



# MANUAL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

## ONG COINCIDE

Fecha de Elaboración: Marzo 2022.

El Modelo de Prevención de Delitos se refiere a un conjunto de diversas herramientas de control, que se ejecutan sobre los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley N° 20.393 y en el artículo N° 16 de la ley N° 20.931, así como también en un proceso preventivo y de monitoreo, a través de diversas actividades de control sobre los procesos internos de funcionamiento de los colaboradores acreditados que se encuentran expuestos a riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley N° 21.302, del cual cada persona que se encuentre ligada a un Organismo coadyuvante de las funciones del Servicio, debe conocer, replicar y aplicar en su quehacer diario.

El Procedimiento de Prevención de Delitos considerará los siguientes tipos de actividades de control: Actividades de Prevención, Actividades de Detección, Actividades de Respuesta y Actividades de Supervisión, las cuales se detallarán a continuación.



## **I-. PROCEDIMIENTO ESCRITO E INTEGRAL PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

### **1. OBJETIVO**

Entregar lineamientos claros para el inicio, desarrollo y cierre de los procesos de reclutamiento y selección de personal para los diversos cargos pertenecientes a los programas de ONG Coincide.

### **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a los Directores de Programa, Encargada de Desarrollo Organizacional, Director Ejecutivo y Encargados de área de la Administración Central de ONG Coincide.

### **3. RESPONSABILIDADES**

- Director Ejecutivo.
- Directores Programas.
- Encargada de Desarrollo Organizacional.
- Encargados de área.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente procedimiento explica de forma cronológica y detallada cada una de las etapas del proceso de reclutamiento y selección de personas, que permitirá establecer un proceso estandarizado de integración de personas de manera óptima y con la calidad esperada por la Institución.

Cada etapa cuenta con información detallada del proceso, la persona responsable de la ejecución y la duración o periodo de tiempo pronosticado para ejecutar dicha etapa.

El objetivo principal del procedimiento es poder ejecutar un proceso ordenado y secuencial con todas las etapas presentes, y de esta manera cada programa de la Institución pueda tener sincronía y eficacia en el proceso completo.

A continuación, se detalla cada etapa del proceso de reclutamiento y selección de personal a través de un flujograma, seguido se presentan dichas etapas agrupadas en semanas y responsables por fase junto a la descripción detallada de las acciones a realizar en cada una.

Finalmente se presentan las plantillas estandarizadas por la Institución para realizar los procedimientos de manera sistemática en cada uno de los programas pertenecientes a ONG Coincide.

#### 4. INSTRUCCIONES

##### ETAPAS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

<b>Etapa</b>	<b>Encargado</b>	<b>Duración</b>	<b>Descripción</b>
1) Levantamiento de Necesidad	Director de Programa	Primera semana	<p>El proceso comienza una vez que se pesquisa la necesidad de una nueva vacante, el Director de cada programa es el responsable de notificar esta situación y empezar a organizar el proceso de reclutamiento.</p> <p>Las razones de la nueva apertura de vacante pueden ser por despido, renuncia, término de contrato, nuevo cargo, etc.</p> <p>Una vez que se decide abrir una nueva vacante se debe proseguir con el siguiente paso.</p>
2) Revisión de Descriptor de Cargo	Director de Programa	Primera semana	<p>Cada Director de Programa debe revisar el Descriptor de Cargo y el Manual de Competencias de la ONG Coincide, para presentar claridad del perfil profesional que se espera integrar a la organización.</p>
3) Publicación de Aviso Laboral	Director de Programa	Primera semana	<p>Una vez establecidas las funciones y competencias propias de cada cargo se procede a subir el aviso laboral a diversas plataformas laborales y Redes sociales oficiales de ONG Coincide.</p>

			<p>Esto lo puede hacer el propio Director/a junto a la Encargada de DO.</p> <p>El formato de Aviso Laboral es el formato estándar regido por planillas institucionales, las cuales deben ser completadas con la información referente al cargo y al programa que se esté postulando.</p> <p><b>Ver Anexo N° 1, “Planillas de Reclutamiento”.</b></p>
a) Aviso laboral Interno	<p>Director de Programa</p> <p>Director Ejecutivo</p>	Primera semana	<p>Se deberá enviar la solicitud de vacante al Director Ejecutivo quién difundirá la oportunidad laboral en los diversos equipos.</p> <p>El aviso de reclutamiento interno será enviado a los correos institucionales de todos los funcionarios de ONG Coincide, estableciendo la información necesaria y proceso de postulación.</p> <p>Los postulantes preseleccionados serán elegidos por el Director de Programa y el Director Ejecutivo y posteriormente derivados a la realización de la evaluación psicolaboral. En el caso de los postulantes que no fueron seleccionados, se les enviará un correo de cierre formal del proceso.</p>
b) Aviso Laboral Externo	Director de Programa	Primera semana	El aviso de Reclutamiento Externo será publicado por el Director de Programa a

			través de fuentes de reclutamiento formales, el cual debe ser redactado basándose en el formato estándar de ONG Coincide.
4) Recepción Curricular	Director de Programa	Primera y segunda semana	Los postulantes deberán enviar su documentación requerida al correo electrónico mencionado en el Aviso Laboral dentro del periodo de tiempo establecido por el mismo.
5) Revisión y Filtro Curricular	Director de Programa	Segunda semana	<p>Una vez recibidos los Curriculums Vitae de los postulantes al cargo, el Director del Programa es el encargado de filtrar los Cv`s recibidos de acuerdo a los requisitos excluyentes mencionados en el aviso laboral.</p> <p>Una vez preseleccionados los candidatos que curricularmente se ajustan al perfil de cargo requerido, el Director o Secretaria del Programa serán los encargados de agendar las Entrevistas Técnicas. El proceso se puede realizar a través de manera telefónica o de correo electrónico basándose en la siguiente planilla.</p> <p><b>Anexo N° 2, "Citación Entrevista Laboral".</b></p>
6) Entrevista Técnica	Director de Programa	Tercera semana	La Entrevista Técnica será realizada por el Director del Programa, quien podrá acompañarse de otras personas del equipo, que tengan pertinencia en la selección, en la cual se

			<p>entregará la información pertinente del cargo y se pesquisarán los conocimientos, experiencias, expectativas, que tiene el postulante hacia el puesto vacante.</p> <p>Una vez finalizada la entrevista, el Director es el encargado de seleccionar (al o los) candidatos que se ajustan al perfil profesional requerido por el programa y determinará los postulantes que continuarán en proceso de selección.</p> <p>De preferencia, se esperaría formar una terna de candidatos idóneos.</p>
7) Referencias Laborales	Director de Programa	Tercera semana	<p>Una vez finalizada la Entrevista Técnica, el/la Directora/a de Programa deberá llamar al menos a una referencia laboral entregada por el postulante.</p> <p>El levantamiento de la referencia se realizará a través de un llamado telefónico y se utilizará la siguiente plantilla.</p> <p><b>Anexo N° 3, “Levantamiento referencias laborales”.</b></p>
8) Envío de Correos de Cierre de Etapa	Director de Programa	Tercera semana	<p>Una vez seleccionados a los postulantes que avanza en el proceso, el Director o Secretaria deberán notificar a través de un correo electrónico a todos los entrevistados en la fase</p>

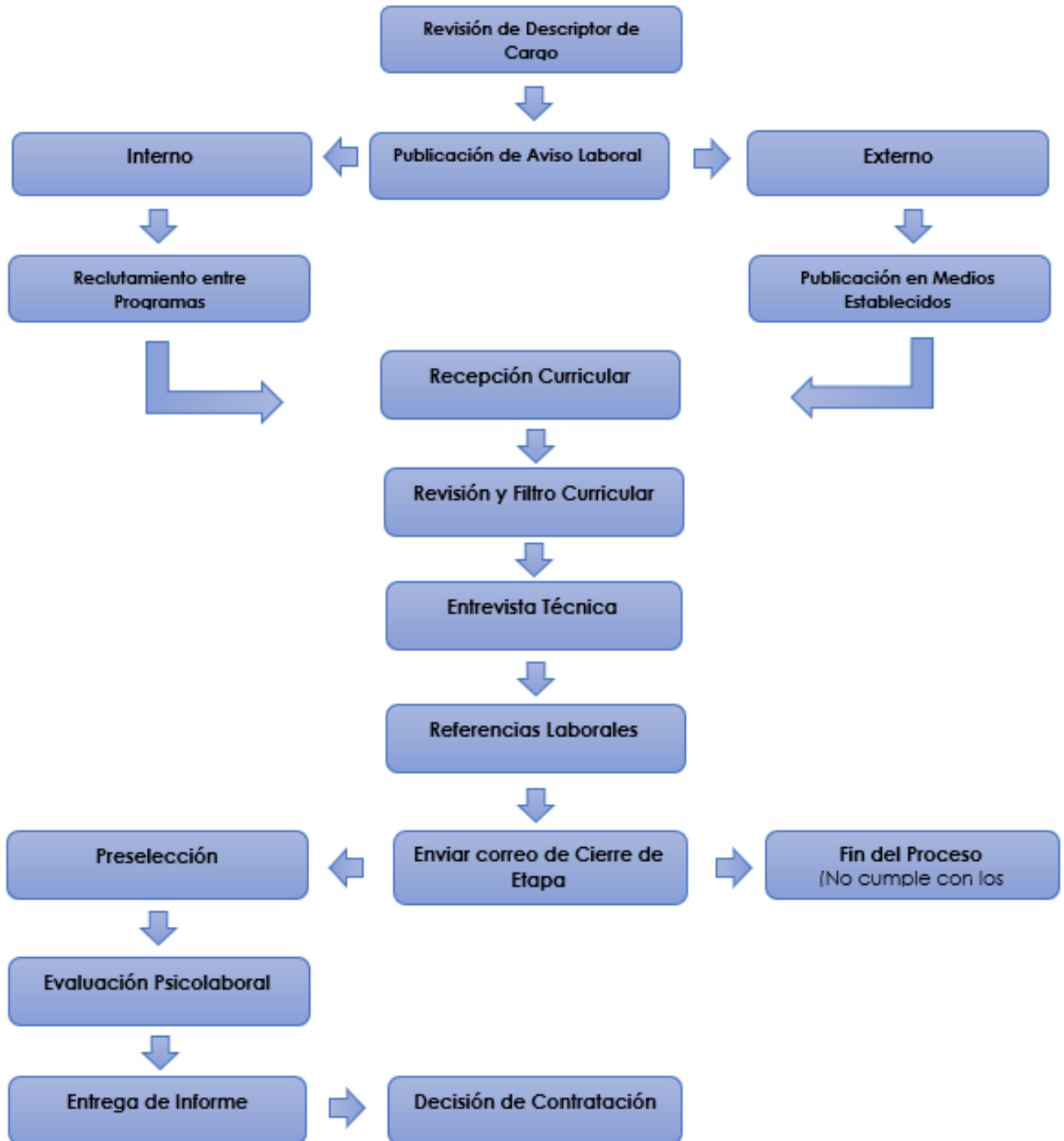
			anterior, independiente de su resultado.
a) Fin de Proceso	Director de Programa	Tercera semana	<p>En caso de que el postulante NO reúna las características necesarias para el cargo, se le deberá enviar el correo de notificación de cierre de proceso, informando que no seguirá en el proceso de Selección del Programa, de acuerdo al siguiente plantilla.</p> <p><b>Anexo N° 4, "Cierre Proceso de Postulación"</b></p>
b) Preselección	Director de Programa	Tercera semana	<p>En caso de que el postulante SI haya sido seleccionado, se le debe avisar mediante una llamada telefónica y enviar el correo de aviso, de acuerdo a la siguiente plantilla.</p> <p>Inmediatamente, el Director/a de Programa debe notificar a el/la Psicólogo/a Organizacional, quiénes son los postulantes preseleccionados para la siguiente entrevista mediante correo electrónico, adjuntando su documentación.</p> <p><b>Anexo N° 5, "Avance Proceso de Selección"</b></p>
9) Evaluación Psicolaboral	Psicólogo Organizacional	Cuarta semana	Una vez seleccionados los candidatos para la Entrevista Psicolaboral el/la Psicólogo/a Organizacional será el/la responsable realizar la citación a la



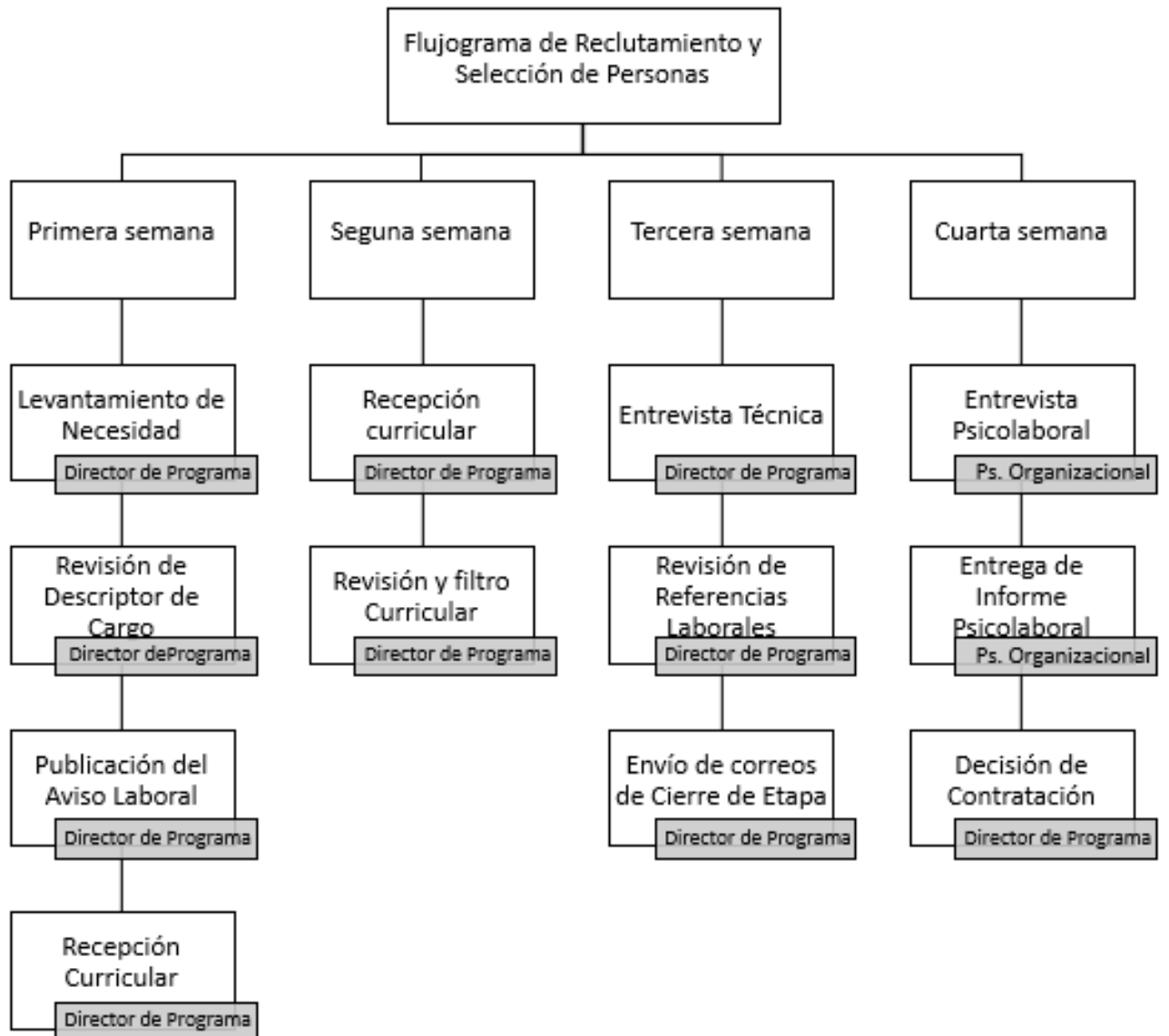
			<p>entrevista psicolaboral con el formato siguiente.</p> <p><b>Anexo N° 6 “Citación Entrevista por Competencias”.</b></p> <p>Es el mismo profesional el responsable de contactarse con el postulante para agendar la entrevista y entregarle las instrucciones para realizar la evaluación.</p>
10) Entrega de Informe Psicolaboral	Psicólogo Organizacional	Cuarta semana	<p>El/la Psicólogo/a Organizacional deberá enviar el Informe en formato PDF al Director de Programa estableciendo la categoría final de la evaluación. (Recomendable, Recomendable con observaciones o No Recomendable) para el cargo vacante.</p> <p>El Informe debe ser realizado en el formato estándar de la Institución completando toda la información requerida. El plazo de entrega del informe Psicolaboral es de 48 horas hábiles desde la aplicación de la evaluación.</p>
11) Decisión de Contratación	Director de Programa	Cuarta semana	<p>Una vez obtenido este Informe por parte del Director de Programa, El/Ella es el/la encargado/a de decidir la contratación del o los postulantes y luego informar mediante una llamada telefónica al postulante/s seleccionado y asesorarlo/a en cuanto a los</p>

		<p>pasos administrativos y de integración al programa.</p> <p>Además, se debe notificar a todos los postulantes que realizaron la Entrevista Psicolaboral, en el caso que no hayan sido seleccionados, de acuerdo a la siguiente plantilla</p> <p><b>Anexo N°4 “Cierre de Proceso de postulación”.</b></p>
--	--	--

## FLUJOGRAMA DE PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN



## DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO Y ENCARGADOS POR ETAPAS





## **PLANTILLAS ANEXAS**

### **Anexo 1. Plantilla de Reclutamiento**

**ONG COINCIDE abre concurso para proveer el cargo de:** (Cargo del Vacante) para el programa \_\_\_\_\_, ubicado en la ciudad de \_\_\_\_\_, Región \_\_\_\_\_.

**Objetivo del cargo:** (extraerlo del perfil de cargo)

**Requisitos del cargo:** (extraerlo del perfil de cargo)

- Título Profesional.
- Experiencia requerida para el cargo (ejemplo: mínima de 2 años en área de infancia y protección al menor).
- Disponibilidad Inmediata.

**Beneficios:**

- Renta acorde al mercado.
- Días administrativos anuales.
- Vacaciones de invierno y día libre de cumpleaños.
- Permisos para capacitarse.

**Documentación a enviar:**

- Curriculum vitae actualizado.
- Certificado de título.
- Certificado de Inhabilidades para trabajar con niños, niñas y adolescentes\*
- Certificado de Antecedentes para fines especiales, vigente\*
- Incorporar datos de contacto de referencias laborales.
- Copia del último finiquito laboral, ratificado ante Notario Público o Inspección del Trabajo.

**Características del cargo:**

- Indicar el tipo de contrato
- Indicar la renta bruta.
- Indicar los días y horas laborales semanales.

**Recepción de Documentos:**

- Enviar documentos al siguiente correo electrónico: (indicar el correo)
- Indicar en el asunto del correo electrónico: POSTULACIÓN (cargo vacante), PROGRAMA \_\_\_\_\_.
- Indicar Plazo recepción de documentos.



## Anexo 2. Citación a Entrevista Laboral

**Asunto:** Citación a Entrevista Laboral cargo \_\_\_\_\_,  
programa\_\_\_\_\_ de la ONG COINCIDE.

### Mensaje:

Estimado/a (Nombre del postulante):

Junto con saludarlo y esperando que se encuentre muy bien, el motivo de este correo es para comentarle que los antecedentes enviados para el cargo de\_\_\_\_\_ fueron seleccionados para continuar en una siguiente etapa del proceso de postulación, la cual consiste en una entrevista con el/la Directora/a del Programa\_\_\_\_\_ .

La entrevista se realizará en modalidad \_\_\_\_\_, por lo que solicito confirmar su asistencia para el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas.

Quedo atento/a a su respuesta.

Saluda atte,

(Nombre y firma de correo del/la Director/a de programa)



### Anexo N° 3. "Levantamiento referencias laborales".

#### REFERENCIA LABORAL

<b>DATOS DEL POSTULANTE</b>
Nombre:
Cargo al que postula:
Programa:
Fecha:

<b>DATOS DE REFERENCIA</b>
Nombre referencia:
Cargo actual:
Institución actual:
Teléfono de contacto:
Correo de contacto:

<b>PREGUNTAS TIPO</b>
1.- Breve descripción del trabajo que desempeñó el postulante en la organización. Por cuánto tiempo permaneció en ella.
2.- Cómo considera usted que fue su desempeño general.
3.- Cómo considera la relación establecida con su jefatura y sus pares.
4.- Cómo definiría su estilo de trabajo.
5.- De qué forma enfrenta y resuelve los problemas que surgen de improviso.
6.- Motivo de su salida.
7.- Aspectos a mejorar.
8.- Dada sus características y desempeño anterior, ¿volverían a considerarlo en un trabajo futuro?



#### Anexo 4. Cierre de Proceso de Postulación.

**Asunto:** Seguimiento del Proceso de Selección cargo \_\_\_\_\_, programa \_\_\_\_\_ de ONG COINCIDE.

**Mensaje:**

Estimado/a (Nombre del postulante);

En primera instancia agradecer su tiempo y disposición en este proceso. El presente correo es para comunicarle que se ha decidido avanzar con otro candidato en la postulación al cargo de \_\_\_\_\_ del programa \_\_\_\_\_, debido a que se requiere un perfil profesional más específico para el cargo.

De todas maneras, la/lo invitamos a seguir postulando en otros cargos que se abran dentro de ONG Coincide que sean de su interés.

Le reitero mi agradecimiento e interés por esta postulación, y le deseo suerte en sus futuros proyectos.

Saluda atte,

(Nombre y firma de correo del/la Director/a de programa)





## Anexo 5. Avance Proceso de Selección.

**Asunto:** Continuación proceso de Selección, cargo \_\_\_\_\_, programa \_\_\_\_\_ de ONG COINCIDE.

**Mensaje:**

Estimado/a (Nombre del candidato);

Junto con saludarlo/a, el presente correo es para informarle que su candidatura en el proceso de selección sigue avanzando, próximamente será contactado por el/la Psicóloga/o organizacional para agendar la última fase del proceso que corresponde a la realización de una Evaluación Psicolaboral. Le solicito estar atento al contacto telefónico.

¡Mucha suerte!

Saluda atte,

(Nombre y firma de correo del/la Director/a de programa)



## Anexo 6. Entrevista por Competencia

**Asunto:** Citación Entrevista por Competencia, cargo \_\_\_\_\_, programa \_\_\_\_\_ de la ONG COINCIDE

**Mensaje:**

Estimado Nombre del postulante;

Junto con saludarlo/a y felicitarlo/a por su avance en este proceso de postulación al cargo de \_\_\_\_\_ del programa \_\_\_\_\_, quería citarlo a una evaluación psicolaboral vía \_\_\_\_\_, para el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas, y así podamos continuar con su postulación.

Esperando su confirmación, se despide atentamente

(Nombre y firma de correo del/la Psicóloga/o Organizacional).



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

### **Plan de Inducción.**

#### **1. OBJETIVO**

La importancia de la programación de las prácticas destinadas a la inserción y orientación de las personas que ingresan a esta Institución, está dada por la necesidad de establecer un procedimiento estandarizado, que permita apoyar el inicio de la trayectoria laboral, motivar, reducir la incertidumbre e involucrar rápidamente a las personas en la cultura y objetivos de la ONG Coincide. Dichas acciones resultan una ventaja para la Institución ya que se asocian a la reducción del tiempo de adaptación y con ello se optimiza el rendimiento y compromiso del nuevo personal en un plazo breve.

**Objetivo General:** Reducir el tiempo de adaptación al puesto de trabajo y a la organización, facilitando la integración, satisfacción laboral y productividad de las personas que ingresan a ONG Coincide.

#### **Objetivos Específicos:**

- Acelerar la socialización con la Institución.
- Propiciar un ambiente de trabajo adecuado tanto para el equipo de trabajo actual como para la persona que se integra.
- Mejorar los procesos de comunicación.
- Brindar información general sobre la institución al nuevo personal.

#### **2. ALCANCE**

El presente Programa de Inducción se aplicará a todas las personas que se incorporan a trabajar o se cambien de Programa al interior de ONG Coincide, haciéndolo extensivo también a Estudiantes en Práctica.



### 3. RESPONSABLES

- a. Directores de programa: Aplican el proceso de inducción a los nuevos colaboradores.
- b. Equipo de trabajo del nuevo colaborador: Participan de las actividades establecidas a nivel grupal en el proceso de inducción.
- c. Nuevo colaborador: Evalúa el proceso de inducción a través de una encuesta de satisfacción y firma los documentos pertinentes donde deja constancia que se le realizó el proceso de inducción.

### 4. ÍNDICE

<b>Instrucciones</b> .....	1
<b>Inducción General</b> .....	2
Recursos .....	2
Actividades.....	3
<b>Reunión Personal</b> .....	4
Bienvenida .....	4
Antecedentes Institucionales.....	4
Generalidades de estructura y jerarquía ONG Coincide .....	6
<b>Presentación Formal/ Administrativo</b> .....	7
Reglamento Interno y Manual Modelo de Prevención de Delitos .....	7
Prestaciones.....	8
Documentación/Contrato .....	8
<b>Reunión y Dinámica de Cierre</b> .....	9
Ceremonia de Cierre .....	9
Recursos a entregar.....	9
<b>Inducción Técnica/Específica</b> .....	10
Recursos .....	10
Actividades.....	10
<b>Sistema del Programa</b> .....	12
Información del Programa, funciones y objetivos .....	11
Recursos y espacio físico.....	11
<b>Presentación del Cargo</b> .....	11
Políticas del cargo .....	11
Rol propio y funciones.....	11
<b>Encuesta de Satisfacción</b> .....	12
Aplicación de la Encuesta .....	12
Evaluación de la Encuesta .....	12
<b>Anexos</b> .....	13-18

## 5. INSTRUCCIONES

A continuación se presenta el Programa de Inducción, el cual consta de dos grandes etapas (Inducción General e Inducción Técnica Específica) y cada una de ellas a su vez tiene actividades, temáticas, responsables y tiempo de aplicación.

### I. INDUCCIÓN GENERAL

El propósito de la inducción general, es dar a conocer a nuestros nuevos colaboradores, todos aquellos aspectos esenciales que propicien la integración adecuada del colaborador a la ONG Coincide.

Esta etapa del proceso de inducción, se realizará a todos los nuevos trabajadores que ingresen a la institución.

#### Recursos

La inducción general será llevada a cabo mediante presentaciones de Power Point, necesitando para esto una sala cómoda que cuente con un computador, con el software instalado y un proyector, en caso de realizarse vía remota se debe disponer de buena conexión a internet.

#### Descripción Etapa Inducción General:

1° Semana					
N°	Actividad	Tema	Responsable	Tiempo	Requerimientos
1	Reunión personal	Bienvenida	Director/a	30 minutos	Contar con todo el equipo del programa.
		Antecedentes Institucionales	Director/a	15 minutos	Presentación Power Point.
		Estructura y jerarquía ONG Coincide	Director/a	15 minutos	Presentación Power Point.
2	Presentación formal/ Administrativo	Reglamento interno de orden, higiene y seguridad laboral.	Director/a	30 minutos	Documento del reglamento interno/ PPT.
		Prestaciones sociales.	Director/a	10 minutos	Documento del reglamento interno/ PPT.
		Documentación/ Contrato	Director/a, Secretaria	5 minutos	
3	Reunión y dinámica de equipo	Ceremonia de cierre	Director/a y equipo del programa	15 minutos	Contar con todo el equipo del programa.

Tabla 1. Cronograma de actividades Inducción General.

Cada uno de estos temas será expuesto de manera formal en una charla dictada por su Director/a de programa en los tiempos estimados.

\*Se dispondrá de una hoja de Registro del Proceso de Inducción para las actividades a realizar **(Ver Anexo 1)**

## 1.1 Reunión Personal

Esta reunión deberá ser efectuada por el director/a de cada programa, quien además en caso de no ser posible el poder dictar esta reunión, deberá asignar a la persona idónea para reemplazarlo.

El objetivo de esta etapa del proceso es entregar la bienvenida al nuevo colaborador y facilitar los lineamientos generales bajo los cuales se rige la ONG Coincide para operar.

A continuación, se detallan los principales puntos a tratar:

### A) Bienvenida.

Lo fundamental de esta bienvenida es que los nuevos colaboradores se sientan en confianza, acogidos y parte del equipo de trabajo, para que esta persona perciba que ha ingresado a un equipo acogedor y donde se propicia un buen ambiente laboral.

Para ello, es importante comenzar el día en forma positiva, proponer la actividad de realizar un desayuno o tomar un café por la mañana con todo el personal del equipo para la presentación personal y de sus futuros compañeros, a quienes es crucial que conozca desde el comienzo para ir estableciendo vínculos y sentido de pertenencia.

Algunos consejos que pueden ser de utilidad para dar la bienvenida al nuevo colaborador son:

1. No olvidar nuestro objetivo: Hacer sentir importante al nuevo trabajador y compañero de equipo, darle a entender que recibirá toda la ayuda y flexibilidad necesaria para adaptarse a este nuevo desafío de la mejor manera.
2. Demuestra interés por su persona: Debemos demostrar que no sólo nos importa como profesional o un complemento en las funciones a realizar, sino que es importante como una nueva persona, un nuevo talento, un nuevo compañero/a.

### B) Antecedentes Institucionales.

#### Historia ONG Coincide:

ONG Coincide es una institución privada de desarrollo social, sin fines de lucro, que nace en el año 2016 que tiene como fin la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, ser co-garantes en el desarrollo de una cultura de buen trato, e incidir en el levantamiento de mecanismos territoriales de participación social y ejercicio pleno de derechos.

Surge como una Organización No Gubernamental con un sentido territorial, que en la actualidad cuenta con presencia en el sur de Chile. Dentro de su labor, la ONG Coincide trabaja en estrecha relación con los niños, niñas y jóvenes, sus redes de apoyo, y la institucionalidad, desde un modelo de intervención ecológica y ética, con el fin de superar dificultades y potenciar fortalezas.

#### Misión:

“Institución privada, sin fines de lucro, que contribuye a la protección y defensa de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, en el marco de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, destinando sus esfuerzos en activar a través de programas de intervención, los recursos personales, familiares y socio comunitarios para propiciar el pleno ejercicio de sus derechos”.

### Visión:

- Queremos constituirnos como actores sociales relevantes en las regiones donde esté inserta COINCIDE, de modo que nuestras acciones colaboren a enfrentar oportuna y eficazmente las vulneraciones de derechos que afectan a los niños, niñas y jóvenes, desde una postura colaborativa y con un abordaje intersectorial.
- Aspiramos a que nuestras acciones vayan en consonancia con los avances nacionales en materia proteccional y sean coherentes y respetuosos con las necesidades de los niños, niñas y jóvenes, por medio del desarrollo de proyectos que entreguen una atención pertinente y de calidad.
- Anhelamos incidir en el desarrollo de una sociedad en la cual se valoren, respeten y defiendan los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes, se propicien entornos de buen trato, se potencien sus recursos personales, y donde estos sean claves en la participación social.

### Acciones:

- Brindar atención directa en ámbitos de promoción y protección de derechos de niños, niñas y jóvenes, que viven situaciones de negligencia, violencia y maltrato.
- Participar en campañas de promoción de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, desde el enfoque de derechos, que permita sensibilizar a los actores sociales en pos de su participación social.
- Organizar instancias de capacitación para el fortalecimiento de competencias profesionales que permitan elaborar procesos interventivos pertinentes y desde la lógica ética de la intervención.
- Generar conocimiento por medio de la elaboración de investigaciones y sistematizaciones que permitan incidir en el levantamiento de información y ayuden en la mejora continua de los modelos de intervención.

### Objetivos:

- Desarrollar un enfoque de la cultura del buen trato hacia la niñez y juventud, basado en el enfoque de derechos.
- Ser co-garantes de derecho en la implementación de planes y programas específicos en el ámbito de las políticas públicas y de desarrollo social.
- Incidir en la protección integral de los derechos de los niños, aportando desde una perspectiva territorial.
- Construir un modelo de trabajo centrado en la satisfacción de las necesidades de los niños, niñas y jóvenes, sus familias.

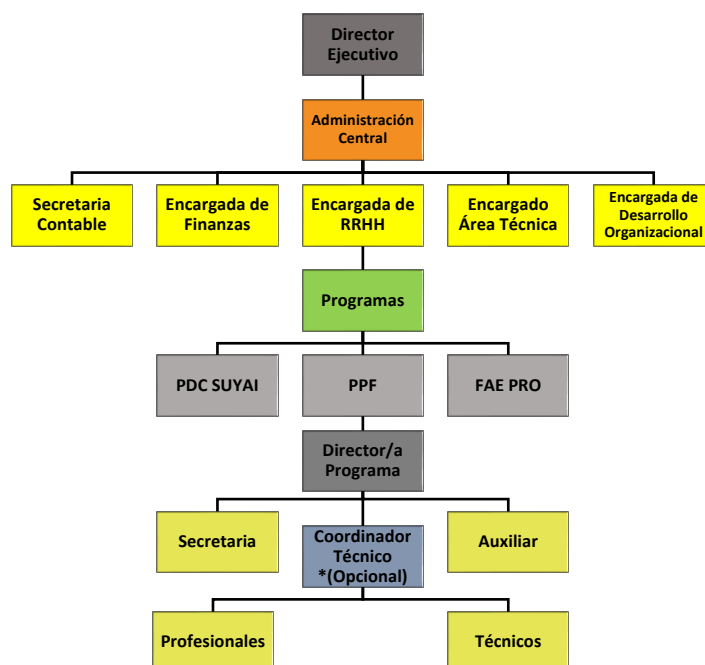
### **c) Estructura y jerarquía ONG Coincide.**

La finalidad de dar a conocer y explicar la estructura organizacional es poder establecer la manera en la que se desarrollaran los miembros de una entidad e institución, esto para lograr trabajar juntos de manera óptima y alcanzar las metas planificadas.

Es importante brindar información al nuevo colaborador de dónde estará ubicado su cargo dentro de la institución, de quién dependerá y quiénes dependerán de éste.

Para ello se presentará y explicará el organigrama de la institución, a fin de poder describir cada posición y rol de los colaboradores, la forma en la cual se relacionan y dependen los uno de los otros.

## ORGANIGRAMA



Además, se deben explicar las modalidades programáticas de la ONG Coincide, así como también los conductos regulares que deberá seguir dentro de la institución, y rol profesional que tendrá dentro del programa al que ingresa.

Para finalizar es importante considerar y mencionarle al nuevo trabajador que la institución depende de dos clientes externos, como lo son SENAME y Tribunales de Familia, ante esto se debe explicar cuál es la función de ambas instituciones y cómo ONG Coincide se rige en torno a estos clientes.

### 1.2 Presentación Formal/Administrativo

Esta instancia que será realizada mediante una reunión o charla dirigida por el director/a de programa.

El principal objetivo es informar al nuevo colaborador todos aquellos aspectos que pueden afectar de manera transversal en su desempeño. Los principales puntos a tratar son:

#### A) Reglamento interno de orden, higiene y seguridad laboral y Manual Modelo de Prevención de Delitos.

Este reglamento es de suma importancia para poder regular las relaciones internas del trabajador con la Institución, en torno a las formas y condiciones de trabajo. Este documento se considerará parte integral de cada contrato individual de trabajo y será obligatorio para el (la) trabajador(a) el fiel y estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en el, donde se detallan los siguientes aspectos que deberán ser abordados en su totalidad durante la charla de esta presentación formal.

1. Condiciones y contrato de trabajo.
2. Remuneraciones.
3. Jornada de trabajo (Horario, Registro de Asistencia, Formalidad).
4. Feriado Anual o Vacaciones.



5. Confidencialidad.
6. Obligaciones.
7. Prohibiciones.
8. Sanciones.
9. Derechos laborales (Licencias Médicas, Protección a la Maternidad, Paternidad y Vida Familiar, Permisos Especiales.
10. Higiene y Seguridad.

Por lo anterior será responsabilidad de la institución entregar un ejemplar de dicho reglamento a cada trabajador al momento de firmar su contrato de trabajo, el trabajador no podrá mencionar ignorancia de las disposiciones del documento, debiendo hacer declaración expresa en el respectivo contrato individual de trabajo de haberlo recibido y de su obligación que tiene de leerlo, estudiarlo y de cumplirlo.

## **B) Prestaciones Sociales.**

Es importante dar a conocer los beneficios complementarios y adicionales a las remuneraciones que se otorgan a los trabajadores, los cuales son finalmente incentivos para el colaborador de la Institución.

Estas prestaciones se pueden dividir de la siguiente manera:

**B.1) Días Administrativos:** Ofrecen tiempo libre y permisos para los trabajadores, algunos con goces de remuneración y otros no.

**B.2) Beneficios al colaborador:** Son los beneficios que ofrece la institución a los trabajadores, tales como permisos para la formación y capacitación del profesional, día de cumpleaños, vacaciones, entre otros.

\*Lo mencionado anteriormente junto al reglamento interno, estarán dentro de la presentación de power point adjunta al documento, la cual contendrá los aspectos más relevantes a mencionar.

## **C) Documentación/Contrato.**

En este apartado se deberá dar a conocer al trabajador en primer lugar que documentos necesita para realizar su contratación, tales como antecedentes personales, laborales, de estudios, etc. Una vez que haga ingreso se completará la ficha de ingreso, donde la Secretaria solicitará la documentación pertinente para el ingreso del profesional al equipo.

También es importante mencionar y explicar al nuevo trabajador que, ante ciertas situaciones o requerimientos, deberá hacer llegar tales documentos al programa en distintos casos, de manera que el trabajador sepa que en caso de vivir alguna de las cuatro situaciones que se nombran a continuación, conozca qué pasos debe seguir.

1. Solicitar licencia médica.
2. Solicitar permiso prenatal y postnatal.

3. Solicitar permisos administrativos.
4. Solicitar permisos especiales o de fuerza mayor.

### **1.3 Reunión y Dinámica de equipo.**

Finalizando la Inducción General del proceso, se aclararán las dudas, inquietudes y apreciaciones del nuevo colaborador por parte del Director/a del programa.

#### **A) Ceremonia de cierre.**

Finalizadas las acciones anteriores se propone finalizar con una dinámica en conjunto al equipo de trabajo para desarrollar un mayor acercamiento del nuevo colaborador a los integrantes de su equipo de trabajo.

La dinámica a realizar se denomina la Galleta de la Suerte, donde de manera individual cada participante del equipo escribirá de manera breve un deseo y/o augurio a su nuevo compañero de trabajo para que reciba las buenas energías y acogimiento en su ingreso al programa.

Dicha dinámica se encontrará detallada y explicada en su totalidad en el apartado de anexos para ser realizada de manera óptima **(Ver Anexo 2)**.

\*Además, como recurso adicional se dejará adjunto al manual de inducción un archivo que contiene una presentación en Power Point con diferentes dinámicas que podrán ser utilizadas por los directores de cada programa en caso de querer implementar más actividades para la inducción o dinámicas de equipo.

#### **B) Recursos a entregar.**

Luego de haber finalizado el proceso de inducción general, se hará entrega de los siguientes recursos al nuevo colaborador:

- Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad laboral.
- Lista de documentación para la carpeta personal (en caso de faltar algún documento).

En cuanto al reglamento interno una vez entregado al nuevo colaborador se le pedirá firmar el acta, para que quede constancia de la entrega del documento, esto luego de haber firmado su contrato de trabajo.

## II . INDUCCIÓN TÉCNICA/ ESPECÍFICA

El principal objetivo de la inducción técnica/específica, es entregar al nuevo colaborador información sobre el cargo que desempeñará, comunicando todos aquellos aspectos que propiciarán un adecuado desempeño en su puesto de trabajo.

Esta etapa del proceso de inducción, será idéntica para todos nuestros nuevos trabajadores que ingresen a la institución, donde se deberá modificar la explicación según el cargo que ocupe el nuevo colaborador y al programa al cual ingresa.

### Recursos

La inducción técnica/específica será llevada a cabo en el espacio físico del programa, para que el nuevo colaborador conozca las instalaciones y lineamientos a seguir en su rol, integrándose de forma progresiva a sus funciones y puesto de trabajo.

### Descripción Etapa Inducción Técnica Específica:

2° Semana					
N°	Actividad	Tema	Responsable	Tiempo	Requerimientos
1	Sistema del Programa	Información del programa, funciones y objetivos	Director/a	20 min	
		Recursos y espacio físico	Director/a	25 min	
2	Presentación del cargo	Políticas del cargo	Director/a	10 min	
		Rol Propio y Funciones	Director/a	10 min	Descriptor y perfil de cargo (disponer de dos copias).
3	Encuesta de satisfacción del proceso	Aplicación de la Encuesta	Director/a	10 min	Disponer de la encuesta impresa o de manera digital para ser aplicada.
		Evaluación de la Encuesta	Director/a	5 min	Tener de referencia el Cuadro de Evaluación.

Tabla 2. Cronograma de Actividades Inducción Específica.

\*Se dispondrá de una hoja de Registro del Proceso de Inducción para las actividades a realizar **(Ver Anexo 1)**.

### 2.1 Sistema del Programa

La ONG Coincide está constituida por diferentes programas que buscan la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, ante esto se le debe informar al nuevo trabajador en que consiste el programa en el cual trabajará y cuál es su funcionamiento interno.

#### A) Información del programa, funciones y objetivos.

En esta instancia, es necesario poner en conocimiento cuales son las funciones que tiene el programa, sus objetivos y la forma en la que se realizan los procesos interventivos con la

población usuaria. Además, se le entregará información sobre las características que presentan los usuarios con los cuales trabajará.

### **B) Recursos y Espacio Físico.**

Esta actividad consiste en mostrarle al nuevo colaborador, el lugar en el cual trabajará, indicando las dependencias de uso común, tales como; cocina, salas, baño u otras instalaciones que sean de uso recurrente para la persona que ingresa.

Otra acción será enseñarle el espacio físico en donde desempeñará sus funciones, indicándole cuál será el espacio físico asignado para realizar sus funciones, así como también la entrega de los recursos con los que contará para desarrollar sus labores.

## **2.2 Presentación del Cargo**

Los elementos que se deben consignar en esta etapa son las siguientes;

### **A) Políticas del cargo.**

Se le entrega información al nuevo colaborador del tipo de información que manejará, y aspectos de probidad asociados a su gestión. Asimismo, se le debe indicar el número de cargos con los cuales trabajará y tipos de intervenciones que se realizan en red con sus compañeros de equipo.

### **B) Rol Propio y Funciones.**

Para el nuevo colaborador es primordial conocer su rol profesional y funciones propias de su cargo.

Para ello es importante brindar el respectivo descriptor de cargo, el cual incluye las principales funciones, condiciones laborales y el perfil de su cargo, es decir, las competencias, habilidades y aptitudes que se espera que demuestre en su quehacer profesional.

En esta etapa, es importante entregar los objetivos que se esperan de su rol y la forma en la cual será evaluado su desempeño (evaluación del desempeño).

A fin de prestar apoyo al nuevo trabajador, se le asignará una dupla o compañero de trabajo, los cuales tendrán la misión de propiciar acompañamiento y orientación en su rol profesional. De igual manera el director/a estará presente en el acompañamiento de todo el proceso del profesional para orientar, observar, clarificar dudas y retroalimentar su desempeño.

Para esto, es conveniente disponer de materiales como carpetas, donde se visualice los insumos que utilizará para llevar a cabo su labor, (Orientaciones técnicas, Instrumentos, informes).

## 2.3 Encuesta de Satisfacción

Una vez concluido el proceso de la inducción técnica, se aplicará una encuesta de satisfacción, la cual busca poder conocer la percepción del nuevo colaborador e identificar posibles mejoras durante el proceso.

### A) Aplicación de la encuesta.

La aplicación de la encuesta puede ser realizada de manera presencial o remota en el momento de finalizar el proceso de inducción. Esta contendrá una cantidad de 10 preguntas que permitirán conocer la valoración y percepción del nuevo colaborador sobre el proceso.

La encuesta de satisfacción se encuentra en el apartado de Anexos (**Ver Anexo 3**).

### B) Evaluación de Encuesta.

Una vez aplicada la encuesta se realiza su posterior codificación para interpretar el resultado que otorga el nuevo colaborador al proceso de inducción, de esta forma se podrá visualizar que tan satisfactorio fue la realización del procedimiento.

Para realizar la evaluación y obtener el resultado de la encuesta, en el apartado de Anexos podrá encontrar un cuadro de evaluación que permitirá conocer la valoración final que obtuvo el proceso de inducción (**Ver Anexo 4**).

## Anexos

### Anexo 1. Registro de Inducción

#### INDUCCIÓN AL NUEVO TRABAJADOR

##### I. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR

Nombre completo del trabajador	
Cargo que desempeña	
Programa en el cual se desempeña	
Fecha de ingreso a la ONG COINCIDE	
Fecha de ingreso al programa	
Fecha de inicio del proceso de inducción	
Fecha de término el proceso de inducción	

## II. ACTIVIDADES DE INDUCCION GENERAL

ACTIVIDAD	APLICA (X)		EJECUTADA (X)		ENCARGADO DE REALIZAR LA INDUCCIÓN	
	SI	NO	SI	NO	PROYECTO	ENCARGADO
<b>REUNIÓN PERSONAL</b>						
Bienvenida						
Antecedentes Institucionales						
Estructura y Jerarquía ONG Coincide						
<b>PRESENTACIÓN FORMAL ADMINISTRATIVO</b>						
Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad laboral						
Prestaciones sociales						
Documentación/ Contrato						
Otro <sup>1</sup>						
<b>REUNIÓN Y DINÁMICA DE EQUIPO</b>						
Ceremonia de Cierre						
Otro						

## III. ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN TÉCNICA/ESPECÍFICA

ACTIVIDAD	APLICA (X)		EJECUTADA (X)		ENCARGADO DE REALIZAR LA INDUCCIÓN	
	SI	NO	SI	NO	PROYECTO	ENCARGADO
<b>SISTEMA DEL PROGRAMA</b>						
Información del programa, funciones y objetivos.						
Recursos y espacio físico.						
Otro						
<b>PRESENTACIÓN DEL CARGO</b>						
Políticas del cargo.						
Rol propio y funciones.						
Otro						
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>						
Aplicación de la Encuesta.						
Evaluación de la Encuesta.						

<b>Nombre, firma y fimbria del director/a de programa</b>	
<b>Nombre y firma del trabajador</b>	

<sup>1</sup> Insertar las filas y acciones que se requieran y no estén en la lista de la dimensión.

## Anexo 2. Ceremonia de Cierre

### **Dinámica Galleta de la Suerte**

**Objetivo:** Promover la manifestación de deseos y/o augurios al nuevo colaborador para que perciba el buen recibimiento de su equipo de trabajo.

#### **Desarrollo:**

Las galletas de la suerte serán simbolizadas mediante papelitos o notas adhesivas que contendrán en su interior un mensaje. Este mensaje se considera de la suerte o de la fortuna para el nuevo colaborador que ingresa al programa.

Esta actividad propone imitar el mensaje que entrega una galleta de la fortuna (este aspecto se le debe comentar a los participantes del equipo).

Para comenzar se les dará unos minutos para que de manera individual cada participante le escriba de manera breve un deseo y/o augurio. Por ejemplo, se puede escribir "deseo que puedas adquirir mucho aprendizaje y poner en práctica todas tus habilidades con mucho éxito", "deseo que sepas que puedes contar con el equipo para apoyarte en todo lo que necesites", etc.

Todos los mensajes al estar ya escritos deberán ser recepcionados por el director/a de programa para ser guardados y mezclados en una bolsa o recipiente. Una vez guardados deberá reunirse todo el equipo junto al nuevo colaborador. Cuando ya estén todos reunidos, el nuevo colaborador tomará al azar un mensaje de la bolsa o recipiente y el director/a del programa leerá el mensaje en voz alta para que todos escuchen los deseos para este nuevo integrante del equipo.

Por último, el director/a del programa para finalizar la ceremonia y la dinámica dedicará unas palabras de bienvenida para el nuevo colaborador del programa. Esta actividad además permite trabajar la interacción del nuevo trabajador con sus pares.

## Anexo 3. Encuesta de Satisfacción del Proceso de Inducción

### **Instrucciones:**

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas relacionadas al proceso de inducción, nos interesa conocer su opinión y percepción respecto al procedimiento. Es por esto que agradeceremos a Ud. Responder la siguiente encuesta, a fin de consolidar mejoras en el proceso.

Nombre:

Cargo:

Fecha de Ingreso:

Programa:

Marcar con una X la casilla correspondiente de acuerdo con el siguiente criterio:

**1. Muy en desacuerdo**

**2. En desacuerdo**

**3. De acuerdo**

**4. Muy de acuerdo**

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	TOTAL
1	La duración del proceso fue adecuado					
2	El contenido de la inducción fue apropiado					
3	Los temas planteados en la inducción fueron de su interés					
4	Los contenidos de los recursos suministrados fueron claros y específicos					

5	La bienvenida que recibió en el programa le generó motivación					
6	La presentación a sus compañeros de trabajo le hizo sentirse a gusto en el programa					
7	El lugar donde se realizó la inducción estuvo libre de interrupciones					
8	La información que se le brindó respecto a su cargo fue clara					
9	La descripción de cómo desarrollar sus funciones fue pertinente					
10	Siente que el proceso de inducción fue oportuno y satisfactorio					

Finalmente, respecto del Proceso de Inducción recibido, que alcances o sugerencias podría realizar sobre esta instancia:

***“Agradecemos su colaboración y bienvenido (a) a ONG Coincide”***

#### **Anexo 4. Evaluación de Encuesta de satisfacción**

Cada criterio de la encuesta de satisfacción cuenta con un puntaje otorgado de la siguiente manera:

**Muy en desacuerdo:** 1 punto.

**En desacuerdo:** 2 puntos.

**De acuerdo:** 3 puntos.

**Muy de acuerdo:** 4 puntos.

Para obtener la evaluación final de la encuesta de satisfacción del proceso de inducción, se tendrá de referencia el siguiente cuadro:

#### **Cuadro de Evaluación (Encuesta de Satisfacción)**

RANGO	VALORACIÓN
31-40	<b>Muy bueno</b>
21-30	<b>Bueno</b>
11-20	<b>Aceptable</b>
1-10	<b>Deficiente</b>



**Plan de Capacitaciones en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes.**

Nombre de la iniciativa de capacitación	Dirigido a	Número de horas	Objetivo general	Desempeños esperados	Objetivos de aprendizaje
Jornada de inducción institucional para profesionales nuevos o antiguos y secretarías contables	Directivos, Equipo Técnico y Administrativo	4	Esta actividad tiene como objetivo la generación de espacios de intercambio de conocimientos básicos sobre el funcionamiento o institucional incorporando la entrega del Manual del modelo de prevención de delitos.	Alcanzar un desempeño profesional acorde a lo requerido en las orientaciones técnicas de la modalidad.	Fortalecer las competencias técnicas básicas de los profesionales que se incorporan al programa.
Curso interno ISTAS 21	Jefaturas	2	Adquirir herramientas que permitan instaurar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.	Aplicar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.	Adecuada implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.
Curso interno Riesgos Psicosociales y salud mental ocupacional	Directores y Colaboradores	2	Disminuir los riesgos psicosociales que pudiesen estar afectando la salud mental de los trabajadores.	Aplicar métodos de trabajo en los equipos que permitan disminuir los riesgos psicosociales que pudiesen estar afectando la salud mental de los trabajadores.	Incorporar a las rutinas laborales métodos de trabajo que disminuyan la incidencia de riesgos psicosociales que pudiesen estar afectando la salud mental de los trabajadores.
Curso interno Maltrato, Acoso Laboral y Sexual	Directores y colaboradores	2	Prevención del Maltrato, acoso laboral y sexual a través de charlas informativas y la difusión de Protocolo de denuncias, y protocolo resolución alternativa de conflictos.	Seguimiento de los protocolos ante la presencia de denuncias recibidas por maltrato, acoso y/o conflictos de clima laboral.	Abordaje de las denuncias recibidas por maltrato, acoso y/o conflictos de clima laboral.
Curso sobre herramientas que aporten a la prevención del abuso y autocuidado.	NNA, y a sus familias o adultos responsables.	2	Facilitar estrategias a los NNA y a sus familias o adultos responsables para la prevención del abuso y autocuidado. Además, de facilitar la información necesaria para la realización de denuncias en el caso de que exista un caso de abuso.	Que los NNA, sus familias o adultos responsables apliquen las estrategias de prevención del delito y autocuidado y que conozcan el procedimiento para realizar una denuncia en el caso de existir una situación de abuso.	Incorporación a la vida diaria de las estrategias de prevención de delitos y autocuidado y abordaje de las denuncias recibidas por abuso.

### **III-. MATRIZ DE RIESGOS.**

#### **3.1 Diagnóstico Institucional.**

La ONG Coincide es una institución privada de desarrollo social, sin fines de lucro, que nace en el año 2016 que tiene como fin la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, ser co-garantes en el desarrollo de una cultura de buen trato, e incidir en el levantamiento de mecanismos territoriales de participación social y ejercicio pleno de derechos. Surge como una Organización No Gubernamental con un sentido territorial, que en la actualidad cuenta con presencia en el sur de Chile.

Dentro de su labor, la ONG Coincide trabaja en estrecha relación con los niños, niñas y jóvenes, sus redes de apoyo, y la institucionalidad, desde un modelo de intervención ecológica y ética, con el fin de superar dificultades y potenciar sus fortalezas.

Es por ello que, el nombre de la **ONG Coincide** nace de un proceso reflexivo donde predomina la búsqueda de la colaboración en la **CO**nstrucción de una sociedad que valore y respete los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por medio de la **INCIDENCIA** en la elaboración de marcos de acción y procesos de intervención pertinentes, con foco en criterios de calidad y énfasis en la protección de derechos.

#### **MISIÓN**

Somos una institución privada, sin fines de lucro, que contribuye a la protección y defensa de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, en el marco de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, destinando nuestros esfuerzos en activar a través de programas de intervención, los recursos personales, familiares y socio comunitarios para propiciar el pleno ejercicio de sus derechos.

#### **VISIÓN**

Queremos constituirnos como actores sociales relevantes en las regiones donde la ONG Coincide tenga presencia, de modo que nuestras acciones colaboren a enfrentar oportuna y eficazmente las vulneraciones de derechos que afectan a los niños, niñas y jóvenes, desde una postura colaborativa y con un abordaje intersectorial.

Aspiramos a que nuestras acciones vayan en consonancia con los avances nacionales en materia proteccional y sean coherentes y respetuosos con las necesidades de los niños, niñas y jóvenes, por medio del desarrollo de proyectos que entreguen una atención pertinente y de calidad.

Anhelamos Incidir en el desarrollo de una sociedad en la cual se valoren, respeten y defiendan los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes, se propicien entornos de buen trato, se potencien sus recursos personales, y donde estos sean claves en la participación social.

## NUESTRAS PRINCIPALES ACCIONES SON:

- ✚ Brindar atención directa en ámbitos de promoción y protección de derechos de niños niñas y jóvenes, que viven situaciones de negligencia, violencia y maltrato.
- ✚ Participar en campañas de promoción de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, desde el enfoque de derechos, que permita sensibilizar a los actores sociales en pro de su participación social.
- ✚ Organizar instancias de capacitación para el fortalecimiento de competencias profesionales que permitan elaborar procesos interventivos pertinentes y desde la lógica de la ética de la intervención.
- ✚ Generar conocimiento por medio de la elaboración de investigaciones y sistematizaciones que permitan incidir en el levantamiento de información y ayuden en la mejora continua de los modelos de intervención.

## OBJETIVOS

- ✚ Desarrollar un enfoque de la cultura del buen trato hacia la niñez y juventud, basado en el enfoque de derechos.
- ✚ Ser co-garantes de derecho en la implementación de planes y programas específicos en el ámbito de las políticas públicas y de desarrollo social.
- ✚ Incidir en la protección integral de los derechos de los niños, aportando desde una perspectiva territorial.
- ✚ Construir un modelo de trabajo centrado en la satisfacción de las necesidades de los niños, niñas y jóvenes y sus familias.

## MODALIDADES DE PROGRAMAS ONG COINCIDE

- ✚ **Programas de Prevención Focalizada:** Los programas atiende a niños, niñas y adolescentes de entre 0 y menos de 18 años, afectados por vulneraciones de derechos relacionadas con su contexto familiar, que son de carácter moderado, integrando especialmente a la intervención a sus adultos a cargo.
- ✚ **Programa de protección especializada para niños, niñas y adolescentes con consumo problemático de alcohol y/u otras drogas (PDC).** El Programa de la línea de intervención especializada, que tiene como objetivo general "Contribuir a la construcción de un proyecto de vida libre de drogas en los niños, niñas y adolescentes del circuito 24 Horas".
- ✚ **Programa de Familias de Acogida especializada con programa de protección especializado FAE PRO.** Los programas de Familias de Acogida es una medida de cuidado alternativo a la internación de niños, niñas y adolescentes que han debido ser separados de su medio familiar de origen, por orden judicial, en razón de situaciones de grave vulneración de sus derechos, a fin que puedan permanecer en un ambiente de contención, cuidado y efectiva protección, mientras se desarrollan procesos de intervención psicoterapéuticos, psicosocial destinados a la reparación de los efectos de

las vulneraciones, y de fortalecimiento de las competencias parentales de los adultos (familia de origen u otra) con los que se pronostica el egreso e inserción familiar estable del niño, niña o adolescente.

✚ **Programa Abriendo Caminos.** Busca implementar estrategias para la promoción y la protección social de niños, niñas y adolescentes que tengan a algún adulto significativo en sus vidas privado o privada de libertad. De esta forma se espera disminuir los efectos psicológicos y sociales que les provoca la separación prolongada con ese familiar.

✚ **Programa Núcleo de Servicios de red calle niños.** El programa Red Calle Niños es un circuito de servicios especializados e integrados en el territorio, dirigido a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años con el propósito de disminuir su permanencia en calle y con ello, interrumpir la exposición a los graves riesgos que impactan en su desarrollo biopsicosocial. Entre los servicios que entrega este programa se encuentran una atención integral y personalizada con servicios tales como: alojamiento, centros recreativos, vinculación en calle, acompañamiento psicosocial y coordinación territorial. Por su parte, Núcleo de Servicios es un conjunto de dispositivos que pertenecen al programa Red Calle Niños. Desde el Núcleo de Servicios de la ONG Coincide se ejecuta el Centro Recreativo (CR) que está ubicado en la ciudad de Puerto Montt.

## **ANÁLISIS DEL ENTORNO.**

### **A nivel institucional.**

Desde hace algunos años la institucionalidad nacional en materia de coordinación del área proteccional y de justicia juvenil viene en franca transformación en relación a los hechos ocurrido en diversos programas y residencias del país, lo que nos obliga a remirar nuestros procesos y tomar decisiones en torno a la forma en la cual aportamos y nos adecuamos a los cambios institucionales.

Desde el año 2016 la ONG Coincide viene desarrollando diversas acciones entorno a la búsqueda de perfeccionar a los profesionales, técnico y administrativos que forman parte de los programas de la Corporación.

Bajo nuestra mirada, hay tres elementos clave dentro de nuestras acciones que nos permiten seguir avanzando, generar procesos de intervención pertinentes y adecuarnos a los cambios del entorno.

- ✚ Desarrollo técnico de los profesionales que forman parte de la ONG Coincide,
  - Generación de alianzas estratégicas con las Universidades Santo Tomas, sede Puerto Montt y Universidad San Sebastián, sede de la Patagonia.
  - Alianza de trabajo con la Sociedad chilena de apego y complejidad infantil, que nos permitió desarrollar dos Diplomados con el PhD Felipe Lecannelier.
  - Capacitaciones de instrumentos de valoración en protección infantil para todos los profesionales de la ONG Coincide.

- Cursos de perfeccionamiento en modelos de intervención para los programas de intervención.
- ✚ El análisis y ejecución de procesos internos en los ámbitos financieros y administrativos eficaces,
  - Entrega oportuna de rendiciones de cuentas a ente financista, frente a la progresiva búsqueda de la mejora continua.
- ✚ Actividades de investigación y generación de conocimiento.
  - Estudio de Análisis de procesos y resultados de la modalidad PPF, que permite levantar importante información respecto de la modalidad, el cual se está ejecutando en el marco de la alianza estratégica entre Universidad San Sebastián y Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
  - Actualmente, estudio de indicadores de Salud Mental en niños, niñas y adolescentes ingresados a tratamiento a los programas de la ONG Coincide.
  - Desarrollo del modelo de Video Feedback para la intervención familiar en programas de la ONG Coincide.
  - Diversas investigaciones y publicaciones en revistas indexadas, en temáticas asociadas a nuestras líneas de trabajo.

El trabajo que se viene realizando por parte de la ONG Coincide en materia de protección de derechos, permite mostrar la relevancia de ser partícipe en los cambios estructurales en materia institucional.

Es así que, dentro de las oportunidades del entorno se toma la decisión de comenzar a ser parte de los procesos licitatorios de otros Servicios, que abordan de manera complementaria el trabajo que venimos realizando, entre ellos, adecuarse a las necesidades del traspaso al nuevo Servicio Mejor Niñez.

## **OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS A MEDIANO PLAZO.**

1. Mantener los buenos índices de calificación en los ámbitos administrativo-financieros con los entes financistas.
  - 1.1. Trabajar con Ingeniero informático en el desarrollo de una plataforma que sirva como sistema integrado de información financiera que permita conocer en línea la información financiera de cada programa ejecutado por la ONG Coincide y ayude en la toma de decisiones.
  - 1.2. Fortalecer el trabajo interno en la plataforma de Recursos Humanos que en la actualidad tiene contratada la ONG Coincide llamado Sistema BUK, que permite llevar el orden administrativo, remuneraciones y RRHH de todos los programas de la ONG Coincide.

- 1.3. Mantenerse al día en relación con la legislación laboral vigente y respetarla.
- 1.4. Adaptarse a los nuevos procesos de rendición de cuentas en caso de adjudicación de programas de diversos Servicios.
2. Desarrollar procesos técnicos especializados.
  - 2.1. Mantener y fortalecer los lazos con las Universidades con las cuales se tienen convenios de colaboración vigentes.
  - 2.2. Trabajar con Ingeniero informático en el desarrollo de una plataforma integrada de información técnica, que permita llevar la gestión en línea y en vivo de los procesos de intervención técnica con cada uno de los programas de intervención.
  - 2.3. Levantamiento de nuevos cargos de personal con énfasis en la referencia técnica, enfocados en el desarrollo técnico de los programas de intervención.
  - 2.4. Mantener los estándares técnicos por medio de la generación de nuevas alianzas, que permitan fortalecer los conocimientos y competencias técnicas de los profesionales de la ONG Coincide.
  - 2.5. Desarrollar campañas comunicacionales relacionadas con las líneas de trabajo que desarrollamos.
  - 2.6. Levantamiento de nuevos estudios de caracterización y sistematización con énfasis en la especialización de las estrategias de intervención.
3. Generar nuevas líneas de acciones con diversos Servicios en materia de protección.
  - 3.1. Postular a licitaciones de otros servicios.
  - 3.2. Generar alianzas de colaboración con otras entidades gubernamentales que permitan generar alianzas estratégicas.
4. Sistematizar los procesos de gestión de personas al interior de la ONG.
  - 4.1. Estandarización del proceso de reclutamiento y selección de personal.
  - 4.2. Estandarización del proceso de Inducción de nuevos colaboradores.
  - 4.3. Estandarización del proceso de Evaluación de Desempeño.
  - 4.4. Plan de Capacitación anual en competencias transversales y genéricas.

#### **SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

El seguimiento se realizará mediante los diversos niveles estructurales de la ONG Coincide, los cuales serán monitoreados directamente desde la Dirección Ejecutiva de la Corporación.

Objetivo 1: Desarrollo y monitoreo por parte de las áreas de Recursos Humanos, Contabilidad y Planificación.

Objetivo 2: Desarrollo y monitoreo por parte de las áreas de Desarrollo Técnico y Comunicaciones.

Objetivo 3: Desarrollo y monitoreo por parte del área de Desarrollo Técnico y Dirección Ejecutiva.

Objetivo 4: Desarrollo y monitoreo por parte del staff de apoyo del área de Psicología Organizacional.

### 3.2 MATRIZ DE RIESGO:

ACTIVIDADES	RIESGOS	DELITOS	CAUSAS	PROB	IMPACT	RIESGO INHERENTE	CONTROL	VAL DE CONTROL
Contratación de profesionales de Intervención	Que tengan Inhabilitades para el trabajo con NNA	Maltrato Relevante	No se aplicó el procedimiento de Reclutamiento y selección de personal	2	3	6	Indicadores de cumplimiento supervisión del Servicio Mejor niñez.	2
Desarrollo técnico de los profesionales que forman parte de ONG Coincide.	Falta de supervisión de los directivos de cada programa	Tortura, otros tratos crueles inhumanos o degradantes	Falta de capacitaciones, formación técnica y acompañamiento de los profesionales para el trabajo con NNA	1	3	3	Supervisiones semanales de caso y seguimiento a los avances de las intervenciones de los profesionales. Evaluaciones de desempeño semestral.	2
Acciones preventivas para el maltrato y abuso sexual	Falta de capacitación y protocolo de maltrato y abuso sexual, falta de canales de denuncia	Delitos contra la integridad sexual de los NNA	No se aplicaron actividades preventivas para temáticas sobre acoso y abuso sexual No existió un proceso de sensibilización del tema y sobre los canales de denuncia establecidos en la institución	2	3	6	Campañas de sensibilización, capacitación y socialización de los canales de denuncia.	2
Desarrollo de intervenciones integrales y bajo los modelos establecidos de forma transversal	Falta de conocimiento de los profesionales sobre los modelos de intervención y aplicación de estos	Delitos contra la vida	Falta de capacitación en los modelos de intervención	2	3	6	Calendario anual sobre competencias técnicas y transversales a los profesionales de intervención	2
Rendición de cuentas	Pérdida de documentación de respaldo	Fraude de subvenciones	Inexistencia de respaldo digital	3	3	9	Procedimiento de rendición de cuentas	2

**3.3 Plan trienal de prevención de delitos:** La matriz de riesgos se aplicará de forma trimestral a los colaboradores por parte de cada director de programa, siendo supervisada su ejecución por el responsable de prevención de delitos. La presente matriz se actualizará de forma anual de manera conjunta con los directores de cada programa.

#### **IV-. RESPONSABLE Y COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

Las figuras responsable de la prevención de delitos (RPD), quienes deberán asegurar la adecuada implementación y operación del MPD son:

- Director Ejecutivo: Miguel Salazar.

Además, se conformó un comité de prevención del delito el cual deberá supervigilar las actuaciones del responsable de prevención del delito.

El comité se encuentra compuesto por las siguientes figuras.

- Encargada de Recursos Humanos – Ingrid Sandoval.
- Encargada de Desarrollo Organizacional – Jocelyn Bocaz.
- Referentes Técnicos de cada modalidad.
- Director Ejecutivo – Yonatan Bustamante.

El comité se reunirá una vez al mes donde se revisarán el cumplimiento de las actividades y acciones descritas en el presente manual, dejando por escrito en una bitácora de trabajo tanto los cumplimientos como observaciones de incumplimiento, las cuales serán enviadas en un acta al Director Ejecutivo, quién dispondrá de 10 días hábiles para generar una respuesta con acciones remediales a las observaciones. Además, tendrá un máximo de 30 días hábiles para aplicar las acciones correctivas una vez aprobadas por el comité de prevención del delito.

#### **V-. CANALES DE DENUNCIAS**

El denunciante realiza la denuncia de manera formal utilizando el **Formulario de Denuncia** y realiza su envío al Director Ejecutivo de ONG Coincide, o quien esté asumiendo el rol de Director de la ONG Coincide al momento de la denuncia, realizando una descripción detallada de la situación vivenciada. Este formulario se socializará para ser utilizado por niños, niñas y adolescentes, sus familias, y trabajadores de la organización y puede ser rellenado y enviado vía online o de forma manual, por lo que todos los programas contarán con este documento en físico. El cual contiene los siguientes ítems.

La individualización de la persona o personas denunciadas. Indicar la relación de dependencia del denunciante, o de la víctima, con el/ denunciado/a, o bien, la relación de trabajo entre ambos.

La descripción de las conductas constitutivas de delito ejercidas por el denunciado/a. Lugar y tiempo en que ocurrieron los hechos. Posibles testigos o antecedentes documentales en el caso de existir.

Recepcionados los antecedentes, se realizarán las siguientes acciones:

o Director Ejecutivo dará respuesta por escrito, en un plazo de 3 días hábiles, acusando recibo de la denuncia realizada, por la misma vía en que se realiza la denuncia.

o El Director Ejecutivo convocará a la Comisión de ética para revisar los antecedentes.



o En caso que los hechos presentados constituyeran conductas de delito , se deberá en un plazo de 5 días, iniciar el correspondiente proceso sumarial.

o La parte denunciante también puede desistir de continuar con la denuncia, lo cual debe ser consignado por escrito al Director Ejecutivo.

La denuncia dará lugar a la apertura de un expediente de investigación para averiguar los hechos dándose audiencia a todos los involucrados, practicándose las acciones que se estime necesario para dilucidar la veracidad de los hechos sucedidos.

Este procedimiento interno debe funcionar con independencia de las acciones legales que puedan interponerse ante cualquier instancia administrativa o judicial.

Durante la tramitación, se debe posibilitar tanto al denunciante como al denunciado, de ser necesario, el cambio en el puesto de trabajo o las acciones correspondientes a la separación de/la denunciante de la persona denunciada, hasta que se adopte la solución.

Asimismo, se debe respetar el carácter confidencial de las actuaciones, por afectar a la intimidad de las personas. El procedimiento formal debe concluir en un plazo de 30 días (o bien, el tiempo imprescindible en caso de no poder respetarse este mínimo indicado), con un informe que contenga la siguiente información.

Resumen de los principales hechos del caso.  
Resumen de las diligencias realizadas a raíz de estos hechos.  
Resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes.  
Propuesta razonada en cuanto a las soluciones.

Es la persona responsable de la prevención de delitos o quien se haya sido designado en este rol, quien deberá generar la investigación y el informe. Luego, este informe debe ser entregado a la plana mayor de la empresa, y a los involucrados se les informará la propuesta respecto a las soluciones.

## **FORMULARIO DE DENUNCIAS**

### **1. TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS**

De acuerdo con el Protocolo, marque con una "X" la alternativa que corresponda al tipo de aspecto que desea comentar:

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Inquietudes      |
| <input type="checkbox"/> | Quejas o reclamo |
| <input type="checkbox"/> | Denuncia         |

### **2. IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS**

Marque con una "X" la alternativa que corresponda a la persona que realiza la denuncia:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Víctima (persona en quien recae la acción).                                       |
| <input type="checkbox"/> | Denunciante (persona que pone en conocimiento el hecho, sin ser víctima de éste). |

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la VÍCTIMA):

Nombre Completo	
Teléfono	
Mail de Contacto	

**Datos personales de la VÍCTIMA: \*opcional**

Nombre Completo	
Programa en el cual se origina el hecho	
Teléfono de contacto	
Mail de Contacto	

Datos personales del DENUNCIADO:

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Programa en el cual se desempeña	

**3. RESPECTO A LA DENUNCIA**

¿El DENUNCIADO tiene relación periódica con la víctima? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- SI
- NO
- Ocasionalmente

¿La VÍCTIMA ha puesto en conocimiento al superior a cargo del programa o a otro superior de la situación? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

**4. NARRACIÓN DE LOS HECHOS**

1. Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el presunto victimario que avalarían la denuncia. Indique el hecho; las personas involucradas; el lugar donde ocurrió; y otros detalles que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

2. Indique hace cuánto tiempo es víctima de acciones de delito. Señale la fecha de inicio de los hechos y la frecuencia con que se reiteran. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

3. Señale el nombre de las personas -testigos- que presenciaron las acciones o que tengan algún tipo de información de lo ocurrido. Indique nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime)

**5. ANTECEDENTES Y DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA DENUNCIA**

¿Con qué documentos o antecedentes cuenta, que acreditan su denuncia? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- |                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ninguna evidencia específica |
| <input type="checkbox"/> | Testigos                     |
| <input type="checkbox"/> | Correos electrónicos         |
| <input type="checkbox"/> | Documentos                   |
| <input type="checkbox"/> | Grabaciones                  |
| <input type="checkbox"/> | Otros medios de prueba       |

Señale cuáles

---

Nombre y Firma del Denunciante

Fecha de entrega del documento \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Observaciones adicionales que le gustaría incluir:

---

---

---

## **VI-. COMISIÓN DE ÉTICA**

Misión: velar que las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención se desarrollen en base a los valores éticos de la institución, las directrices del derecho internacional de los derechos humanos de la niñez, la adolescencia y la familia, y la mejor evidencia disponible.

Objetivo: Entregar asesoría frente a denuncias que requieran decisiones éticas, como desvinculación de trabajadores, ordenar investigaciones internas, decisiones de bioética, revisiones de intervención técnica entre otras.

Integrantes:

Yanet Morales – Jefe Técnico de Programas.

Jocelyn Bocaz – Encargada Desarrollo Organizacional.

Miguel Salazar – Director Ejecutivo.

Yonatan Bustamante – Director Técnico de Proyectos.

## **VII-. CANALES DE INFORMACIÓN**

Se implementará una capacitación semestral para los NNA, y a sus familias o adultos responsables, sobre herramientas que aporten a la prevención del abuso y autocuidado. Dentro de las temáticas a abordar se encontrarán: actos constitutivos de delitos, técnicas y estrategias de prevención, socialización de protocolo y canales de denuncias institucionales.

Además, se trabajará generando afiches sobre la temática la cual se encontrará disponible en las dependencias del programa de forma visible (paredes, pizarra, diario mural, etc).

La capacitación semestral se realizará a los colaboradores de la institución, con el objetivo de fortalecer la utilización de estrategias para la prevención de delitos.

## **VIII-. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN**

La supervisión del modelo de prevención del delito contra niños, niñas y adolescentes y de delitos que afecten el correcto uso de fondos públicos, se realizará en el primer semestre de forma mensual y posteriormente de manera trimestral, dicha revisión la realizará el responsable de prevención de delitos, en este caso el Director Ejecutivo de ONG Coincide, Miguel Salazar, para ello realizará una reunión mensual con cada director/a de programa quienes deben

reportar las actividades realizadas y resultados obtenidos en el proceso y además, se recogerán sugerencias y/o aspectos de desarrollo pesquisados, los cuales se incorporarán al Manual de prevención de delitos posteriormente. Se dejará constancia de los resultados de esta acción en un acta indicando claramente la fecha y horario en la cual se llevó a cabo la actividad, el respaldo de esta información debe ser enviada a la Jefatura de Recursos Humanos, para lo cual se dispone un máximo de 5 días hábiles para el envío posterior a la realización de la instancia.