



MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

RANCAGUA AÑO 2026

Contenido

I. PRESENTACIÓN	1
II. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	2
III. OBJETIVO PRINCIPAL	2
IV. LINEAMIENTO.....	3
1. Procedimiento Integral de Evaluación y Selección de Personal.....	3
V. LINEAMIENTO	6
2. Sistema de Inducción Institucional y Capacitación Permanente del Personal	6
2.9 Planificación del Sistema de Inducción y Capacitación (Carta Gantt).....	12
VI. LINEAMIENTO.....	14
3. Sistema de Identificación, Evaluación y Gestión de Riesgos Institucionales	14
VII. LINEAMIENTO.....	22
4. Responsable de Prevención de Delitos y Supervisión del Modelo.....	22
VIII. LINEAMIENTO	27
5. Canales de Denuncia.....	27
IX. LINEAMIENTO	33
6. Comisión de ética y resolución de denuncias.....	33
X. LINEAMIENTO	38
7. Canales de Información	38
XI. LINEAMIENTO	43
8. Sistema de supervisión y evaluación del modelo de prevención de delitos.....	43

Anexos

Nº 1 Formulario de Denuncia.....	
Nº 2 Registro Institucional de Denuncias.....	
Nº 3 Procedimiento de Gestión de Denuncias.....	

I. PRESENTACIÓN

Para Fundación Ave Fénix, la construcción de una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y la protección de derechos, constituye un eje estratégico central. Todas nuestras acciones, tanto técnicas como administrativas, se orientan a fortalecer la confianza pública y asegurar intervenciones de calidad para niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En Fundación Ave Fénix entendemos que prevenir el delito es prevenir vulneraciones, proteger a quienes atendemos y asegurar un funcionamiento institucional sólido, confiable y orientado al bienestar integral de los NNA.

Consciente de lo anterior, nuestra institución asume el compromiso de implementar un Modelo de Prevención del Delito que se enmarca en el proceso de Acreditación de Organismos Colaboradores del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, organismo del Estado que tiene por objetivo garantizar la protección especializada de NNA gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos.

La Ley N°21.302 crea el Servicio nacional de protección a la Niñez y adolescencia, quien dicta los actos administrativos para otorgar la acreditación a las personas jurídicas que soliciten acreditarse, quienes deben presentar un modelo de prevención del delito elaborado de acuerdo con los lineamientos que el Servicio disponga para tales efectos, mediante resolución.

En razón a lo anterior por medio de la resolución exenta N° 22 de fecha 14 de enero 2022, el Servicio aprobó los Lineamientos de los modelos de la organización, administración y supervisión, para prevenir delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y que afecten el correcto uso de recursos públicos.

Asimismo, el Servicio, por medio de la resolución Exenta N°470 de fecha 21 de julio del 2022, aprobó nota técnica denominada “Documento de apoyo técnico: modelo de prevención de delitos y gestión de riesgos para organismos colaboradores”.

El anterior marco normativo, nos permite dar origen al Modelo de Prevención del Delito (MPD) de Fundación Ave Fénix, el cual, posee un alcance transversal, obligatorio y vinculante, aplicable a todas las personas, procesos, unidades y relaciones institucionales. Su finalidad es garantizar un funcionamiento íntegro, seguro y libre de riesgos, especialmente en contextos donde se atiende a niños, niñas y adolescentes (NNA).

II. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El presente modelo de prevención del delito se enmarca de manera directa y obligatoria en el Sistema Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, regulado por la Ley N° 21.302, y se encuentra subordinado técnica, administrativa y funcionalmente al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SNPEN), en su calidad de organismo público rector, fiscalizador y acreditador de los programas que serán ejecutados por Fundación Ave Fénix.

En este contexto, Fundación Ave Fénix reconoce el Servicio Nacional de Protección Especializada como ente regulador directo de su quehacer institucional, adoptando íntegramente sus orientaciones técnicas, resoluciones exentas, protocolos, lineamientos obligatorios para organismos colaboradores acreditados.

Nuestro modelo de prevención del Delito se alinea específicamente con:

- Resolución Exenta N°022 de 2022 de SNPEN, que aprueba los lineamientos para modelos de prevención de delitos en organismos colaboradores.
- Resolución Exenta N°470 de 2022 de SNPEN, que aprueba el Documento técnico de apoyo para la implementación del MPD.

Estos instrumentos son considerados parte integrante del presente modelo, y su contenido resulta vinculante para todos los procesos técnicos, administrativos y de intervención desarrollados por la Fundación.

III. OBJETIVO PRINCIPAL

El Modelo de Prevención del Delito (MPD) de Fundación Ave Fénix no se limita a la prevención de delitos económicos o de corrupción institucional, sino que prioriza de forma expresa la prevención de delitos contra niños, niñas y adolescentes, tales como maltrato relevante, abuso sexual, trato degradante, negligencia grave, explotación, vulneración de derechos y cualquier conducta que infrinja el deber especial de cuidado establecido en la Ley N°21.302.

A continuación, Fundación Ave Fénix presenta su Modelo de Prevención del Delito según lineamientos entregados por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SNPEN)

IV. LINEAMIENTO N°1

1. Procedimiento Integral de Evaluación y Selección de Personal

1.1 Fundamentación

La Fundación Ave Fénix reconoce que uno de los principales factores de riesgo en instituciones que trabajan con niños, niñas y adolescentes se relaciona con la incorporación de personal que no cumple con estándares adecuados de idoneidad profesional, ética o personal. Por esta razón, el proceso de selección y contratación de trabajadores constituye una medida preventiva esencial dentro del Modelo de Prevención del Delito, ya que permite reducir significativamente la probabilidad de que personas con antecedentes incompatibles con el trabajo con población infantil o adolescente ingresen a la institución.

En este contexto, la fundación ha establecido un procedimiento formal de evaluación y selección de personal que busca asegurar que toda persona que se incorpore a la organización posea las competencias profesionales, la experiencia laboral y las condiciones personales necesarias para desempeñar sus funciones en un entorno que resguarde de manera efectiva los derechos y la integridad de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

Este procedimiento se encuentra alineado con los principios establecidos en la normativa nacional vigente en materia de protección de la niñez y con los estándares exigidos a los organismos colaboradores del sistema de protección especializada. Asimismo, forma parte del sistema de gobernanza institucional orientado a promover prácticas organizacionales basadas en la transparencia, la responsabilidad y el respeto irrestricto por los derechos de los usuarios.

1.2 Alcance del procedimiento

El procedimiento de evaluación y selección de personal se aplica a todos los procesos de contratación realizados por la Fundación Ave Fénix, independientemente del tipo de vínculo contractual que se establezca con el trabajador o colaborador.

En este sentido, el procedimiento es aplicable a la incorporación de profesionales, técnicos, personal administrativo, personal auxiliar, directivos, voluntarios y prestadores de servicios que desarrollen funciones dentro de la institución o que mantengan contacto directo o indirecto con niños, niñas o adolescentes atendidos por los programas de la fundación.

De esta manera, la institución busca garantizar que todas las personas que participen en sus actividades cumplan con estándares mínimos de idoneidad profesional y ética, evitando la incorporación de personas que pudieran representar un riesgo para la integridad física, psicológica o emocional de los usuarios.

1.3 Principios que orientan el proceso de selección

El proceso de evaluación y selección de personal se orienta por un conjunto de principios institucionales que guían la toma de decisiones en materia de contratación.

En primer lugar, el principio de idoneidad profesional establece que toda persona que ingrese a la institución debe contar con las competencias técnicas y la formación necesaria para desempeñar adecuadamente las funciones del cargo al cual postula. Esto implica no solo la verificación de títulos profesionales y experiencia laboral, sino también la evaluación de habilidades y competencias que permitan asegurar un desempeño adecuado en contextos de intervención con población vulnerable.

En segundo lugar, el principio de protección de la niñez orienta el proceso de selección hacia la adopción de medidas preventivas destinadas a evitar la incorporación de personas que registren antecedentes incompatibles con el trabajo con niños, niñas y adolescentes. Para ello, la institución realiza verificaciones obligatorias de antecedentes legales y registros de inhabilidades, en conformidad con la normativa vigente.

Asimismo, el principio de transparencia establece que el proceso de selección debe desarrollarse mediante procedimientos claros, documentados y verificables, permitiendo acreditar que las decisiones de contratación se adoptan sobre la base de criterios objetivos y previamente definidos.

Finalmente, el principio de prevención institucional implica que la selección de personal no solo se orienta a cubrir una necesidad laboral, sino también a prevenir posibles riesgos asociados a conductas indebidas, negligencias profesionales o incumplimientos normativos que puedan afectar el funcionamiento de la institución o la seguridad de los usuarios.

1.4 Desarrollo del proceso de evaluación y selección

El proceso de selección de personal se inicia con la identificación de una necesidad institucional de contratación, la cual debe ser previamente evaluada y autorizada por la dirección correspondiente. Esta etapa implica definir claramente las funciones del cargo, los requisitos profesionales necesarios para su desempeño y el perfil de competencias requerido para cumplir adecuadamente las responsabilidades asociadas al puesto de trabajo.

Una vez definido el perfil del cargo, la institución procede a iniciar el proceso de reclutamiento de postulantes, el cual puede desarrollarse a través de convocatorias públicas, difusión en plataformas laborales, redes profesionales o recomendaciones institucionales. Durante esta etapa se busca reunir un conjunto de candidatos que cumplan con los requisitos mínimos establecidos para el cargo, promoviendo al mismo tiempo criterios de equidad y transparencia en el acceso a las oportunidades laborales.

Posteriormente, los antecedentes curriculares de los postulantes son revisados por el equipo responsable del proceso de selección, con el propósito de verificar la coherencia entre la formación académica, la experiencia profesional declarada y los requisitos definidos en el perfil del cargo. Esta revisión permite identificar a los postulantes que cumplen con los criterios mínimos para continuar avanzando en el proceso de evaluación.

Los candidatos preseleccionados son posteriormente convocados a una entrevista laboral, la cual tiene como objetivo evaluar en mayor profundidad sus competencias profesionales,

habilidades interpersonales, motivación para el trabajo con población vulnerable y compatibilidad con los valores y principios institucionales. En el caso de cargos técnicos o clínicos, la institución podrá incorporar instancias adicionales de evaluación que permitan analizar con mayor precisión las capacidades profesionales del postulante.

Previo a la formalización de cualquier contratación, la institución realiza un proceso obligatorio de verificación de antecedentes legales y profesionales. Este proceso incluye la revisión del certificado de antecedentes para fines especiales, la consulta en el registro nacional de inhabilidades para trabajar con menores de edad y la verificación de posibles condenas asociadas a delitos de maltrato relevante. Asimismo, se verifica la autenticidad de los títulos profesionales presentados por los postulantes y, cuando corresponde, se revisan referencias laborales o antecedentes de experiencia previa.

Una vez completadas todas las etapas del proceso de evaluación, la dirección correspondiente analiza los antecedentes recopilados y adopta la decisión final respecto de la contratación del postulante, considerando no solo sus competencias profesionales, sino también su idoneidad ética y su adecuación al proyecto institucional de la fundación.

1.5 Registro y trazabilidad del proceso

Con el propósito de asegurar la transparencia y trazabilidad del proceso de selección, la institución mantiene registros documentales de las distintas etapas del procedimiento. Estos registros incluyen antecedentes curriculares de los postulantes, evaluaciones realizadas durante el proceso de selección, verificación de antecedentes legales y documentación asociada a la formalización de la contratación.

La conservación de estos registros permite a la fundación acreditar, ante eventuales procesos de auditoría o fiscalización, que el procedimiento de evaluación y selección de personal ha sido aplicado de manera rigurosa y conforme a los estándares establecidos en el presente modelo.

1.6 Contribución del procedimiento al Modelo de Prevención del Delito

El procedimiento de evaluación y selección de personal constituye una herramienta preventiva fundamental dentro del Modelo de Prevención del Delito de la Fundación Ave Fénix, ya que permite reducir significativamente los riesgos asociados a la incorporación de personas que pudieran cometer conductas ilícitas o vulneraciones de derechos en el ejercicio de sus funciones.

Al establecer controles previos a la contratación, la institución fortalece su sistema de protección institucional y promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad profesional, la ética laboral y el respeto por los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

De esta manera, el proceso de selección de personal se convierte en una medida concreta de prevención que contribuye a resguardar la integridad de los usuarios, asegurar la calidad de las intervenciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales que rigen a las instituciones que forman parte del sistema de protección especializada.

V. LINEAMIENTO N°2

2. Sistema de Inducción Institucional y Capacitación Permanente del Personal

2.1 Fundamentación

La Fundación Ave Fénix reconoce que la prevención efectiva de delitos, vulneraciones de derechos y prácticas institucionales inadecuadas no depende únicamente de la existencia de protocolos o normas internas, sino también del nivel de conocimiento, comprensión y compromiso que las personas que integran la institución tienen respecto de dichas normas. En organizaciones que trabajan con niños, niñas y adolescentes, la conducta de los trabajadores y colaboradores adquiere una relevancia especial, ya que su actuar tiene un impacto directo en la protección de derechos, en la calidad de las intervenciones y en la integridad física y emocional de los usuarios.

En este contexto, la inducción institucional y la capacitación permanente del personal constituyen herramientas fundamentales para la prevención de riesgos institucionales. A través de estos procesos formativos se busca asegurar que todas las personas que se integran a la fundación comprendan adecuadamente el marco normativo que regula el trabajo con población infantojuvenil, conozcan los protocolos institucionales vigentes y desarrollen criterios profesionales que les permitan actuar de manera responsable frente a situaciones complejas o de riesgo.

El sistema de inducción y capacitación forma parte del Modelo de Prevención del Delito de la fundación y se orienta a fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la responsabilidad ética en el ejercicio profesional y la transparencia en el uso de los recursos institucionales. De esta manera, la formación institucional no se entiende únicamente como una instancia informativa, sino como un proceso continuo de fortalecimiento de capacidades que permite prevenir conductas indebidas, mejorar las prácticas profesionales y promover entornos seguros para los usuarios atendidos por la organización.

2.2 Alcance

El sistema de inducción y capacitación permanente se aplica a todas las personas que desarrollen funciones dentro de la Fundación Ave Fénix o que mantengan algún tipo de relación funcional con la institución.

Esto incluye a:

- Miembros del directorio
- Directivos
- Profesionales
- Técnicos
- Personal administrativo

- Personal auxiliar
- Voluntarios
- Prestadores de servicios que mantengan interacción directa o indirecta con niños, niñas o adolescentes.

La fundación considera que toda persona que participe en su funcionamiento institucional debe comprender adecuadamente las normas que regulan su actuación y los estándares de conducta que orientan el trabajo con población vulnerable.

2.3 Objetivos del sistema de inducción y capacitación

El sistema de inducción y capacitación permanente tiene como objetivo general fortalecer las capacidades institucionales para prevenir delitos, vulneraciones de derechos y malas prácticas profesionales, asegurando que el personal cuente con conocimientos actualizados y criterios claros para el ejercicio responsable de sus funciones.

De manera específica, el sistema busca:

- Facilitar la integración del personal a la cultura organizacional de la fundación
- Promover el conocimiento del marco normativo que regula el trabajo con niños, niñas y adolescentes
- Fortalecer la comprensión de los protocolos institucionales de actuación
- Prevenir conductas indebidas o negligencias profesionales
- Promover el respeto por los derechos de los usuarios
- Fortalecer la responsabilidad ética y administrativa del personal
- Asegurar el correcto uso de recursos institucionales y fondos públicos.

2.4 Componentes del sistema de formación institucional

El sistema de formación institucional de la Fundación Ave Fénix se estructura a partir de dos componentes principales: la inducción inicial del personal y el programa de capacitación permanente.

Inducción institucional

La inducción institucional corresponde al proceso formativo que se realiza al momento de la incorporación de un trabajador o colaborador a la organización. Su propósito es asegurar que la persona comprenda el funcionamiento general de la institución, el contexto en el que desarrollará sus funciones y las responsabilidades profesionales que implica su rol.

Durante este proceso se presentan aspectos relevantes como la misión, visión y valores de la fundación, la estructura organizacional, las funciones de los equipos de trabajo y los principios que orientan las intervenciones institucionales.

Asimismo, la inducción incluye la presentación del Modelo de Prevención del Delito, los protocolos institucionales de actuación frente a situaciones de riesgo, las normas que regulan la interacción entre adultos y niños dentro de los espacios institucionales y los mecanismos disponibles para reportar situaciones que puedan constituir vulneraciones de derechos o irregularidades administrativas.

El objetivo de esta etapa es que el trabajador cuente con la información necesaria para iniciar su desempeño de manera responsable, comprendiendo las expectativas institucionales respecto de su conducta profesional.

Capacitación permanente

La capacitación permanente corresponde al conjunto de actividades formativas que la institución desarrolla de manera periódica con el propósito de actualizar y fortalecer las competencias del personal.

Estas capacitaciones pueden desarrollarse mediante jornadas formativas, talleres, espacios de reflexión profesional, análisis de casos, revisión de protocolos o instancias de actualización normativa. La planificación de estas actividades se realiza considerando las necesidades formativas del equipo, los riesgos institucionales identificados y las exigencias normativas asociadas al trabajo con niños, niñas y adolescentes.

La capacitación permanente permite que el personal mantenga un conocimiento actualizado de las normas que regulan su trabajo, fortalezca sus habilidades para abordar situaciones complejas y desarrolle criterios profesionales adecuados para prevenir vulneraciones de derechos.

2.5 Temáticas de formación institucional

El plan de capacitación institucional aborda diversas materias vinculadas a la prevención de delitos, la protección de derechos de la niñez y la responsabilidad institucional. Estas temáticas buscan fortalecer las competencias del personal y asegurar que todos los integrantes de la institución comprendan adecuadamente el marco normativo, operativo y ético que regula el trabajo institucional.

Entre las temáticas que podrán abordarse se encuentran las siguientes:

Prevención del maltrato infantil

Las actividades formativas en esta materia buscan fortalecer la capacidad del personal para identificar señales de maltrato físico, psicológico o negligencia hacia niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se promueve el desarrollo de habilidades para abordar estas

situaciones de manera oportuna, respetando los protocolos institucionales y las obligaciones legales de denuncia.

Estas instancias formativas también promueven la reflexión respecto de las prácticas institucionales que podrían constituir formas de maltrato o trato inadecuado, reforzando la importancia de mantener siempre un trato respetuoso y protector hacia los usuarios.

Prevención del abuso sexual infantil

La institución desarrolla espacios formativos orientados a sensibilizar al personal respecto de los riesgos asociados al abuso sexual infantil, las señales de alerta que pueden indicar su ocurrencia y las medidas preventivas que deben adoptarse en los espacios institucionales.

Estas capacitaciones refuerzan la importancia de mantener límites profesionales adecuados en la interacción con niños, niñas y adolescentes, evitando conductas que puedan interpretarse como inapropiadas o que puedan generar situaciones de riesgo. Asimismo, se promueve el conocimiento de las rutas de denuncia y de los protocolos institucionales que deben activarse ante sospechas o confirmación de situaciones de abuso.

Enfoque de derechos de la niñez

El enfoque de derechos constituye uno de los principios centrales que orientan el trabajo institucional. A través de las capacitaciones se promueve la comprensión del marco conceptual y normativo que reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, enfatizando la importancia de que todas las decisiones institucionales consideren su interés superior, su participación y su protección integral.

Estas instancias formativas permiten fortalecer prácticas profesionales respetuosas de la dignidad y autonomía de los usuarios, evitando intervenciones que puedan reproducir dinámicas de control, estigmatización o vulneración de derechos.

Protocolos de actuación frente a vulneraciones de derechos

El personal es capacitado respecto de los procedimientos institucionales que deben aplicarse cuando se detectan posibles vulneraciones de derechos de niños, niñas o adolescentes. Esto incluye la identificación de señales de alerta, los pasos que deben seguirse para reportar internamente estas situaciones y las acciones que deben adoptarse para resguardar la seguridad de los usuarios.

Estas capacitaciones buscan asegurar que todos los trabajadores conozcan claramente los protocolos institucionales y comprendan su responsabilidad en la activación oportuna de los mecanismos de protección.

Responsabilidad ética y administrativa del personal

La formación institucional refuerza la importancia del comportamiento ético en el ejercicio de las funciones laborales. Se promueve la comprensión de las responsabilidades administrativas que implica el trabajo en una organización que participa en el sistema de protección de derechos, enfatizando la importancia de actuar con probidad, respeto y responsabilidad en el desempeño de las funciones.

Asimismo, se abordan situaciones relacionadas con conflictos de interés, uso adecuado de información institucional, confidencialidad de los antecedentes de los usuarios y cumplimiento de las normas internas de funcionamiento.

Prevención de negligencia institucional

Las capacitaciones también abordan situaciones de negligencia institucional que puedan afectar la calidad de las intervenciones o el bienestar de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se promueve la reflexión sobre las responsabilidades profesionales asociadas al cuidado, la atención y el acompañamiento de población vulnerable.

El objetivo de estas instancias formativas es fortalecer la responsabilidad profesional del personal, promoviendo prácticas de trabajo rigurosas, responsables y respetuosas de los estándares técnicos que regulan las intervenciones institucionales.

Uso correcto y transparente de fondos públicos

Dado que la institución puede administrar recursos provenientes del Estado u otras fuentes de financiamiento destinadas a la ejecución de programas sociales, el personal debe comprender la importancia del uso responsable de estos recursos.

Las capacitaciones en esta materia buscan fortalecer la transparencia institucional, prevenir irregularidades administrativas y promover una gestión responsable de los recursos. Asimismo, se promueve el conocimiento de los procedimientos institucionales de rendición de cuentas y de control administrativo.

Actualización normativa vinculada al sistema de protección de la niñez

La normativa que regula el sistema de protección de la niñez se encuentra en constante evolución. Por esta razón, la institución desarrolla espacios de actualización normativa que permiten al personal conocer los cambios regulatorios relevantes y comprender cómo estos influyen en el desarrollo de las intervenciones institucionales.

Estas capacitaciones buscan asegurar que el personal mantenga un conocimiento actualizado del marco normativo que regula su trabajo y de las obligaciones legales asociadas a su desempeño.



Capacitación en uso de sistemas institucionales y plataformas de gestión

La Fundación Ave Fénix reconoce que el adecuado uso de los sistemas de registro, seguimiento y gestión de información constituye un componente fundamental para garantizar la calidad de las intervenciones y la trazabilidad de las acciones institucionales.

En este sentido, el personal recibe capacitación específica respecto del uso de las plataformas y sistemas informáticos utilizados para el registro de información vinculada a la gestión de los programas, la administración de antecedentes de los usuarios y la comunicación con las instituciones del sistema de protección.

Estas capacitaciones permiten asegurar que los trabajadores comprendan correctamente los procedimientos de registro de información, el manejo adecuado de los antecedentes de los usuarios, el resguardo de la confidencialidad de la información y el cumplimiento de los estándares administrativos exigidos por las instituciones que forman parte del sistema de protección de la niñez.

Capacitación en funcionamiento del sistema interno institucional

La institución también desarrolla instancias formativas destinadas a que el personal conozca y comprenda el funcionamiento interno de la organización. Estas capacitaciones abordan aspectos relacionados con la estructura organizacional, los canales de comunicación institucional, los procedimientos administrativos internos y las responsabilidades de las distintas áreas de trabajo.

El conocimiento del sistema interno de funcionamiento permite fortalecer la coordinación entre los equipos, mejorar la eficiencia de los procesos institucionales y asegurar que el personal pueda desempeñar sus funciones con claridad respecto de los procedimientos que regulan su actuación dentro de la organización.

Asimismo, estas instancias permiten reforzar la comprensión del rol que cada trabajador cumple dentro del funcionamiento general de la institución, fortaleciendo el sentido de responsabilidad institucional y la coherencia en la aplicación de los procedimientos internos.

2.6 Registro de las actividades formativas

La fundación mantiene registros de las actividades de inducción y capacitación realizadas, con el propósito de acreditar la participación del personal y asegurar la trazabilidad de los procesos formativos.

Estos registros incluyen información relativa a las fechas de realización de las actividades, los contenidos abordados, los profesionales responsables de su ejecución y la asistencia de los participantes.

La conservación de estos antecedentes permite evidenciar que la institución adopta medidas concretas para fortalecer la formación de su personal y prevenir conductas que puedan afectar la integridad de los usuarios o el adecuado funcionamiento institucional.

2.7 Evaluación del sistema de capacitación

La fundación realiza evaluaciones periódicas del sistema de capacitación con el propósito de verificar su pertinencia y efectividad. Estas evaluaciones permiten identificar necesidades formativas emergentes, ajustar los contenidos abordados y fortalecer aquellas áreas que requieran mayor desarrollo.

De esta manera, la capacitación institucional se concibe como un proceso dinámico que se adapta a los desafíos del contexto institucional y a las necesidades del equipo profesional.

2.8 Contribución del sistema de formación al Modelo de Prevención del Delito

El sistema de inducción y capacitación permanente constituye una medida preventiva fundamental dentro del Modelo de Prevención del Delito de la Fundación Ave Fénix. A través de este mecanismo la institución fortalece el conocimiento del personal respecto de los riesgos institucionales, promueve prácticas profesionales responsables y fomenta una cultura organizacional basada en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Al asegurar que el personal cuente con información adecuada, criterios profesionales claros y herramientas para enfrentar situaciones complejas, la institución reduce significativamente la probabilidad de que ocurran conductas indebidas derivadas del desconocimiento normativo o de una comprensión insuficiente de las responsabilidades profesionales.

En este sentido, la formación institucional se constituye en un componente esencial de la estrategia de prevención de delitos, contribuyendo a fortalecer la gobernanza institucional, mejorar la calidad de las intervenciones y garantizar entornos seguros para los niños, niñas y adolescentes atendidos por la Fundación Ave Fénix.

2.9 Planificación del Sistema de Inducción y Capacitación (Carta Gantt)

Con el propósito de asegurar la implementación efectiva del sistema de inducción institucional y capacitación permanente descrito previamente, la Fundación Ave Fénix establece una planificación semestral de las actividades formativas, la cual se ejecuta **dos veces al año**, permitiendo asegurar la actualización continua del personal y la integración adecuada de nuevos integrantes.

Estructura del proceso formativo

El sistema se organiza en dos ciclos anuales:

- **Primer ciclo:** Marzo – Julio
- **Segundo ciclo:** Agosto – Diciembre

Fundación Ave Fénix - Carta Gantt Capacitación Permanente

Primer ciclo de capacitación (Marzo – Julio)

Actividad	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Diagnóstico de necesidades formativas	•				
Planificación del programa de capacitación	•	•			
Diseño y actualización de contenidos		•			
Elaboración de material de apoyo		•	•		
Taller: Prevención del maltrato infantil			•		
Taller: Prevención del abuso sexual infantil			•		
Capacitación: Enfoque de derechos de la niñez				•	
Capacitación: Protocolos institucionales de actuación frente a vulneraciones de derechos				•	
Capacitación: Responsabilidad ética y administrativa del personal					•
Evaluación de conocimientos					•
Registro y análisis de resultados					•

Segundo ciclo de capacitación (Agosto – Diciembre)

Actividad	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Diagnóstico de necesidades formativas	•				
Planificación y actualización normativa	•	•			
Diseño y actualización de contenidos		•			
Elaboración de material de apoyo		•	•		
Capacitación: Prevención de negligencia institucional			•		
Capacitación: Uso correcto y transparente de fondos públicos				•	
Capacitación: Actualización normativa vinculada al sistema de protección de la niñez				•	
Capacitación: Sistemas institucionales, plataformas de gestión y sistema interno institucional					•
Evaluación de conocimientos					•
Registro y análisis de resultados					•

Consideraciones operativas

- La **inducción institucional** se realiza cada vez que ingresa un nuevo trabajador, independiente del ciclo programado.
- La **capacitación permanente** se ejecuta de manera semestral, sin perjuicio de incorporar instancias extraordinarias cuando existan cambios normativos o situaciones críticas.
- Las temáticas abordadas se ajustan a lo establecido en el punto **2.5**, priorizando la prevención de riesgos institucionales y la protección de derechos.

Indicadores de seguimiento

Para evaluar la ejecución del sistema, se consideran los siguientes indicadores:

- % de participación del personal
- % de personal con inducción realizada
- Nivel de asistencia a capacitaciones
- Resultados de evaluaciones formativas
- Nivel de satisfacción de los participantes

Vinculación con el Modelo de Prevención del Delito

La planificación de estas actividades formativas permite asegurar la implementación sistemática de medidas preventivas, fortaleciendo el conocimiento del personal respecto de los riesgos institucionales y contribuyendo al cumplimiento del Modelo de Prevención del Delito.

VI. LINEAMIENTO N°3

3. Sistema de Identificación, Evaluación y Gestión de Riesgos Institucionales

3.1 Fundamentación

La Fundación Ave Fénix reconoce que las instituciones que desarrollan intervenciones dirigidas a niños, niñas y adolescentes deben contar con mecanismos formales que permitan identificar, evaluar y gestionar los riesgos institucionales que puedan afectar la protección de los derechos de los usuarios, la integridad de las intervenciones profesionales y el correcto funcionamiento de la organización.

El trabajo con población infantojuvenil implica la interacción directa entre adultos y niños, niñas y adolescentes, la gestión de información sensible, el desarrollo de procesos técnicos

de intervención social y, en muchos casos, la administración de recursos públicos destinados a programas sociales. Estas características generan escenarios que requieren una gestión institucional rigurosa orientada a prevenir conductas indebidas, negligencias profesionales o situaciones que puedan derivar en vulneraciones de derechos.

En este contexto, la identificación y gestión de riesgos institucionales constituye un componente fundamental del Modelo de Prevención del Delito de la Fundación Ave Fénix, ya que permite anticipar situaciones críticas, establecer medidas de control adecuadas y fortalecer los mecanismos de supervisión institucional.

La implementación de una matriz de riesgos permite además mejorar la toma de decisiones institucionales, fortalecer la cultura de prevención dentro de la organización y promover prácticas profesionales responsables que resguarden el bienestar de los niños, niñas y adolescentes atendidos por los programas de la fundación.

3.2 Objetivo del sistema de gestión de riesgos

El sistema de gestión de riesgos institucionales tiene como objetivo identificar de manera sistemática aquellas situaciones que podrían afectar la integridad física, psicológica o emocional de los niños, niñas y adolescentes atendidos por la institución, así como aquellos riesgos que podrían comprometer la transparencia administrativa o la correcta gestión de los recursos institucionales.

De manera específica, este sistema busca:

- Identificar riesgos asociados al funcionamiento institucional
- Prevenir situaciones de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes
- Fortalecer los mecanismos de control interno de la institución
- Promover prácticas profesionales responsables y éticas
- Prevenir irregularidades administrativas o financieras
- Mejorar los procesos de supervisión y monitoreo institucional.

3.3 Diagnóstico institucional

La Fundación Ave Fénix desarrolla acciones orientadas a la protección, acompañamiento y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, así como intervenciones dirigidas al fortalecimiento familiar y comunitario.

Estas intervenciones implican una relación directa entre profesionales, usuarios y familias, lo que requiere la implementación de medidas institucionales que permitan prevenir situaciones que puedan afectar la integridad física, psicológica o emocional de los niños, niñas y adolescentes atendidos por los programas.

Asimismo, la institución participa en la ejecución de programas sociales que pueden involucrar la administración de recursos financieros, la elaboración de informes técnicos, el registro de información sensible y la coordinación con distintos organismos del sistema de protección de la niñez.

A partir del análisis del funcionamiento institucional se identifican diversos factores que pueden generar riesgos para el adecuado desarrollo de las intervenciones, tales como:

- Interacción directa entre adultos y niños dentro de los espacios institucionales
- Desarrollo de intervenciones profesionales con población vulnerable
- Manejo de información sensible relacionada con usuarios y familias
- Administración de recursos financieros destinados a programas sociales
- Registro documental de las intervenciones realizadas
- Coordinación interinstitucional con organismos públicos y privados.

Este diagnóstico permite establecer la necesidad de implementar un sistema estructurado de identificación y evaluación de riesgos institucionales que permita anticipar posibles situaciones críticas y adoptar medidas preventivas adecuadas.

3.4 Metodología de evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos institucionales se realiza a partir del análisis de dos variables principales: la probabilidad de ocurrencia del evento y el nivel de impacto que este podría generar en la institución o en los usuarios atendidos por los programas.

La combinación de estas variables permite determinar el nivel de criticidad de cada riesgo identificado y orientar la implementación de medidas preventivas y de control.

Escala de probabilidad

Valor	Descripción
1	Muy baja probabilidad
2	Baja probabilidad
3	Probabilidad media
4	Alta probabilidad
5	Muy alta probabilidad

Escala de impacto

Valor	Descripción
1	Consecuencias mínimas
2	Consecuencias menores
3	Consecuencias moderadas
4	Consecuencias graves
5	Consecuencias críticas para NNA o la institución

3.5 Nivel de riesgo

Se obtiene mediante la multiplicación de la probabilidad por el impacto, lo que permite priorizar las acciones preventivas y focalizar los esfuerzos institucionales en aquellos riesgos que presentan mayor criticidad.

Esta herramienta permite priorizar las medidas de prevención y orientar los esfuerzos institucionales hacia aquellos riesgos que presentan mayor impacto potencial para los niños, niñas y adolescentes o para el funcionamiento de la institución.

Impacto / Probabilidad	1	2	3	4	5
1	1	2	3	4	5
2	2	4	6	8	10
3	3	6	9	12	15
4	4	8	12	16	20
5	5	10	15	20	25



3.5 Mapa de criticidad de riesgos

Con el propósito de facilitar la visualización del nivel de criticidad de los riesgos identificados, la institución utiliza una matriz de impacto y probabilidad que permite clasificar los riesgos según su nivel de gravedad.

Riesgo	Contexto de riesgo	Delito o vulneración asociada	Situaciones en que puede ocurrir	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Controles preventivos	Controles de detección	Responsable
Maltrato físico o psicológico hacia NNA	Interacción directa entre profesionales y niños dentro de espacios institucionales	Maltrato relevante	Uso de medidas disciplinarias inadecuadas, trato humillante, gritos, castigos físicos o psicológicos	3	5	Alto	Capacitación en buen trato, protocolos de interacción adulto-NNA, selección rigurosa de personal	Supervisión técnica, revisión de casos, canales de denuncia	Dirección Técnica / Coordinación
Abuso sexual contra NNA	Espacios de intervención individual o actividades con contacto directo	Delitos contra la integridad sexual	Interacciones inapropiadas en sesiones individuales, actividades recreativas o transporte	2	5	Medio	Revisión de antecedentes, protocolos de protección infantil, reglas de interacción adulto-NNA	Supervisión institucional, reporte obligatorio, canal de denuncias	Dirección / Encargado MPD



Riesgo	Contexto de riesgo	Delito o vulneración asociada	Situaciones en que puede ocurrir	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Controles preventivos	Controles de detección	Responsable
Negligencia profesional	Intervenciones profesionales con NNA y familias	Vulneración de derechos	Falta de seguimiento de casos, intervenciones inadecuadas, abandono de responsabilidades profesionales	3	4	Medio	Capacitación técnica permanente, definición clara de funciones	Supervisión técnica, evaluación de desempeño	Coordinación Técnica
Uso indebido de fondos públicos	Administración de recursos destinados a programas sociales	Fraude o malversación	Uso de recursos institucionales para fines personales, rendiciones incorrectas o compras irregulares	2	5	Medio	Procedimientos financieros, segregación de funciones, normas de rendición	Auditorías internas, revisión contable	Área Administración
Falsificación de información institucional	Registro de intervenciones y documentación administrativa	Fraude documental	Alteración de registros, informes o documentos institucionales	2	3	Medio	Protocolos de registro documental, control jerárquico	Revisión documental periódica	Dirección / Administración



Riesgo	Contexto de riesgo	Delito o vulneración asociada	Situaciones en que puede ocurrir	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Controles preventivos	Controles de detección	Responsable
Vulneración de confidencialidad	Manejo de información sensible de NNA y familias	Divulgación indebida	Compartir antecedentes personales sin autorización	3	3	Medio	Protocolos de confidencialidad, capacitación en protección de datos	Supervisión y control documental	Dirección Técnica
Interacciones inadecuadas en espacios institucionales	Actividades recreativas o talleres	Vulneración de derechos	Contacto físico inapropiado, trato desigual o discriminatorio	3	4	Medio	Manual de conducta del personal, protocolos de interacción adulto-NNA	Supervisión institucional	Dirección / Coordinación
Uso indebido de información institucional	Manejo de documentos y datos internos	Uso indebido de información	Compartir documentos institucionales sin autorización	2	3	Medio	Políticas de resguardo de información	Control de acceso a información	Administración
Falta de denuncia de vulneraciones	Conocimiento de situaciones de riesgo que no son reportadas	Incumplimiento del deber de denuncia	Profesionales que detectan vulneraciones y no activan protocolos	3	4	Medio	Capacitación en protocolos de denuncia	Supervisión técnica y seguimiento de casos	Dirección Técnica



Riesgo	Contexto de riesgo	Delito o vulneración asociada	Situaciones en que puede ocurrir	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Controles preventivos	Controles de detección	Responsable
Incumplimiento de protocolos institucionales	Desarrollo de intervenciones institucionales	Falta administrativa	No aplicar procedimientos establecidos en protocolos institucionales	3	3	Medio	Inducción institucional y capacitación	Supervisión institucional	Coordinación Técnica

3.7 Plan de prevención institucional

La Fundación Ave Fénix implementa diversas medidas orientadas a prevenir los riesgos identificados en la matriz institucional. Estas medidas incluyen procesos rigurosos de selección de personal, capacitación permanente del equipo profesional, implementación de protocolos de protección de niños, niñas y adolescentes, supervisión técnica de las intervenciones profesionales y controles administrativos y financieros.

Asimismo, la institución cuenta con mecanismos institucionales de denuncia y reporte que permiten comunicar situaciones que puedan constituir vulneraciones de derechos o irregularidades administrativas. Estos mecanismos buscan asegurar que cualquier situación de riesgo sea detectada oportunamente y abordada mediante los procedimientos institucionales correspondientes.

La combinación de estas medidas permite fortalecer el sistema de control interno institucional y reducir la probabilidad de ocurrencia de situaciones que puedan afectar la integridad de los usuarios o comprometer la responsabilidad legal de la organización.

3.8 Monitoreo y actualización de la matriz de riesgos

La matriz de riesgos institucional será revisada de manera periódica con el propósito de asegurar que refleje adecuadamente las condiciones de funcionamiento de la institución y los desafíos asociados al desarrollo de sus programas.

La actualización de la matriz podrá realizarse cuando existan cambios relevantes en la estructura organizacional, la implementación de nuevos programas, modificaciones en el marco normativo o la identificación de nuevos riesgos institucionales.

En todo caso, la matriz será revisada al menos cada tres años, con el objetivo de mantener actualizado el sistema de prevención institucional y fortalecer los mecanismos de gestión de riesgos de la Fundación Ave Fénix.

VII. LINEAMIENTO N°4

4. Responsable de Prevención de Delitos y Supervisión del Modelo

4.1 Introducción

En el marco del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la Fundación Ave Fénix, el presente lineamiento establece la designación del responsable de Prevención de Delitos y el sistema de supervisión institucional del modelo.

Este lineamiento tiene por finalidad asegurar la correcta implementación, seguimiento y mejora continua del MPD dentro de la institución, promoviendo una cultura organizacional basada en la probidad, la transparencia y la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

La definición de un responsable claro del modelo permite fortalecer los mecanismos institucionales de prevención, control y supervisión frente a eventuales riesgos asociados a la comisión de delitos, vulneraciones de derechos o al uso indebido de recursos públicos.

Asimismo, la existencia de una figura responsable del Modelo de Prevención de Delitos permite asegurar la coordinación institucional necesaria para implementar los distintos lineamientos del modelo, promover el cumplimiento de los protocolos institucionales y monitorear permanentemente los riesgos asociados al funcionamiento de la institución.

4.2 Responsable de Prevención de Delitos

La Fundación Ave Fénix designará un **Responsable de Prevención de Delitos (RPD)**, quien será el encargado de supervisar la implementación, coordinación y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos dentro de la institución.

De acuerdo con la estructura organizacional de la Fundación, esta función podrá ser ejercida por:

- El Director Ejecutivo o El Censor de la Fundación.

La designación del Responsable de Prevención de Delitos será realizada por el **Directorio de la Fundación**, quedando formalmente registrada en acta.

El Responsable de Prevención de Delitos deberá contar con las competencias necesarias para desarrollar adecuadamente sus funciones y tendrá **acceso directo al Directorio**, con el objetivo de informar sobre el estado de implementación del modelo y proponer medidas de mejora institucional.

4.3 Principios de actuación del Responsable de Prevención de Delitos

El Responsable de Prevención de Delitos desarrollará sus funciones bajo los siguientes principios:

Independencia funcional

El Responsable de Prevención de Delitos deberá ejercer sus funciones con independencia técnica respecto de las áreas operativas de la institución, con el fin de garantizar una supervisión objetiva del modelo.

Transparencia

Las acciones relacionadas con la implementación del MPD deberán promover una cultura institucional basada en la transparencia y la probidad.

Responsabilidad institucional

El Responsable de Prevención de Delitos deberá velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el modelo y promover acciones que fortalezcan la prevención de riesgos institucionales.

Protección de los derechos de la niñez

Toda acción asociada al MPD deberá considerar como principio central la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos por la institución.

4.4 Funciones del Responsable de Prevención de Delitos

El Responsable de Prevención de Delitos tendrá entre sus principales funciones:

- Supervisar la correcta implementación del Modelo de Prevención de Delitos
- Coordinar la aplicación de los lineamientos establecidos en el MPD
- Promover el cumplimiento de los protocolos institucionales de prevención
- Supervisar la identificación y evaluación de riesgos institucionales
- Velar por la actualización periódica de la matriz de riesgos
- Promover instancias de capacitación y sensibilización del personal en materias de prevención de delitos
- Recibir y canalizar denuncias relacionadas con posibles delitos o irregularidades
- Monitorear la correcta aplicación de los procedimientos internos del MPD
- Informar periódicamente al Directorio sobre el funcionamiento del modelo
- Proponer mejoras al sistema de prevención institucional.

4.5 Supervisión del Modelo de Prevención de Delitos

La supervisión del Modelo de Prevención de Delitos será ejercida por el **Directorio de la Fundación Ave Fénix**, el cual tendrá la responsabilidad de velar por el correcto funcionamiento del modelo y por el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

El Directorio tendrá entre sus funciones:

- Supervisar el funcionamiento general del Modelo de Prevención de Delitos
- Revisar los informes presentados por el Responsable de Prevención de Delitos
- Evaluar el cumplimiento de los lineamientos del MPD
- Adoptar medidas de mejora cuando sea necesario
- Asegurar que la institución cuente con los recursos necesarios para la correcta implementación del modelo
- Promover una cultura institucional orientada a la prevención de riesgos y a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

- El Directorio podrá solicitar informes periódicos respecto del estado de implementación del modelo y de los riesgos institucionales identificados.

4.6 Coordinación institucional

El Responsable de Prevención de Delitos deberá trabajar de manera coordinada con la Dirección Ejecutiva, el equipo técnico y el área administrativa de la Fundación, con el fin de asegurar la correcta implementación de las medidas preventivas establecidas en el MPD.

Asimismo, deberá promover una cultura institucional orientada a:

- La prevención de delitos
- La transparencia institucional
- El cumplimiento de los protocolos institucionales
- El respeto y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Esta coordinación permitirá fortalecer los mecanismos de prevención institucional y mejorar los procesos de control interno de la organización.

4.7 Organigrama del Modelo de Prevención de Delitos

La estructura de funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos dentro de la Fundación Ave Fénix se organiza de la siguiente manera:

Directorio

El Directorio es el encargado de orientar, supervisar y tomar decisiones estratégicas para el correcto funcionamiento y desarrollo de la fundación

↓

Dirección ejecutiva

Supervisa el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos y recibe los informes periódicos del Responsable de Prevención de Delitos.

↓

Responsable de Prevención de Delitos

Encargado de la implementación y seguimiento del modelo.

↓

Equipos institucionales

- Equipo técnico
- Personal y colaboradores

Estos equipos aplican los protocolos y medidas preventivas establecidas en el MPD.

4.8 Sistema de monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos

Con el objetivo de asegurar el adecuado funcionamiento del MPD, la Fundación Ave Fénix implementará mecanismos de monitoreo periódico que permitan evaluar el cumplimiento de los lineamientos del modelo.

Este monitoreo podrá incluir:

- Revisión periódica de la matriz de riesgos institucional
- Análisis de denuncias recibidas
- Revisión del cumplimiento de protocolos institucionales
- Seguimiento de actividades de capacitación
- Evaluación del funcionamiento del sistema de prevención.

Los resultados de este monitoreo permitirán identificar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos institucionales de prevención.

4.9 Seguimiento y mejora continua

La Fundación Ave Fénix realizará evaluaciones periódicas del funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos con el objetivo de fortalecer los mecanismos de prevención institucional.

El Responsable de Prevención de Delitos (RPD) será el encargado de coordinar el proceso de seguimiento, evaluación y actualización del Modelo de Prevención de Delitos, supervisando su correcta implementación dentro de la institución.

De acuerdo con la estructura organizacional de la Fundación Ave Fénix, esta función podrá ser ejercida por el **Director Ejecutivo o por el Censor de la Fundación**, quien será designado formalmente por el **Directorio**.

Entre sus funciones en materia de seguimiento del modelo se encuentran:

- Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos del MPD
- Revisar periódicamente la matriz de riesgos institucional
- Evaluar la efectividad de las medidas preventivas implementadas
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de prevención
- Elaborar informes de seguimiento del modelo para el Directorio.

El modelo deberá ser revisado y actualizado cuando existan:

- Cambios en la normativa aplicable
- Modificaciones en la estructura organizacional de la Fundación
- Nuevos riesgos institucionales identificados
- Recomendaciones derivadas de evaluaciones internas o externas.

Los resultados de estas evaluaciones serán informados al **Directorio de la Fundación**, instancia que tendrá la responsabilidad de supervisar el funcionamiento del modelo y aprobar las mejoras o actualizaciones que se consideren necesarias.

Estas evaluaciones permitirán asegurar la mejora continua del sistema de prevención y fortalecer la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

VIII. LINEAMIENTO N°5

5. Canales de Denuncia

5.1 Introducción

En el marco del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la Fundación Ave Fénix, el presente lineamiento establece los mecanismos institucionales destinados a la recepción, registro y gestión de denuncias relacionadas con posibles delitos, irregularidades administrativas o vulneraciones de derechos que pudiesen ocurrir en el contexto del funcionamiento de la institución.

Las organizaciones que desarrollan intervenciones con niños, niñas y adolescentes deben contar con mecanismos formales que permitan identificar y reportar situaciones de riesgo de manera oportuna. La existencia de canales de denuncia constituye una herramienta fundamental para fortalecer la transparencia institucional, promover una cultura organizacional basada en la probidad y facilitar la detección temprana de situaciones que puedan afectar la integridad de los usuarios o comprometer el correcto funcionamiento de la institución.

Asimismo, los canales de denuncia permiten activar oportunamente los protocolos institucionales y los mecanismos legales correspondientes cuando se detecten situaciones que puedan constituir vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes o la eventual comisión de delitos.

Este lineamiento se fundamenta en el marco normativo vigente en Chile, particularmente en lo establecido por:

- **Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia**
- **Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**
- **Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas**
- **Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos**
- **Código Penal chileno**, en lo relativo a delitos contra las personas, delitos sexuales y delitos económicos

5.2 Objetivo

El objetivo de este lineamiento es establecer canales claros, accesibles, seguros y confidenciales que permitan a trabajadores, colaboradores, usuarios, familias y terceros denunciar posibles hechos que puedan constituir delitos, irregularidades o vulneraciones de derechos.

Estos mecanismos buscan facilitar la detección temprana de situaciones de riesgo, promover la responsabilidad institucional y permitir la adopción de medidas oportunas para su investigación y resolución.

Asimismo, el sistema de denuncias contribuye al fortalecimiento del Modelo de Prevención de Delitos y a la mejora continua de los mecanismos institucionales de control y supervisión.

5.3 Principios del sistema de denuncias

El sistema institucional de denuncias de la Fundación Ave Fénix se regirá por los siguientes principios:

Confidencialidad

La información proporcionada en las denuncias será tratada con estricta reserva, resguardando la identidad de las personas involucradas y evitando la difusión innecesaria de antecedentes.

Accesibilidad

Los canales de denuncia estarán disponibles para todas las personas vinculadas directa o indirectamente con la institución.

Protección del denunciante

La institución garantizará que ninguna persona que realice una denuncia de buena fe será objeto de represalias, sanciones o discriminación.

Debida diligencia

Toda denuncia recibida será analizada de manera responsable y oportuna, adoptando las medidas necesarias cuando corresponda.

Protección de los derechos de la niñez

Las denuncias que involucren a niños, niñas y adolescentes serán tratadas con prioridad, aplicando todas las medidas necesarias para resguardar su integridad física, psicológica y emocional.

5.4 Personas que pueden realizar denuncias

Podrán utilizar los canales de denuncia de la Fundación Ave Fénix:

- Trabajadores de la Fundación
- Profesionales del equipo técnico
- Personal administrativo
- Voluntarios
- Usuarios de los programas
- Familias de niños, niñas y adolescentes
- Cualquier persona que tenga conocimiento de hechos que puedan constituir una irregularidad o delito.

La institución promoverá activamente el uso responsable de estos mecanismos como parte de su compromiso con la transparencia institucional.

5.5 Situaciones que pueden denunciarse

A través de los canales de denuncia de la Fundación Ave Fénix podrán reportarse situaciones que puedan constituir delitos, irregularidades administrativas o vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, conforme a la normativa vigente aplicable en Chile.

Entre las situaciones que podrán denunciarse se encuentran:

Maltrato o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes

Cualquier forma de maltrato físico, psicológico, negligencia o trato degradante hacia niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en la **Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia**.

Abuso sexual o conductas inapropiadas hacia NNA

Toda conducta de carácter sexual que involucre a niños, niñas o adolescentes y que pueda constituir delito conforme a lo establecido en el **Código Penal chileno**, incluyendo delitos sexuales contra menores de edad.

Negligencia en la atención de niños, niñas y adolescentes

Situaciones en que los profesionales o funcionarios incumplan sus deberes de cuidado o atención, generando riesgos para la integridad o bienestar de los NNA, conforme a la normativa del **Sistema de Protección Especializada de la Niñez**, regulado por la **Ley N°21.302**.

Uso indebido de recursos públicos

Cualquier utilización irregular de fondos destinados a programas o proyectos sociales, lo cual puede constituir delitos asociados a fraude o malversación conforme al **Código Penal** y la **Ley N°21.595 sobre delitos económicos**.

Falsificación de documentos o información

La alteración o manipulación de documentos institucionales, registros de intervención o antecedentes administrativos.

Conflictos de interés

Situaciones en que funcionarios o colaboradores utilicen su posición dentro de la institución para obtener beneficios personales o favorecer a terceros.

Irregularidades administrativas

Incumplimientos de procedimientos institucionales o manejo inadecuado de información.

Vulneración del deber de denuncia

La omisión de denunciar situaciones de maltrato, abuso o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes.

Cualquier conducta que pueda constituir delito o infracción a la normativa institucional

Incluyendo conductas que puedan generar responsabilidad penal para la institución conforme a la Ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

5.6. Canales de denuncia institucionales

La Fundación Ave Fénix dispondrá de los siguientes canales para la recepción de denuncias:

Correo electrónico institucional

Las denuncias podrán realizarse mediante correo electrónico dirigido al canal institucional de denuncias: denuncias@fundacionavefenix.cl

Comunicación directa

Las denuncias también podrán realizarse directamente ante:

- Responsable de Prevención de Delitos
- Dirección Ejecutiva de la Fundación

Buzon de denuncias

La Fundación podrá disponer de un buzón físico de denuncias ubicado en dependencias institucionales que permita presentar denuncias de manera confidencial.

5.7. Confidencialidad

La Fundación Ave Fénix garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante, así como la reserva de la información entregada durante el proceso de recepción y análisis de la denuncia.

La información será conocida únicamente por las personas responsables de gestionar la denuncia.

5.8. Protección del denunciante

La Fundación promoverá un ambiente institucional que favorezca la denuncia responsable de irregularidades.

Ninguna persona que realice una denuncia de buena fe podrá ser objeto de represalias, sanciones o discriminación.

5.9. Recepción y gestión de denuncias

Las denuncias recibidas serán registradas y analizadas por el **Responsable de Prevención de Delitos**, quien evaluará los antecedentes y determinará las acciones que correspondan.

El proceso de gestión de denuncias incluirá:

- Recepción de la denuncia
- Registro institucional
- Evaluación preliminar de los antecedentes
- Determinación de medidas iniciales
- Investigación interna cuando corresponda

Dependiendo de la naturaleza de los hechos denunciados podrán adoptarse las siguientes medidas:

- Apertura de investigación interna
- Activación de protocolos institucionales derivación a autoridades competentes.

5.10. Denuncia a organismos externos

Cuando los hechos denunciados puedan constituir delitos o vulneraciones graves de derechos de niños, niñas y adolescentes, la Fundación Ave Fénix deberá realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, tales como:

- Ministerio Público

- Tribunales de Familia
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

5.11. Seguimiento de denuncias

El Responsable de Prevención de Delitos deberá mantener un registro institucional actualizado de las denuncias recibidas y de las acciones adoptadas.

Este registro permitirá monitorear el funcionamiento del sistema de denuncias y fortalecer los mecanismos de prevención institucional.

ANEXO 1: Formulario de denuncia

Fecha de la denuncia:

Nombre del denunciante (opcional):

Medio de contacto (correo o teléfono):

Relación con la institución:

trabajador

familiar

usuario

tercero

Descripción de los hechos denunciados:

Lugar donde ocurrieron los hechos:

Personas involucradas (si se conocen):

¿Existen antecedentes o documentos adjuntos?

Firma del denunciante (si corresponde):

ANEXO 2: Registro institucional de denuncias

N°	Fecha recepción	Tipo de denuncia	Canal de ingreso	Acciones adoptadas	Estado
-----------	------------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------------	---------------

1

2

3

4

ANEXO 3: Procedimiento de gestión de denuncias

1. Recepción de la denuncia mediante los canales institucionales.
2. Registro de la denuncia en el sistema institucional de denuncias.
3. Revisión inicial por el Responsable de Prevención de Delitos.
4. Evaluación preliminar de la gravedad de los hechos denunciados.
5. Determinación de acciones correspondientes:
 - investigación interna
 - activación de protocolos institucionales
 - derivación a autoridades competentes.
6. Adopción de medidas de protección si existen niños, niñas o adolescentes involucrados.
7. Comunicación al Directorio cuando corresponda.
8. Registro de las acciones adoptadas y cierre del caso.

IX. LINEAMIENTO N°6

6. Comisión de ética y resolución de denuncias

6.1. Introducción

En el marco del **Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la Fundación Ave Fénix**, el presente lineamiento establece la creación, organización y funcionamiento de la **Comisión de Ética**, instancia institucional encargada de analizar y evaluar denuncias relacionadas con posibles delitos, irregularidades administrativas o vulneraciones de derechos que pudiesen ocurrir en el contexto del funcionamiento de la institución.

Las organizaciones que desarrollan intervenciones con niños, niñas y adolescentes deben contar con mecanismos internos que permitan gestionar de manera adecuada las denuncias y eventuales irregularidades, garantizando procesos de revisión objetivos, transparentes y respetuosos de los derechos de todas las personas involucradas.

En este contexto, la Comisión de Ética constituye un componente esencial del sistema de gobernanza institucional de la Fundación Ave Fénix, permitiendo fortalecer los mecanismos de control interno, promover la responsabilidad ética del personal y asegurar que las denuncias sean analizadas de manera rigurosa y colegiada.

Asimismo, esta instancia contribuye a fortalecer la implementación del Modelo de Prevención de Delitos, permitiendo detectar debilidades institucionales, proponer mejoras en los procedimientos internos y fortalecer los mecanismos de protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

El funcionamiento de la Comisión de Ética se enmarca en la normativa vigente en materia de protección de la niñez, prevención de delitos y responsabilidad institucional, particularmente en lo establecido en:

- **Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia**
- **Ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**
- **Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas**
- **Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos**
- **Código Penal de la República de Chile**
- **Normativa interna de la Fundación Ave Fénix.**

6.2. Objetivo

El objetivo de la Comisión de Ética es analizar las denuncias recibidas a través de los canales institucionales y formular recomendaciones respecto de las medidas institucionales que resulten pertinentes para abordar las situaciones denunciadas.

Este proceso busca asegurar un análisis objetivo, transparente y responsable de los antecedentes disponibles, resguardando la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes y promoviendo la adopción de medidas institucionales adecuadas frente a posibles irregularidades.

Asimismo, la Comisión de Ética tiene como finalidad contribuir al fortalecimiento del Modelo de Prevención de Delitos, promoviendo la mejora continua de los mecanismos institucionales de prevención, supervisión y control.

6.3. Integración de la Comisión de Ética

La Comisión de Ética de la Fundación Ave Fénix estará integrada por los siguientes miembros:

- Un representante del Directorio de la Fundación
- El Responsable de Prevención de Delitos
- Un integrante del equipo técnico o profesional de la institución

Dependiendo de la naturaleza de los casos analizados, la Comisión podrá solicitar la participación de otros profesionales que puedan aportar antecedentes técnicos relevantes, tales como:

- Asesores jurídicos
- Profesionales especialistas en protección de la niñez
- Profesionales del área clínica o psicosocial
- Asesores externos en materias específicas

Los integrantes de la Comisión deberán actuar con imparcialidad, responsabilidad profesional y estricto apego a los principios éticos y normativos que rigen el funcionamiento de la institución.

6.4. Inhabilidades y conflictos de interés

Con el fin de asegurar la objetividad y transparencia del proceso de análisis de denuncias, cualquier integrante de la Comisión que tenga relación directa con los hechos denunciados o con las personas involucradas deberá **abstenerse de participar en el análisis del caso**. En situaciones de potencial conflicto de interés, el Directorio podrá designar un miembro reemplazante para garantizar la correcta conformación de la Comisión.

6.5. Funciones de la Comisión de Ética

La Comisión de Ética tendrá entre sus principales funciones:

- analizar las denuncias recibidas a través de los canales institucionales
- revisar los antecedentes disponibles relacionados con los hechos denunciados
- evaluar la naturaleza y gravedad de las situaciones reportadas
- determinar si los hechos denunciados podrían constituir infracciones administrativas o delitos
- recomendar la adopción de medidas institucionales frente a los hechos denunciados
- proponer la activación de protocolos institucionales cuando corresponda
- recomendar la derivación del caso a autoridades competentes cuando los hechos puedan constituir delito
- proponer medidas preventivas destinadas a evitar la repetición de situaciones similares
- identificar debilidades institucionales que puedan requerir mejoras en los mecanismos de prevención

6.6. Principios de actuación

El funcionamiento de la Comisión de Ética se regirá por los siguientes principios:

Confidencialidad

Toda la información relacionada con las denuncias deberá ser tratada con estricta reserva, resguardando la identidad de las personas involucradas y evitando la divulgación innecesaria de antecedentes.

Imparcialidad

Las decisiones deberán adoptarse de manera objetiva, sin influencias indebidas y evitando cualquier tipo de conflicto de interés.

Protección del interés superior del niño

En todas las actuaciones de la Comisión se deberá priorizar la protección de los derechos y el bienestar de niños, niñas y adolescentes.

Debido proceso

Las personas involucradas en los hechos denunciados deberán ser tratadas con respeto y podrán presentar antecedentes cuando corresponda.

Transparencia institucional

Las decisiones adoptadas deberán quedar debidamente registradas, garantizando la trazabilidad del proceso.

6.7. Funcionamiento de la Comisión de Ética

La Comisión de Ética funcionará como una instancia de análisis colegiado destinada a evaluar las denuncias que requieran una revisión institucional más profunda.

El **Responsable de Prevención de Delitos** será el encargado de convocar a la Comisión cuando la naturaleza de la denuncia lo requiera.

Durante las sesiones de trabajo, la Comisión revisará los antecedentes disponibles relacionados con el caso, incluyendo:

- Descripción de los hechos denunciados
- Antecedentes documentales o testimoniales disponibles
- Protocolos institucionales aplicables
- Normativa vigente en materia de protección de la niñez.

En base al análisis realizado, la Comisión formulará recomendaciones respecto de las medidas institucionales que resulten pertinentes.

Las deliberaciones, conclusiones y recomendaciones de la Comisión deberán quedar registradas en **actas formales**, las cuales serán resguardadas como parte del sistema institucional de registro del Modelo de Prevención de Delitos.

6.8. Plazos de actuación

Con el propósito de asegurar una gestión diligente y oportuna de las denuncias, el proceso de análisis y resolución considerará plazos orientativos para cada etapa del procedimiento. Una vez recibida la denuncia, el Responsable de Prevención de Delitos deberá realizar un análisis preliminar de los antecedentes dentro de un plazo máximo de **cinco días hábiles**, con el fin de evaluar la naturaleza y gravedad de los hechos reportados.

Cuando la situación lo amerite, la Comisión de Ética será convocada dentro de un plazo máximo de **diez días hábiles** desde la recepción de la denuncia o desde la finalización del análisis preliminar.

Durante la revisión del caso, la Comisión podrá solicitar antecedentes adicionales o requerir la participación de profesionales especializados cuando sea necesario para el adecuado análisis de la situación.

En casos que involucren **posibles vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes**, la institución deberá adoptar medidas inmediatas de resguardo, priorizando siempre la protección del interés superior del niño.

6.9. Medidas que puede recomendar la Comisión

Dependiendo de la naturaleza de los hechos analizados, la Comisión podrá recomendar:

- Apertura de procesos de investigación interna
- Aplicación de medidas disciplinarias conforme a la normativa institucional
- Activación de protocolos institucionales de protección de NNA
- Implementación de medidas preventivas institucionales
- Capacitación del personal en materias específicas
- Modificación de procedimientos internos
- Derivación del caso a autoridades competentes.

6.10. Derivación a autoridades competentes

Cuando del análisis de los antecedentes se desprenda la posible comisión de delitos o vulneraciones graves de derechos de niños, niñas y adolescentes, la institución deberá realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, tales como:

- **Ministerio Público**
- **Tribunales de Familia**
- **Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.**

6.11. Registro y seguimiento

Las actuaciones de la Comisión de Ética deberán quedar registradas en actas formales que serán resguardadas por el Responsable de Prevención de Delitos.

Asimismo, se mantendrá un registro institucional de los casos analizados y de las medidas adoptadas, lo que permitirá fortalecer los mecanismos de prevención y supervisión institucional.

6.12. Mejora continua

La Comisión de Ética podrá proponer mejoras al Modelo de Prevención de Delitos cuando identifique debilidades en los mecanismos institucionales de prevención.

Estas recomendaciones podrán incluir:

- Actualización de protocolos institucionales
- Fortalecimiento de mecanismos de supervisión
- Desarrollo de capacitaciones adicionales
- Actualización de la matriz de riesgos institucional.

X. LINEAMIENTO N°7

7. Canales de Información

7.1. Introducción

En el marco del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la Fundación Ave Fénix, el presente lineamiento establece los mecanismos institucionales destinados a asegurar la adecuada difusión y acceso a información relevante sobre el funcionamiento del modelo, los protocolos institucionales y las estrategias de prevención de delitos implementadas por la institución.

La existencia de canales de información claros y accesibles constituye un elemento fundamental para fortalecer la cultura organizacional basada en la transparencia, la probidad y la responsabilidad institucional. Asimismo, permite asegurar que los trabajadores, colaboradores, usuarios y familias conozcan los procedimientos institucionales destinados a prevenir la ocurrencia de delitos, irregularidades administrativas o vulneraciones de derechos.

La difusión adecuada de información institucional contribuye a fortalecer los mecanismos de prevención, facilitar la detección temprana de situaciones de riesgo y promover el respeto por los derechos de niños, niñas y adolescentes.

7.2. Objetivo

El objetivo de este lineamiento es establecer mecanismos institucionales que permitan asegurar la difusión, acceso y comprensión de la información relacionada con el Modelo de Prevención de Delitos y los protocolos institucionales de prevención.

De esta manera, se busca promover una cultura institucional orientada a la prevención de delitos, el cumplimiento de la normativa vigente y la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

7.3. Alcance

Los canales de información establecidos en este lineamiento estarán dirigidos a todas las personas que mantienen algún vínculo con la Fundación Ave Fénix, incluyendo:

- Trabajadores de la institución
- Profesionales del equipo técnico
- Personal administrativo
- Voluntarios
- Usuarios de los programas
- Familias de niños, niñas y adolescentes
- Colaboradores externos que participen en actividades institucionales.

7.4. Información institucional que deberá difundirse

A través de los canales de información institucionales se deberá difundir información relacionada con:

- Modelo de Prevención de Delitos de la Fundación Ave Fénix
- Los principios éticos que orientan el funcionamiento institucional

- Los protocolos de actuación frente a vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes
- Los canales institucionales de denuncia
- Las responsabilidades del personal en materia de prevención de delitos
- Los mecanismos institucionales de protección de niños, niñas y adolescentes
- La normativa vigente aplicable en materia de protección de la niñez y prevención de delitos.

La difusión de estos contenidos permitirá fortalecer el conocimiento institucional respecto de los mecanismos de prevención y contribuir al adecuado funcionamiento del modelo.

7.5. Medios institucionales de difusión de información

La Fundación Ave Fénix utilizará diversos medios para asegurar la adecuada difusión de información relacionada con el Modelo de Prevención de Delitos.

Entre estos medios podrán considerarse:

Información institucional interna

- Entrega de documentos institucionales al personal
- Difusión de protocolos y lineamientos del MPD
- Reuniones de equipo destinadas a informar sobre procedimientos institucionales
- Comunicación institucional mediante circulares o documentos internos.

Procesos de inducción laboral

Durante el proceso de incorporación de nuevos trabajadores, la institución deberá entregar información relacionada con:

- Modelo de Prevención de Delitos
- Protocolos institucionales de prevención
- Canales de denuncia disponibles
- Responsabilidades del personal en materia de prevención de delitos.

Capacitaciones institucionales

Las capacitaciones que realice la institución constituirán una instancia relevante para difundir información relacionada con la prevención de delitos y el funcionamiento de los mecanismos institucionales de protección de derechos.

Información dirigida a usuarios y familias

Cuando corresponda, la institución podrá informar a usuarios y familias sobre:

- Mecanismos institucionales de protección de derechos
- Canales institucionales de denuncia
- Procedimientos institucionales de actuación frente a vulneraciones de derechos.

7.6. Difusión de estrategias para la prevención de delitos

La Fundación Ave Fénix promoverá activamente la difusión de estrategias institucionales destinadas a prevenir la ocurrencia de delitos, irregularidades administrativas o vulneraciones de derechos dentro de la institución.

Estas estrategias tienen como finalidad fortalecer las capacidades del personal para identificar situaciones de riesgo, promover conductas profesionales responsables y asegurar la adecuada protección de niños, niñas y adolescentes.

Entre las acciones que podrán desarrollarse para la difusión de estrategias de prevención se consideran:

- Socialización de buenas prácticas institucionales en materia de prevención de delitos
- Difusión de protocolos de actuación frente a situaciones de riesgo
- Capacitación del personal en identificación temprana de vulneraciones de derechos
- Entrega de orientaciones prácticas para el manejo de situaciones sensibles que involucren a niños, niñas y adolescentes
- Difusión de los mecanismos institucionales de denuncia
- Fortalecimiento del conocimiento del personal respecto de la normativa vigente en materia de protección de la niñez.

Estas acciones permitirán fortalecer la cultura institucional de prevención y contribuir al adecuado funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.

7.7. Responsables de la difusión de información

La difusión de la información relacionada con el Modelo de Prevención de Delitos será coordinada por el **Responsable de Prevención de Delitos**, en conjunto con la **Dirección Ejecutiva de la Fundación**.

El Responsable de Prevención de Delitos deberá promover que el personal conozca los lineamientos del modelo, los protocolos institucionales y los mecanismos establecidos por la institución.

Por su parte, la Dirección Ejecutiva deberá asegurar que la institución disponga de los medios necesarios para la adecuada difusión de esta información.

7.8. Acceso a la información

La Fundación Ave Fénix promoverá que la información relacionada con el Modelo de Prevención de Delitos sea accesible para todas las personas vinculadas a la institución.

Para ello, se procurará que los documentos institucionales relevantes estén disponibles para consulta por parte del personal y que la información esencial sea comunicada de manera clara y comprensible.

Asimismo, la institución fomentará espacios de diálogo y consulta que permitan resolver dudas respecto del funcionamiento del modelo y los procedimientos institucionales.

7.9. Seguimiento de los canales de información

El Responsable de Prevención de Delitos deberá evaluar periódicamente el funcionamiento de los canales de información institucionales con el fin de verificar que las personas vinculadas a la institución tengan acceso adecuado a la información relevante.

Este seguimiento permitirá identificar oportunidades de mejora en los mecanismos de difusión institucional y fortalecer la implementación del Modelo de Prevención de Delitos.

7.10. Mejora continua

La Fundación Ave Fénix revisará periódicamente los mecanismos de difusión de información institucional con el fin de fortalecer la transparencia institucional y asegurar que los contenidos relacionados con el Modelo de Prevención de Delitos se mantengan actualizados.

Las mejoras en los canales de información podrán incluir:

- Actualización de documentos institucionales
- Fortalecimiento de instancias de capacitación
- Incorporación de nuevos mecanismos de difusión
- Ajustes en los procedimientos institucionales de comunicación.

Este proceso de revisión permitirá asegurar la mejora continua del sistema institucional de prevención y fortalecer la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

XI. LINEAMIENTO N°8

8. Sistema de supervisión y evaluación del modelo de prevención de delitos

8.1. Introducción

En el marco del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la Fundación Ave Fénix, el presente lineamiento establece el **sistema institucional de supervisión y evaluación del modelo**, orientado a asegurar su correcta implementación, funcionamiento y mejora continua.

La organización deberá contar con un sistema estructurado de supervisión del Modelo de Prevención de Delitos contra niños, niñas y adolescentes y de delitos que puedan afectar el correcto uso de fondos públicos transferidos a la institución.

Este sistema constituye un mecanismo fundamental de control institucional que permite verificar la adecuada implementación de los lineamientos del MPD, detectar oportunamente debilidades en los mecanismos de prevención y fortalecer las estrategias destinadas a prevenir delitos, irregularidades administrativas o vulneraciones de derechos.

Asimismo, el sistema de supervisión permite garantizar que la institución mantenga prácticas organizacionales alineadas con los principios de **transparencia, responsabilidad institucional, protección de derechos y buen uso de recursos públicos**.

El sistema de supervisión deberá ser **conocido y socializado entre todos los trabajadores de la institución**, promoviendo una cultura organizacional basada en la prevención, la responsabilidad y el cumplimiento normativo.

8.2. Objetivo

El objetivo de este lineamiento es establecer un sistema institucional de supervisión y evaluación del Modelo de Prevención de Delitos que permita:

- Verificar la correcta implementación del MPD en la institución
- Identificar debilidades o brechas en los mecanismos de prevención
- Evaluar la eficacia de las medidas de control implementadas
- Promover mejoras continuas en el sistema de prevención institucional
- Fortalecer la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes
- Prevenir irregularidades asociadas al uso de recursos públicos.

8.3. Responsable del sistema de supervisión

El sistema de supervisión del Modelo de Prevención de Delitos será ejecutado por el **Responsable de Prevención de Delitos de la Fundación Ave Fénix**, conforme a las funciones establecidas en el propio modelo institucional.

El Responsable de Prevención de Delitos tendrá entre sus principales funciones:

- Supervisar la correcta implementación de los lineamientos del MPD
- Evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema de prevención
- Revisar el cumplimiento de los protocolos institucionales asociados a la prevención de delitos
- Verificar la correcta aplicación de los procedimientos de denuncia
- Analizar la matriz de riesgos institucional
- Elaborar informes de supervisión y evaluación del modelo
- Proponer medidas de mejora al Directorio de la Fundación.

El Responsable de Prevención de Delitos deberá reportar periódicamente los resultados del proceso de supervisión al **Directorio de la Fundación Ave Fénix**, instancia que tendrá la responsabilidad de adoptar las decisiones institucionales necesarias para fortalecer el sistema de prevención.

8.4. Socialización del sistema de supervisión

El sistema de supervisión del Modelo de Prevención de Delitos deberá ser **socializado entre todos los trabajadores, profesionales y colaboradores de la institución**, con el fin de asegurar su conocimiento y correcta aplicación.

La socialización del sistema podrá realizarse a través de distintas estrategias institucionales, tales como:

- Jornadas de inducción institucional
- Capacitaciones internas
- Difusión del modelo en reuniones de equipo
- Entrega de documentos institucionales
- Actividades de formación en prevención de delitos.

La difusión del sistema de supervisión busca promover una cultura organizacional orientada al cumplimiento de los principios del Modelo de Prevención de Delitos.

8.5. Estrategias de supervisión del Modelo de Prevención de Delitos

El sistema de supervisión del MPD deberá considerar distintas estrategias destinadas a garantizar la adecuada ejecución del modelo dentro de la institución.

Entre estas estrategias se incluyen:

Supervisión del cumplimiento normativo

Se verificará el cumplimiento de la normativa institucional y de las disposiciones establecidas por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, incluyendo:

- Circulares institucionales
- Orientaciones técnicas del Servicio
- Protocolos de intervención y protección de derechos
- Lineamientos asociados a la prevención de delitos.

Esta supervisión permitirá asegurar que las prácticas institucionales se desarrollen conforme a los estándares exigidos por la normativa vigente.

Revisión periódica de la matriz de riesgos

La institución realizará revisiones periódicas de la matriz de riesgos institucional con el objetivo de:

- Verificar la vigencia de los riesgos identificados
- Evaluar la eficacia de las medidas de control implementadas
- Identificar nuevos riesgos institucionales
- Actualizar las estrategias de prevención.

Esta revisión permitirá fortalecer los mecanismos institucionales destinados a prevenir delitos y vulneraciones de derechos.

Supervisión de la gestión de denuncias

Se realizará un seguimiento sistemático de las denuncias recibidas a través de los canales institucionales, con el fin de:

- Evaluar la gestión institucional de denuncias
- Identificar posibles patrones de riesgo
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Este proceso permitirá mejorar los mecanismos institucionales de respuesta frente a situaciones de riesgo.

Supervisión del cumplimiento de protocolos institucionales

La institución evaluará periódicamente la correcta aplicación de los protocolos asociados al Modelo de Prevención de Delitos, tales como:

- Protocolos de protección de niños, niñas y adolescentes
- Protocolos de denuncia institucional
- Protocolos de actuación frente a situaciones de vulneración de derechos.

La supervisión de estos procedimientos permitirá asegurar la correcta actuación institucional frente a situaciones de riesgo.

Evaluación de procesos de capacitación

Se evaluará periódicamente la ejecución de las actividades de capacitación relacionadas con el Modelo de Prevención de Delitos.

Esta evaluación permitirá verificar:

- Participación del personal en instancias formativas
- Pertinencia de los contenidos abordados
- Necesidades de formación adicional.

El fortalecimiento de las competencias del personal constituye un elemento clave para la prevención de delitos y la protección de los derechos de los usuarios de los programas institucionales.

8.6. Evaluación del funcionamiento del MPD

El sistema de supervisión permitirá generar información relevante para evaluar el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.

Entre los aspectos que podrán ser evaluados se encuentran:

- Grado de implementación del MPD
- Funcionamiento de los canales de denuncia
- Cumplimiento de los protocolos institucionales
- Funcionamiento de la Comisión de Ética
- Gestión institucional de denuncias
- Ejecución de actividades de capacitación
- Actualización de la matriz de riesgos.

Los resultados de esta evaluación permitirán identificar brechas institucionales y fortalecer las estrategias de prevención.

8.7. Informes de supervisión y evaluación

El Responsable de Prevención de Delitos elaborará **informes periódicos de supervisión del Modelo de Prevención de Delitos**, los cuales serán presentados al Directorio de la Fundación.

Estos informes podrán incluir información relativa a:

- Estado de implementación del MPD
- Riesgos institucionales identificados
- Denuncias recibidas y acciones adoptadas
- Cumplimiento de protocolos institucionales
- Actividades de capacitación realizadas
- Brechas identificadas en el sistema de prevención
- Recomendaciones de mejora.

La elaboración de estos informes permitirá fortalecer la toma de decisiones institucionales y mejorar los mecanismos de control interno.

8.8. Implementación de mejoras

Los resultados obtenidos a partir del sistema de supervisión permitirán implementar mejoras al Modelo de Prevención de Delitos.

Estas mejoras podrán considerar:

- Ajustes a protocolos institucionales
- Fortalecimiento de las estrategias de capacitación
- Actualización de la matriz de riesgos
- Fortalecimiento de los mecanismos de control interno
- Implementación de nuevas medidas preventivas.

La incorporación de estas mejoras permitirá reducir las brechas detectadas y fortalecer el sistema institucional de prevención.

8.9. Impacto del sistema de supervisión

El sistema de supervisión del Modelo de Prevención de Delitos permitirá:

- Mejorar la calidad de la atención brindada a niños, niñas y adolescentes
- Prevenir nuevas vulneraciones de derechos
- Fortalecer los mecanismos institucionales de protección
- Reducir riesgos asociados al uso indebido de recursos públicos
- Promover prácticas institucionales basadas en la transparencia y la responsabilidad.

De esta manera, el sistema de supervisión contribuirá al fortalecimiento del funcionamiento institucional y a la protección efectiva de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos por la institución.

ANEXO 1 FORMULARIO DE DENUNCIA

Fecha de la denuncia: _____

Nombre del denunciante (opcional): _____

Medio de contacto (correo o teléfono): _____

Relación con la institución: Trabajador/a Familiar Usuario/a Tercero/a

Descripción de los hechos denunciados:

Lugar donde ocurrieron los hechos:

Personas involucradas (si se conocen):

¿Existen antecedentes o documentos adjuntos? Sí No

Detalle de antecedentes adjuntos:

Firma del denunciante (si corresponde): _____

ANEXO 2 REGISTRO INSTITUCIONAL DE DENUNCIA



N°	Fecha recepción	Tipo de denuncia	Canal de ingreso	Acciones adoptadas	Estado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

Observación: Este registro tiene carácter confidencial y deberá mantenerse resguardado por la institución, permitiendo asegurar la trazabilidad de las denuncias y las medidas adoptadas.

Teléfono: +56 9 930 98 339
Dirección
Casa Matriz: Santa Gemita 116-A Población San Luis
Sucursal: Guillermo Saavedra 310 Villa Triana
Comuna de Rancagua, Región del Libertador de O'Higgins

ANEXO 3
PROCEDIMIENTO DE GESTION DE DENUNCIAS

