- Es responsabilidad de la dirección del programa tomar las medidas que corresponda en coordinación con la dirección nacional y otorgar respuesta parcial o definitiva en un plazo no superior a 72 horas hábiles.



- En caso de emitirse una respuesta parcial, ésta deberá incluir el compromiso de respuesta en un plazo pertinente a la complejidad del reclamo, el cual debe ser cumplido para la entrega de una contestación definitiva.
- Si la dirección lo considera pertinente en casos en que el reclamo corresponda a una acción o persona específica, podrá derivar al integrante del equipo que corresponda la toma de decisiones y elaboración de respuesta.
- En cualquier caso, la decisión y respuesta formal será respaldada y firmada por la dirección del proyecto respectivamente.

OTRAS OPINIONES

- Será responsabilidad de la dirección el manejo de situaciones no previstas.
- Ante dudas o incapacidad de abordaje, debe establecer coordinación directa con la dirección nacional.



PROTOCOLO RESPECTO A DENUNCIAS, RECLAMOS Y OTRAS OPINIONES INTERNAS

OBJETIVO:

Contar con un procedimiento único para canalizar denuncias, reclamos y otras opiniones atinentes al funcionamiento interno de los proyectos dependientes de la Fundación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer en Fundación Creseres un mecanismo eficaz, oportuno y expedito de comunicación y recopilación de antecedentes, al proporcionar una vía clara y segura para que los miembros del equipo puedan expresar sus inquietudes, denuncias o reclamos de manera temprana y eficiente.
- Establecer criterios uniformes y consistentes para abordar las denuncias, reclamos y otras opiniones internas, asegurando que cada situación se maneje de manera justa, imparcial y transparente, sin importar la naturaleza del problema o la posición del individuo involucrado.
- Fomentar una cultura de comunicación abierta dentro de la organización, animando a todos los miembros a expresar sus preocupaciones. Esto crea un entorno en el que se valora y respeta la diversidad de opiniones y se busca mejorar constantemente.

ALCANCE Y DURACIÓN: El presente protocolo es aplicable a la totalidad de proyectos de la red dependiente de la Fundación Creseres que cuentan con financiamiento de fondos públicos, y debe ajustarse periódicamente de acuerdo a los cambios en los lineamientos respectivos de los organismos estatales vinculados.

Podrán hacer uso de los canales de comunicación descritos, las y los siguientes usuarios:

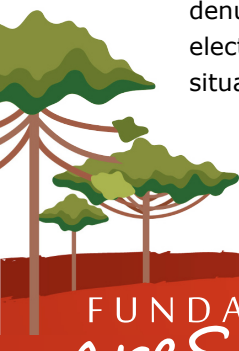
- La totalidad de trabajadores de la Fundación, independiente de su forma de contratación.
- Las personas que desempeñen actividades voluntarias, de prácticas institucionales o similares no regidas por una relación contractual.
- Quienes realicen asesorías o actividades temporales de acompañamiento en algún proyecto de la Fundación.

No corresponde la utilización de los canales de comunicación incluidos en este protocolo por parte de LNNA o sus adultos vinculados, ni a organismos públicos o privados cointervinientes o que formen parte de la red de infancia local, dado que ellos cuentan con mecanismos específicos de vinculación y levantamiento de información.

1. DE LOS CANALES DE DENUNCIA, RECLAMOS U OTRAS OPINIONES

Serán canales de comunicación mínimos para todos los trabajadores de los proyectos ejecutados por la Fundación, los siguientes:

a) Comunicación a la jefatura directa: ante cualquier situación que desee ser comunicada, la totalidad de las y los trabajadores, deben dirigirse como primera instancia a su jefatura directa. Dicha comunicación puede realizarse inicialmente de modo verbal, pero constituyendo una situación de denuncia o reclamo, debe ser respaldada por una comunicación escrita en formato físico o electrónico, incluyendo todos los antecedentes que se dispongan para la comprensión precisa de la situación.



b) Comunicación con dirección nacional: ante denuncias o reclamos realizados a la jefatura directa que se encuentren sin respuesta dentro de los plazos establecidos o, en casos en que la jefatura directa se encuentre potencialmente involucrada en los hechos informados, la totalidad de las y los funcionarios pueden realizar reporte a un representante de la dirección nacional. De igual forma y con independencia del relato verbal directo, dicha comunicación deberá ser enviada al correo electrónico dro.internas@creseres.cl, incluyendo todos los antecedentes que se dispongan para la comprensión precisa de la situación.

2. DE LAS VÍAS DE INFORMACIÓN SOBRE CANALES DE DENUNCIA, RECLAMOS Y OTRAS OPINIONES

a) Los proyectos deberán contar con información visible a través de afiches respecto a los canales de información internos, disponibles en cada proyecto en espacios accesibles a todas las y los trabajadores de modo actualizado.

b) La dirección nacional deberá comunicar formalmente a cada proyecto (equipo en su conjunto) las vías formales detalladas en este protocolo y sus correspondientes actualizaciones.

3. DEL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

Todas las comunicaciones deberán ser clasificadas para su gestión, según su contenido:

DENUNCIAS

Comunicación que da a conocer hechos potencialmente constitutivos de delitos, como por ejemplo casos de acoso laboral, sexual, entre otros.

- Es responsabilidad de quien recepcione la comunicación tomar las medidas que correspondan en coordinación con la dirección nacional y otorgar respuesta parcial o definitiva en un plazo no superior a 3 días hábiles.
- En caso de emitirse una respuesta parcial, ésta deberá incluir el compromiso de respuesta en un plazo pertinente a la complejidad del reclamo, el cual debe ser cumplido para la entrega de una contestación definitiva.

RECLAMOS

Comunicación que da a conocer situaciones no constitutivas de delito, y reflejan más bien cuestiones que ocurran en el trabajo diario, como por ejemplo: problemas de comunicación con dirección nacional, problemas en la gestión interna de los programas, etc.

- Es responsabilidad de quien recepcione la comunicación tomar las medidas que correspondan en coordinación con la dirección nacional y otorgar respuesta parcial o definitiva en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- En caso de emitirse una respuesta parcial, ésta deberá incluir el compromiso de respuesta en un plazo pertinente a la complejidad del reclamo, el cual debe ser cumplido para la entrega de una contestación definitiva.



OTRAS OPINIONES

Comunicaciones que dicen relación con sugerencias de mejoras en el trabajo diario, felicitaciones por desempeños, etc.

- Es responsabilidad de quien recepcione la comunicación tomar las medidas que corresponda en coordinación con la dirección nacional y otorgar respuesta según se estime pertinente.

La totalidad de las comunicaciones escritas internas recibidas, deberán ser consolidadas mensualmente por la/el receptor y posteriormente remitidas al Responsable de Prevención del Delito (RPD) con copia a la Directora Ejecutiva, en un plazo no superior a cinco días hábiles del mes siguiente. Además, se procederá a consolidar y transmitir también las comunicaciones que no estén en formato escrito, con el fin de determinar las acciones a seguir según corresponda.



CANALES DE INFORMACIÓN SOBRE CUIDADO, AUTOCUIDADO, SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LNNA

Fundación Creseres establecerá recursos de base, aplicables a todos sus proyectos en ejecución, para la sensibilización y promoción de la protección de niños, niñas y adolescentes ante situaciones de vulneración de derechos. Para ello desarrollará materiales en diversos formatos que permitan abordar la mayor cantidad de espacios posibles de comunicación preventiva.

• **Cartillas en papel:** material en lenguaje simple, preciso y directo, amigable en su gráfica, destinado a público general a fin de sensibilizar sobre las condiciones para el cuidado de LNNA; en los temas que sea pertinente, y cómo recurso para la reflexión personal. Además de permanecer a disponibilidad permanente de los usuarios, se espera poder distribuir en las redes locales vinculadas a los proyectos en ejecución. Ejemplos de temáticas a abordar son:

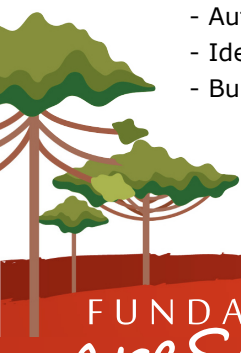
- Derechos de infancia.
- Autoestima.
- Identidad de género.
- Bullying.
- Sexualidad y autocuidado
- Consumo de alcohol, cigarrillo y drogas.
- Violencia en el pololeo.
- Crianza respetuosa.
- Orientaciones de cuidado.
- Respuesta ante urgencias.
- Comunicación no violenta entre pares.
- Comunicación no violenta en la familia.

• **Afiches con mensajes foco:** gráfica tamaño tabloide o similar, disponible en diversos espacios visibles en las dependencias de cada proyecto en ejecución, orientado a entregar mensajes directos y precisos de prevención y acción en contra del maltrato abuso y violencia en contra de LLNNA. Incluirá precisiones conceptuales, indicadores y acciones concretas ante hechos de vulneración, como:

- Maltrato.
- Abuso.
- Violencia.
- Relaciones de ayuda.

• **Material audiovisual:** cápsulas de video, de duración aproximada de 3 minutos, destinada a la educación en salas de espera de los proyectos. Se abordará de modo didáctico y amigable los diversos temas priorizados para el cuidado y protección de LNNA. Ejemplos de temáticas a abordar son:

- Derechos de infancia.
- Autoestima.
- Identidad de género.
- Bullying.



- Sexualidad y autocuidado.
- Consumo de alcohol, cigarrillo y drogas.
- Violencia en el pololeo.
- Crianza respetuosa.
- Orientaciones de cuidado.
- Respuesta ante urgencias.
- Comunicación no violenta entre pares.
- Comunicación no violenta en la familia.

En cuanto a los recursos descritos, se espera que estos sean insumos a fin de ser compartidos en medios de comunicación, redes locales y redes sociales institucionales a fin de sensibilizar y otorgar recursos de protección de LNNA, bajo una lógica permanente de sensibilización en diferentes temáticas relevantes para la sociedad en su conjunto.

Por su parte, en la relación con las y los usuarios atendidos, se debe mantener estricto resguardo de lo establecido en las "Orientaciones para el trato con LNNA en la relación educativa" documento que incluirá acciones mínimas a ser incluidas en los procesos de intervención, tanto con las/los LNNA como con sus adultos significativos.

Dichas orientaciones serán incluidas como parte del proceso de ingreso a cada proyecto en ejecución, a través de un encuadre dentro del primer mes post ingreso, tanto con los adulto/as responsables, como con los LNNA en espacios acordes a su edad y nivel de comprensión específico, quedando evidencia de su participación a través de firma de asistencia.



NORMATIVA FINANCIERA INTERNA PARA EL CORRECTO USO DE FONDOS

Fundación Creseres ha elaborado una normativa financiera interna para el correcto uso de fondos, la que constituye parte integrante del MPD y que incluye las orientaciones centrales de prevención del delito relativa a la utilización de recursos.

El objetivo principal de esta normativa es velar por el cumplimiento de leyes y normativas vigentes relacionadas con el manejo financiero, proporcionando información necesaria que permita transparentar el uso efectivo de los recursos destinados a la atención de los niños, niñas y adolescentes.

ALCANCE:

Instruye y es aplicable a la totalidad de integrantes de la organización, en lo relativo al cumplimiento de sus funciones intermediadas por el correcto uso de recursos.

INDUCCIÓN E INFORMACIÓN:

La normativa financiera interna para el correcto uso de fondos, forma parte de los documentos base de inducción en el período de ingreso de nuevos trabajadores o trabajadoras.

En su etapa de implementación será distribuido a todos los equipos a través de envío formal a los y las directoras de cada proyecto.

Su socialización, será monitoreada trimestralmente desde la dirección nacional en las reuniones regulares de coordinación.

IMPLEMENTACIÓN:

A fin de asegurar una adecuada revisión de las orientaciones en materia de recursos, se realizarán evaluaciones trimestrales que permitan identificar el grado de conocimiento de la normativa vigente.

Sobre la base de dichos resultados y con la misma periodicidad, se retroalimentará a los equipos respecto a sus logros y se diseñarán espacios pertinentes para el reforzamiento de los contenidos necesarios.

RESPONSABLE: Equipo Administración y Finanzas. Dirección Nacional Creseres.



PLAN DE INDUCCIÓN, CUIDADO Y FORMACIÓN CONTINUA DE EQUIPOS

Fundación Creseres ha definido de manera permanente con sus equipos de trabajo de los programas de intervención, las siguientes acciones estables de fortalecimiento de inducción y formación continua, que junto a los demás elementos de la política de cuidado de equipos propenden a otorgar las mejores condiciones para el desempeño de las y los trabajadores.

PROCESO DE INDUCCIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES:

Incluye, previo a su contacto con sujetos de atención:

Al momento de solicitar la contratación:

- Entrega del documento descriptor de su cargo.
- Entrega del documento orientaciones técnicas y estándares de trato con LNNA.
- Indicación de vínculo electrónico con material audiovisual de inducción.
- Entrega del documento con MPD.

Al momento del ingreso efectivo del trabajador/a:

- Presentación de la Fundación su misión, visión y revisión del MPD (mediante cápsula audiovisual).
- Presentación del director/a de proyecto al equipo de trabajo y equipos complementarios (este último puede ser a través de correo electrónico).
- Habilitación de correo institucional.
- Lectura y firma de documento que indica beneficios otorgados por la institución.
- Registro de ficha de inducción y firma de declaraciones de compromiso.
- Firma de compromiso del MPD.

PLAN DE FORMACIÓN CONTÍNUA

Fundación Creseres desarrolla de modo permanente acciones de encuadre al ingreso de sus trabajadores a los lineamientos institucionales, así como procesos de fortalecimiento de competencias que permitan un desempeño de alto estándar en la ejecución de la intervención.

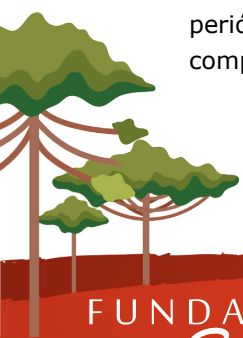
Con ello, se desarrollan acciones estables a través de los procesos de inducción, prevención, supervisión y capacitación, así como procesos de formación orientados a abordar las brechas priorizadas en los planes trianuales.

JORNADA DE PREVENCIÓN ANUAL: consiste en un encuentro presencial o remoto orientado a inducir a las y los nuevos trabajadores en las siguientes materias:

- Estándares de buen trato a niños, niñas y referentes de protección.
- Estrategias institucionales para la prevención y acción ante delitos.
- Orientaciones para el buen uso de recursos públicos.

Se ejecutará, para la totalidad de trabajadores ingresado en el último año, dentro del primer semestre de cada año calendario.

PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL: constituye un programa de trabajo analizado, y actualizado periódicamente en conjunto con los equipos de programas, orientado al fortalecimiento de las competencias para el trabajo en materia de niñez y adolescencia.



Incluye al menos, los siguientes ejes:

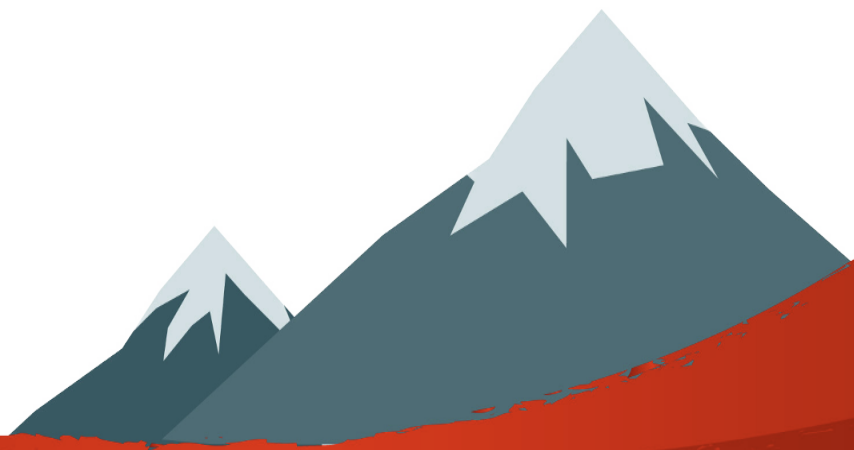
- Revisión y actualización de lineamientos técnicos.
- Cuidado personal y de equipos.
- Desarrollo de competencias técnicas especializadas.

Se ejecutará, para la totalidad de trabajadores activos en la Fundación, dentro del segundo semestre de cada año calendario. Comprenderá módulos comunes en los 3 ejes, así como módulos diferenciados específicamente en el desarrollo de competencias técnicas específicas, destinadas a cargos directivos, cargos administrativo financieros y cargos de trato directo.





FUNDACIÓN
creSeres



www.creseres.cl