

Modelo de Prevención del Delito



BUIN
Ilustre Municipalidad



DIDECO

Modelo de Prevención del Delito (MPD)

Índice

I. Introducción	3
II. Objetivo del MPD	4
III. Lineamientos del MPD	4
Lineamiento 1: Contratación de personal	4
Lineamiento 2: Plan de Inducción y Capacitación	4
Plan de Inducción	5
Plan de Capacitación	5
Lineamiento 3: Matriz de riesgos	6
Matriz de riesgos	9
Plan Trianual de Prevención (PTP)	12
Objetivos	12
Alcance	12
Limitaciones	12
Materias críticas para el desarrollo y monitoreo del Modelo de Prevención del Delito	13
Recursos humanos y financieros requeridos	13
Procedimientos aplicables para desarrollar la labor	14
Reportes (tipo, periodicidad, distribución, otros)	15
Elaboración de diagnóstico anual conforme al resultado del monitoreo del MPD	15
Lineamiento 4: Responsable y Comité de la Prevención de Delitos	16
Lineamiento 5: Canales de denuncia	17
Mecanismos de comunicación de los canales de denuncia	18
Modo de acceso	18
Respuesta del canal de denuncias	18
Lineamiento 6: Comisión de ética	19
Lineamiento 7: Canales de información	20
Lineamiento 8: Supervisión y evaluación	20
IV. Consideraciones finales	24
V. Anexos	26
Anexo nº 35 - Declaración de compromiso	26

I. Introducción

La Ilustre Municipalidad de Buin, mediante la Dirección de Desarrollo Comunitario (Dideco) se encuentra en un proceso de acreditación como organismo colaborador ante el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) con el fin de dar cumplimiento, como municipio, a la misión del Servicio en la comuna de Buin, la cual consiste en “proteger, restituir derechos y reparar el daño de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados, poniéndolos en el centro de nuestro actuar junto a sus familias, fortaleciendo su desarrollo integral mediante equipos de profesionales y programas especializados, coordinados con el intersector y adaptados a sus necesidades y territorio.” (Mejor Niñez, 2022)

Lo anterior converge con los objetivos municipales y los lineamientos estratégicos que se propone la comuna en materia de niños, niñas y adolescentes (NNA) que están plasmados en el Plan de Desarrollo Comunal 2021-2028. A grandes rasgos, se proyecta una comuna donde la recuperación del tejido social, la integración y el desarrollo comunitario son elementos importantes para alcanzar el desarrollo y mejorar la calidad de vida de las y los buinenses. Y en particular, se tiene por objetivo *“promover el enfoque de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, articulando acciones educativas, entregando mayores niveles de participación de NNA en la decisiones locales, y desarrollando estrategias de protección de situaciones de riesgo de vulneración”*. En este sentido, se proponen como líneas de acción:

- Gestión local en materia de Infancia y Adolescencia
- Participación y ciudadanía de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)
- Desarrollo Integral de niñas, niños y adolescentes de la comuna
- Prevención de la violencia y el acoso hacia niñas, niños y adolescentes

Por lo anterior es que se presenta un Modelo de Prevención del Delito (MPD) que es definido por el Servicio como “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.” (Mejor Niñez)

Dicho Modelo está descrito en detalle en esta documento y se divide en ocho capítulos que corresponden a los ocho lineamientos establecidos desde Mejor Niñez como uno de los elementos del proceso de acreditación para ser un organismo colaborador, asegurando el cumplimiento a los requisitos y estándares de acreditación, dispuestos en la Ley N°21.302, Ley N°20.032 y los Reglamentos de Acreditación y de Estándares para la Acreditación y para los programas. Lo anterior, para acreditarse en la ejecución de las líneas de acción establecidas desde Mejor Niñez correspondientes a: **Intervenciones ambulatorias de reparación; Fortalecimiento y Vinculación; y Cuidado Alternativo.**

II. Objetivo del MPD

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.

III. Lineamientos del MPD

A continuación se presentan los ocho lineamientos que darán cumplimiento al Modelo de Prevención del Delito en la comuna. Estos fueron construidos por la Dideco en conjunto con diversas oficinas municipales que cooperaron en su elaboración en los diferentes capítulos, ya sea en la identificación de problemas, levantamiento de información, recopilación de antecedentes, elaboración de documentos o revisión del MPD, entre otras.

Lineamiento 1: Contratación de personal

La Ilustre Municipalidad de Buin cuenta con procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personas para la Dideco, elaborado recientemente con fin de verificar, de acuerdo con sus antecedentes, entre otras cualidades, que se encuentran capacitadas para trabajar con niños, niñas y adolescentes, así como el correcto uso de fondos públicos.

Dicho procedimiento se encuentra en el Anexo nº 26 - Procedimiento contratación de personal” de la carpeta adjunta en drive donde se puede observar que se cuenta con un proceso objetivo y estandarizado velando por cumplir las obligaciones que impone la ley, respecto a experiencia, expertise técnica e idoneidad para desempeñarse.

Lineamiento 2: Plan de Inducción y Capacitación

El Lineamiento 2 se divide por una parte, en el Plan de Inducción y por otra, en el Plan de Capacitación.

El Plan de Inducción y Capacitación presentado en este documento tiene por objetivo administrar con eficiencia el recurso humano, de acuerdo a las necesidades existentes en el municipio, para mejorar el desarrollo laboral y personal de las y los funcionarios, lo que se verá reflejado en la calidad de los servicios prestados a la comuna.

Toda persona en su calidad de trabajadora o voluntaria, antes de iniciar su trabajo o servicio en la Dirección de Desarrollo Comunitario, ya sea temporal o permanente, debe firmar una declaración de

compromiso, adjuntada como anexo nº 35 - Declaración de compromiso al final de este documento respecto al ingreso a la institución y al trabajo con niños, niñas y adolescentes.

1. Plan de Inducción

El Plan de Inducción, elaborado por la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), en el marco del proceso de acreditación para la Dideco, se implementa para cada persona que ingrese a prestar servicios, tanto de índole técnico o propio del rol a desempeñar, como en materias de prevención de delitos, incluyendo la normativa interna elaborada para dicha prevención.

La Dideco hará efectiva una política de inducción al nuevo personal que ingrese para facilitar su incorporación en términos laborales y relacionales. Dicha política debe propender a estimular al nuevo funcionario o funcionaria para que pueda integrarse sin obstáculos a sus labores.

El proceso de inducción, es obligatorio para todas y todos los funcionarios que ingresen a la institución, pero voluntaria para aquellos que se encuentren en una situación total o parcialmente desconocida para ellos y que requieran reforzar ciertos aspectos.

La responsabilidad de realizar la inducción es de la jefatura inmediata de la persona contratada, idealmente acompañada del Director de la Dideco o un funcionario que él designe, quienes tienen la obligación de instruir, insertar y transmitir el sentido del municipio y su labor particular. Se debe informar sobre los elementos básicos de funcionamiento como equipamiento de oficina, horarios, teléfonos de contacto, entre otros. Para una mayor especificación revisar el anexo nº 26.

Además, a futuro se considera incorporar un Manual práctico para el nuevo funcionario y la nueva funcionaria de Dideco para que el proceso de inducción quede materializado de manera gráfica y de fácil acceso en cualquier momento para su revisión.

2. Plan de Capacitación

La I. Municipalidad de Buin actualmente cuenta con un Plan de Capacitación para todas y todos los funcionarios de la municipalidad, pero para efectos de la actual acreditación, la OTEC creó un plan específico para la Dideco, tal como se puede revisar en el Anexo nº 28 - Plan de capacitaciones de la carpeta adjunta en drive. Sin perjuicio de lo anterior, es importante reforzar que dicho plan es para la totalidad de las y los trabajadores de Dideco, y de forma obligatoria y con una frecuencia de a lo menos una vez dentro del primer año de contrato, con el fin de prepararles con el conocimiento y las habilidades necesarias para prevenir y responder respecto al trabajo con niños, niñas y adolescentes; y uso de fondos públicos.

Se debe mantener registro de la jornada tanto del contenido entregado como de la asistencia de los participantes. Dicho Plan de Capacitación incorpora las siguientes temáticas mínimas:

- Las políticas relacionadas con la prevención del abuso
- Cómo mantener límites apropiados con los niños, niñas y adolescentes

- Cómo reconocer circunstancias que presentan un alto riesgo para que se den transgresión de límites
- Cómo reconocer y responder ante señales de alerta
- Cómo responder ante situaciones de abuso y cómo denunciarlas
- Cómo responder ante una develación de abuso
- Características de niños, niñas y adolescentes con mayor probabilidad de cometer actos de abuso sexual o de ser abusados
- Aplicación de Circular 05 de 2019
- Detección de necesidades de reparación o abordaje de daño
- Derivación a la red y coordinación intersectorial
- Correcto uso de fondos públicos y los eventuales delitos que se pueden cometer en esta materia, así como las herramientas de prevención del estos

Las temáticas mencionadas corresponden a los contenidos mínimos para el Plan de Capacitación, pudiendo incorporar otras que sean pertinentes para administrar con eficiencia el recurso humano, de acuerdo a las necesidades existentes en la Dirección, para mejorar el desarrollo laboral y personal de las y los funcionarios, lo que se verá reflejado en la calidad de los servicios prestados a la comuna.

Estas actividades podrán también llevarse a cabo mediante convenios con organismos externos, públicos o privados, nacionales o internacionales, o en su defecto por una o un funcionario experto en la materia de capacitación.

De acuerdo a lo señalado en el Plan de Capacitación contenido en el anexo nº 28, se debe asegurar la calidad de la implementación, lo que requiere contar con una estrategia de seguimiento y monitoreo, como también con una metodología que permita tomar decisiones de gestión y ajustes sobre las variables que impacten en la calidad del aprendizaje, tales como: calidad de las o los instructores, calidad de los contenidos, calidad del diseño de las actividades de formación, duración de las actividades, frecuencia, calidad de las tutorías, rol de las jefaturas, asistencias de funcionarios y funcionarias, entre otros factores. Todo lo anterior con la finalidad de asegurar un estándar mínimo requerido para la actividad.

Como ya se mencionó, la cobertura de este Plan de Capacitación específico para la Dideco, busca capacitar obligatoriamente al 100% de las y los funcionarios pertenecientes a dicha Dirección en las materias señaladas como mínimo. Dichas capacitaciones se implementarán a lo menos una vez dentro del primer año de contrato, en particular para las y los funcionarios que se integren, y de manera periódica en general en la Dirección.

Lineamiento 3: Matriz de riesgos

A continuación se presenta la Matriz de riesgos elaborada mediante un diagnóstico a la Dirección de Desarrollo Comunitario, este diagnóstico se realizó por una parte, con antecedentes secundarios respecto a temáticas relacionadas con niños, niñas y adolescentes en la comuna con datos e información obtenida desde el Pladeco y la Oficina de Protección de Derechos.

Y por otra parte, con un levantamiento de información a través de grupos focales y entrevistas a actores relevantes durante el mes de agosto, para conocer mejor el funcionamiento de Dideco e identificar posibles riesgos en la implementación de un Modelo de Prevención del Delito para la acreditación en las líneas de trabajo de **intervenciones ambulatorias de reparación, fortalecimiento y Vinculación, y cuidado alternativo.**

Para el diagnóstico se consideró la capacidad instalada que existe para abordar estas líneas de acción que se pretenden ejecutar una vez aprobada la acreditación y correspondientes licitaciones, por lo que se hizo un trabajo de proyección. Debido a esto, se analizó la experiencia del personal en el área y el establecimiento de protocolos y procesos nuevos que pueden generar riesgos y evaluar a nivel interno el desempeño de la OPD.

Se realizó un diagnóstico organizacional participativo evaluando diversas dimensiones (estilos de liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y control) respecto a la cultura organizacional de la Dirección de Desarrollo Comunitario, incorporando además, la elaboración de una matriz FODA para finalmente pasar a la co-construcción de la Matriz de riesgos que se expone.

Para dicho diagnóstico participó el equipo de la OPD y las y los coordinadores de oficinas y programas de Dideco más idóneos en relación al trabajo con NNA. Se formaron tres grupos de trabajo con metodología participativa para poder incorporar todas las perspectivas y elaborar una Matriz de riesgos que considere a la mayor cantidad de visiones de Dideco.

Además de eso, se realizó trabajo conjunto con el Director de Dideco y con el Coordinador de la OPD para ajustes en la Matriz y definición del Plan Trianual de Prevención.

La información levantada fue sistematizada y analizada en el software de análisis cualitativo atlas.ti de forma integral y dio paso a la elaboración de este Modelo de Prevención del Delito. La mayor cantidad de riesgos que se diagnosticaron tienen su mecanismo de control en los mismos lineamientos que ya fueron dados para la elaboración de un MPD, y otros, tuvieron que ser analizados e incorporados como elementos nuevos para la Dirección.

Aquellos elementos que se incorporaron dicen relación con los siguientes riesgos:

1. Surgió el riesgo de que pueda existir una **sobreintervención en NNA y falta de vinculación y seguimiento de casos** por la baja coordinación entre las instituciones y programas, por lo que se piensa volver a una antigua práctica de la Dideco, que se vio interrumpida por la pandemia, respecto a agrupar las distintas oficinas y programas según área temática de intervención para trabajar de forma colaborativa y mancomunada. Estas se agrupan de la siguiente forma:

Abreviación	Oficina Programa	Área
Adulto mayor	Adulto mayor	Área Familia
Centro DIA	Centro DIA Buin	

Autoconsumo	Autoconsumo	
Chile crece	Chile Crece contigo	
CIF	Centro Integral de Familia	
Habitabilidad	Habitabilidad	
OPD	Oficina Protección de Derechos	
SENDA	SENDA - Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol	
Familias	Familias Seguridad y Oportunidades	
Asistencial	Asistencial	Área social
Albergue	Albergue municipal	
Buin joven	Buin joven	
CDM	Centro de la Mujer Buin	
Of. de la mujer	Oficina de la Mujer	
Subsidios	Estratificación y subsidios sociales RSH	
4 a 7	4 a 7	
Fonasa	Fonasa - Fondo Nacional de salud	Emprendimiento y empleo
Fomento	Fomento productivo	
OMIL	Oficina Laboral de Intermediación Laboral OMIL	
OTEC	Organismo Técnico de Capacitación OTEC	
Prodesal	Programa de desarrollo Local Prodesal	Organizaciones comunitarias
Asuntos religiosos	Asuntos religiosos	
OOCC	Organizaciones comunitarias	Inclusión
Discapacidad	Discapacidad	
Diversidad	Diversidad	
Asuntos indígenas	Asuntos indígenas	
Migración	Migración	
Vivienda	Vivienda	Vivienda
Biblioteca Buin	Biblioteca Buin	Desarrollo y recreación
Biblioteca Maipo	Biblioteca Maipo	

Cultura	Cultura	
Deportes	Deportes	
Piscina Maipo	Piscina temperada Maipo	
Turismo	Turismo municipal	

- Otro riesgo que se visualizó, fue el **desgaste físico, psicoemocional y laboral de los equipos**, quienes han trabajado todo este tiempo en condiciones inciertas debido a lo que genera una pandemia, no solo a nivel municipal, sino que a nivel nacional también, convirtiéndose en algo que atraviesa todas nuestras esferas de la vida, más allá de lo laboral. Para esto, y para fomentar un buen clima laboral es que se considera a nivel de Dirección realizar una jornada de autocuidado para sus funcionarios y funcionarias de manera obligatoria y periódica en horario laboral.
- Por último, se conversó sobre la **falta de apoyos externos**, entendiéndose como el trabajo conjunto con otras instituciones como universidades, institutos u otra, que pudiera cooperar en el trabajo de la municipalidad. Si bien ya existen convenios con algunas entidades, se busca fomentar y fortalecer estas vinculaciones en modalidad de prácticas, pasantías o voluntariados, entre otras que pudieran aportar.

Los delitos que se consideraron son los detallados en la Resolución Exenta N° 470 del Servicio Mejor Niñez, los cuales corresponden a Delitos contra la libertad y seguridad; Delitos contra la integridad sexual; Delitos contra las personas; y Delitos que afecten el correcto uso de recursos públicos. Además se incorporó para efectos de la Matriz, la opción “Todos o más de uno de los delitos señalados”.

1. Matriz de riesgos

MATRIZ DE RIESGOS								
Riesgo	Actividad	Delito	Causas	Control	Prob.	Grav edad	Valor del riesgo	Nivel del riesgo
1. Falta de continuidad laboral	Contratación de personal	Todos o más de uno de los delitos señalados	Baja adhesión y compromiso con el municipio	Lineamiento 1 del MPD	2	1	2	Marginal
2. Rotación de personal	Contratación de personal	Delitos contra las personas	Precariedad de la infraestructura	PTP	2	2	4	Apreciable

3. Falta de competencias mínimas en profesionales contratados	Contratación de personal	Todos o más de uno de los delitos señalados	Perfiles que no se ajusten al cargo	Lineamiento 1 del MPD	3	3	9	Importante
4. Bajas condiciones materiales de trabajo (infraestructura y mobiliario)	Atención a público general y en específico NNA y sus cuidadores	Delitos contra las personas	Espacios poco seguros	PTP	1	5	5	Apreciable
5. Sobreintervención en NNA	Trabajo directo con NNA	Todos o más de uno de los delitos señalados	Falta de comunicación y trabajo coordinado en oficinas y programas que se vinculen con NNA	Trabajo por temáticas afines	2	5	10	Importante
6. Falta de vinculación y seguimiento de casos con NNA	Trabajo directo con NNA	Todos o más de uno de los delitos señalados	Falta de comunicación y trabajo coordinado en oficinas y programas que se vinculen con NNA	Trabajo por temáticas afines	2	5	10	Importante
7. Desgaste físico, psicoemocional y laboral de los equipos (falta de espacios de autocuidado)	Implementación del quehacer propio de cada oficina y programa de la Dideco	Todos o más de uno de los delitos señalados	Sobrecarga laboral	Jornada de autocuidado para funcionarios y funcionarias de Dideco	2	5	10	Importante
8. Falta de apoyos externos	Implementación del quehacer propio de cada oficina y programa de la Dideco	Todos o más de uno de los delitos señalados	Sobrecarga laboral	Vinculación con universidades para prácticas, pasantías y voluntarios.	2	3	6	Apreciable
9. Falta de comunicación en la	Implementación del quehacer	Todos o más de uno de los delitos	Omisión de procesos o actividades	Lineamiento 7 del MPD	3	4	12	Importante

2. Plan Trianual de Prevención (PTP)

El Plan Trianual de Prevención, como ya se mencionó, fue elaborado por el actual coordinador de la Oficina de Protección de Derechos debido a su pertinencia e idoneidad en la temática sobre NNA en la comuna. A continuación se describen algunas ideas preliminares, que son ajustables de acuerdo a la oferta programática de la comuna ante un nuevo escenario con la acreditación del Servicio Mejor Niñez.

1. Objetivos

Objetivo general: Fomentar una cultura de respeto hacia los derechos de las niñas, niños y adolescentes desde un enfoque transversal a nivel institucional, comunidad y familias, que garanticen la prevención, protección y promoción de derechos en la comuna de Buin.

2. Alcance

El presente Plan tiene como objetivo incorporar actores e instituciones que asuman y ratifiquen el compromiso por garantizar el buen ejercicio y respeto por los derechos de niñas, niños y adolescentes de la comuna de Buin, ya que es fundamental que desde la comunidad se garantice el cumplimiento de la prevención, protección y promoción de los derechos, permitiendo fortalecer desde los distintos sectores mediante acciones concretas que promuevan un lenguaje universal, asegurando un oportuno flujo de información a la red.

Es relevante mencionar que para velar por el buen funcionamiento del plan, es fundamental visualizar, en general, instituciones que sean parte, tales como, Ilustre Municipalidad de Buin, Educación, Salud, Tribunal de Familia, Carabineros, Policía de Investigaciones, colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia y todas aquellas instituciones de carácter transversal.

Finalmente y en la particularidad, el alcance de este Plan aplica a todas y todos los funcionarios de la Dideco de la Municipalidad de Buin, quienes deben respetar y comprometerse con el Modelo de Prevención del Delito, y su actualización, en la comuna en relación a NNA y el correcto uso de fondos públicos.

3. Limitaciones

Respecto a las limitaciones, entendidas como actividades, procesos o situaciones que, desde un comienzo, dificultan o restringen el desarrollo y monitoreo del MPD. Se puede señalar que una vez acreditada la Dirección, se comienza un proceso de licitación para ampliar la oferta programática, y luego de eso será posible analizar las limitaciones acorde a cada programa, pues como ya se señaló anteriormente, este Plan está sujeto a modificaciones, ya que cuando se haga una implementación efectiva de las líneas de acción postuladas, podrían surgir nuevos riesgos y actividades que no se hayan visualizado en este ejercicio de proyección por no estar ejecutando dichas líneas actualmente.

4. Materias críticas para el desarrollo y monitoreo del Modelo de Prevención del Delito

Algunas de las materias críticas que se presentan son las indicadas en la Matriz de riesgos, donde destacan las de mayor importancia como: Falta de competencias mínimas en profesionales contratados; Sobreintervención en NNA; Falta de vinculación y seguimiento de casos con NNA; Desgaste físico, psicoemocional y laboral de los equipos (falta de espacios de autocuidado); Falta de comunicación en la información; Falta de capacitación a los profesionales.

5. Recursos humanos y financieros requeridos

Perfiles requeridos

Uno de los requerimientos específicos del plan, es enfocarse plenamente en habilidades, conocimientos técnicos, aptitudes y actitudes de cada funcionario y funcionaria para asegurar plenamente la ejecución, es por ello que las y los funcionarios deben cumplir un rol activo en la prevención de delitos relacionados a NNA ; sin dejar de lado la promoción y protección de sus derechos. Es relevante comprender que el personal debe estar capacitado en los enfoques transversales tales como en Derechos Humanos, enfoques de Derechos de la Niñez y Adolescencia, participación, intercultural, género, inclusión de la niñez y adolescencia con capacidades diferentes, territorial, de vida y de redes, para asegurar un correcto funcionamiento del Plan y particularmente propiciar buenas prácticas a favor de la infancia. Otro elemento a considerar en el perfil requerido, es la capacidad de trabajo en equipo, existiendo una lógica de colaboración entre las y los funcionarios como factor protector ya que es importante incorporar la diversidad de visiones, experiencias facilitando y promoviendo una comunicación efectiva de los equipos profesionales.

Infraestructura

En materia de infraestructura, es relevante comprender que para la correcta ejecución de los proyectos colaboradores, contando con suficientes espacios para la atención de niñas, niños, adolescentes y sus familias, siendo estos espacios acogedores. Continuando en la misma línea, también es relevante considerar una infraestructura adecuada para desarrollar reuniones técnicas y análisis de casos con el equipo profesional, entrevistas, brindando el número de oficinas correspondiente a cada profesional con la finalidad de disponer del espacio suficiente para elaborar informes, acoger y atender usuarios.

Mobiliario

El mobiliario debe ajustarse a los requerimientos y enfoques transversales ya descritos, donde principalmente las niñas, niños y adolescentes sean incluidos en todo el proceso de atención generando una visión amplia del contexto y diversas realidades.

El mobiliario debe ser adecuado para brindar una atención de calidad y considerar las comodidades suficientes para desempeñar cada tarea que vaya en directo beneficio de las necesidades de niñas, niños y adolescentes.

Honorarios profesionales

En cuanto a los honorarios de los profesionales, se sugiere considerar y ajustar anualmente según IPC y en concordancia al mercado laboral; este elemento es necesario visualizarlo para disminuir

posibles rotaciones en los equipos de trabajo, manteniendo la estabilidad y permanencia en la institución, un tema que también arrojó el diagnóstico realizado a la Dirección. Lo anterior, siempre y cuando el presupuesto y las condiciones específicas del contexto lo permita.

Recursos tecnológicos

Para mantener la comunicación fluida de la institución es relevante incorporar recursos tecnológicos acordes para facilitar el dinamismo de la información. Por lo cual, es relevante considerar los recursos tecnológicos acordes al contexto y necesidades para dar respuesta oportuna a la red, pero por sobre todo velar por interés superior de las niñas, niños y adolescentes; considerando computadores de escritorio, notebook, capacidad de almacenamiento virtual, entre otras, considerado una conectividad de calidad, evitando caídas y deficiencias del servicio.

Traslado de profesionales

Para el trabajo con NNA se requieren visitas domiciliarias y territoriales, por lo tanto es importante contar con vehículo a lo menos 1 vez por semana para lograr una atención efectiva y de calidad, permitiendo elaborar los informes respectivos para cada causa en los plazos establecidos por magistratura y orientaciones técnicas. En la actualidad, la Dirección de Desarrollo Comunitario, cuenta con 3 vehículos disponibles para eso, pero en caso de aumentar la oferta programática, y por ende, la cantidad de visitas y terrenos, también debería aumentar la disponibilidad de vehículos. Sin perjuicio de lo anterior, es dable considerar disponibilidad el servicio de traslado en caso de posibles eventualidades de vulneración grave de derechos y lograr constatar en terreno los hechos, resguardando la integridad de las niñas, niños y adolescentes.

Señalar las particularidades territoriales de la comuna pues posee una gran extensión y dificultades para acceder a los domicilios debido a las condiciones geográficas y al deficiente servicio de transporte colectivo, entre otros factores.

Capacitación funcionarios y funcionarias

La capacitación a funcionarios y funcionarias es una gran oportunidad de mantener vigencia en temáticas de infancia y adolescencia y prevención de ocurrencia de delitos tal como se describe en el Lineamiento 2 y su respectivo anexo del presente documento.

Añadido al Plan de capacitaciones (anexo nº 28), se espera que los equipos profesionales, se puedan capacitar para generar estandarización en atención a todos aquellos proyectos y programas vinculados con infancia y adolescencia. Además, las jornadas de capacitación garantizarán que las y los profesionales puedan brindar una atención de calidad, actuando ante posibles situaciones de vulneración de derechos.

6. Procedimientos aplicables para desarrollar la labor

Para dar cumplimiento al objetivo general del Plan, se deben establecer acciones concretas y orientadas a la promoción y fomento de una cultura de respeto de las niñas, niños y adolescentes, mediante diferentes metodologías tales como:

Encuentros con niñas, niños y adolescentes para conocer sus opiniones asociadas a sus derechos y vinculación con el medio social, facilitando espacios de participación protagónica. Además, socioeducar a las y los adultos para enfrentar de manera informada y responsable las diferentes situaciones que viven los NNA a diario en materia de prevención, protección y promoción. Se desarrollarán jornadas con adultos y adultas responsables e instituciones, con el objetivo de fortalecer una cultura de derechos de los NNA, presentando las diferentes necesidades y visiones planteadas por agrupaciones infanto adolescentes.

Otro elemento a considerar son las charlas dirigidas a las y los adultos responsables de la comunidad para socioeducar en materia de prevención, promoción y protección de derechos, permitiendo la actualización y conocimiento para enfrentar los fenómenos sociales desde la normativa vigente (Convención Internacional de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes)

7. Reportes (tipo, periodicidad, distribución, otros)

Los reportes de Plan trienal son de exclusiva responsabilidad del encargado de prevención del delito, mediante informes, quien además debe velar y asegurar la adecuada implementación y operación del MPD según el lineamiento n°4 "Responsable y Comité de la Prevención de Delitos". Paralelamente los informes serán visados por el comité de Prevención del Delito, quienes deberán estar al tanto de los procedimientos.

Lo anterior, siempre y cuando el presupuesto y las condiciones específicas del contexto lo permita, por lo que dependerá del contexto y experiencias como sociedad respecto a la diversidad de fenómenos sociales y naturales que se han manifestado desde el año 2019, con manifestaciones sociales, pandemia del SARS-CoV-2, desastres naturales, entre otros.

Finalmente, el Modelo de Prevención del Delito, establece como bases el funcionamiento institucional, independiente de cambios en la línea programática del Servicio Mejor Niñez, colabores acreditados del servicio insertos en la red local, por lo que este modelo garantiza y vela por la prevención de delitos a nivel institucional e individual.

8. Elaboración de diagnóstico anual conforme al resultado del monitoreo del MPD, con el que se actualizará la Matriz de riesgos con que debe contar la organización

Es relevante para la Ilustre Municipalidad de Buin, mediante la Dirección de Desarrollo Comunitario, contar con un Modelo de Prevención del Delito, para asegurar los procesos enfocados a la promoción, prevención y protección de derechos de las niñas, niños y adolescentes, además de establecer márgenes de acción respecto a una cultura de respeto y reconocimiento por los derechos infanto adolescentes. Es por ello, que la elaboración del diagnóstico y respectiva actualización debe ajustarse a las condiciones del contexto, mediante la evaluación y sistematización de su funcionamiento, estos elementos deben ser revisados por el Responsable y Comité de la Prevención de Delitos, para medir el nivel de cumplimiento de los indicadores de logro establecidos en los 7 lineamientos del Modelo de Prevención del Delito (anexos n° 26, 29, 31 y 35).

Lineamiento 4: Responsable y Comité de la Prevención de Delitos

El cargo de responsable de la Prevención de Delitos (RPD), será asumido por el actual cargo de coordinador de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la Ilustre Municipalidad de Buin, por su experiencia en la temática, y quien tiene por función asegurar la adecuada implementación y operación del MPD.

Para esto, deberá desarrollar las siguientes actividades indicadas desde el Servicio Mejor Niñez:

- a. Coordinar que las distintas áreas del organismo cumplan con los procedimientos y directrices de prevención de los delitos incluidos en el MPD.
- b. Reportar su gestión trimestralmente al Comité de Prevención sobre el estado del MPD y asuntos de su competencia y gestión como RPD. Además deberá comunicarles inmediatamente cualquier denuncia que se realice ante la ocurrencia de un delito respecto del mal uso de fondos públicos o que adquiera connotación pública al interior de la organización.
- c. Coordinar con los encargados de cada proyecto de su respectivo organismo la reportabilidad y el análisis de aquellas situaciones que podrían activar el funcionamiento de la Comisión de ética.
- d. Así mismo, a partir del diagnóstico y la Matriz de Riesgos, debe confeccionar un “Plan Trianual de Prevención”, que contemple acciones de prevención necesarias para enfrentar los riesgos detectados que detallan acciones, medios y responsables.
- e. En conjunto con el Comité de Prevención de Delitos deberá promover los alcances a la Matriz de Riesgos, al Plan Trianual, y a los procedimientos y directrices que hagan operativo el MPD.
- f. Velar por el conocimiento y cumplimiento de los protocolos, políticas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos, como elementos de prevención de delitos, en el actuar diario de las y los trabajadores y terceros involucrados en su actuación, como proveedores y otros actores esporádicos.
- g. Documentar y resguardar la evidencia relativa a sus actividades de prevención de delitos.
- h. En su función de monitoreo de la implementación efectiva del MPD, deberá realizar revisiones aleatorias y visitas, previamente notificadas y otras sin previo aviso a cualquiera de los programas y centros del organismo.
- i. Es responsable de las medidas de resguardo y cuidado respecto de quienes formulen denuncias o reclamos a través de un canal de denuncias.
- j. Toda decisión que pueda generar un riesgo de un delito comprendido en el artículo 35 inciso tercero de la Ley N° 21.302 debe ser visada por el RPD, ya sea que la adopte el directorio, el director ejecutivo u otra instancia directiva.
- k. Debe resguardar el cumplimiento de las exigencias descritas por el lineamiento 2 del presente documento.
- l. Debe construir un Resumen Ejecutivo del Plan Trianual que se hará público en la web institucional y se difunda por diversos medios.
- m. Debe velar por el adecuado registro de episodios críticos y compilarlos, elaborando un informe anual que entregará al comité de prevención del órgano directivo, y recopilar los Informes de Comprensión del Proceso, velando porque se realicen en tiempo y forma,

También, deberá incorporarlos, si parece necesario, en la revisión del Modelo y de la Matriz de Riesgos.

- n. Debe configurar los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan al organismo prevenir su utilización en los delitos contra el correcto uso de fondos públicos.
- o. Presentará sus reportes directamente al Comité de Prevención de Delitos definido a continuación en este informe.
- p. Deberá rendir cuenta sobre el estado de implementación y funcionamiento del MPD conforme a los sistemas de supervisión del cumplimiento de este.

Por otra parte, el Comité de Prevención de Delitos estará compuesto por el **Director de Dideco y la coordinadora del programa SENDA** quienes deben:

- a. Supervigilar las actuaciones del Responsable de Prevención de Delitos,
- b. En caso de tomar conocimiento de una denuncia, deberá:

i) Remitirse a la Circular 05, de 2019, del Servicio Nacional de Menores, y sus modificaciones, si son delitos cometidos en contra de Niños, Niñas o Adolescentes atendidos, dando con ellos, además, cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 14 de la ley 20.032

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

Lineamiento 5: Canales de denuncia

Para favorecer y facilitar que el organismo pueda mejorar, se establecen algunos canales de denuncia formales. Estos mecanismos deben permitir recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima a los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización y, en general, cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de alguno de estos hechos.

El encargado de recibir las denuncias debe tener una capacidad de respuesta inferior a 24 horas desde presentada la denuncia y ser capaz de derivar con quienes sea pertinente para cada caso. Además estas denuncias deben tener la posibilidad de resguardar el anonimato de la persona denunciante en caso que se requiera.

Se habilitan principalmente cuatro canales de denuncia:

- **Cita presencial**
- [Formulario de denuncia en línea](#)
- **Fono de denuncia**
- **Libro de reclamos y sugerencias**

1. Mecanismos de comunicación de los canales de denuncia

A nivel interno, es decir dentro de la misma Dirección de Desarrollo Comunitario de la municipalidad, es el Director el encargado de enviar un correo electrónico a todas y todos sus trabajadores informando el procedimiento a seguir con respecto a los canales de denuncia.

A nivel externo, es decir, niños, niñas y adolescentes, sus familias o cuidadores; o cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de delitos que afecten la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes; el modo de comunicación es mediante la página web del municipio velando dar cumplimiento al principio de transparencia, además de, folletos informativos sobre el procedimiento y los canales de denuncias, y por los mismos trabajadores y trabajadoras de la institución.

2. Modo de acceso

La forma de acceder a los canales de denuncia son adaptables de acuerdo a las necesidades de la persona, considerando incluso opciones que no estén descritas en este informe y que queden a criterio de la persona encargada de recibir las denuncias.

Para la **cita presencial** con la persona encargada de recibir las denuncias, la persona denunciante deberá acercarse directamente a la Municipalidad y la o el encargado completará un formulario con la información proporcionada, debiendo adaptar su lenguaje para el caso de niños, niñas y adolescentes para mejorar su comprensión. La persona encargada debe resguardar la confidencialidad de la situación informada. Su funcionamiento es en horario laboral.

En el caso del [Formulario de denuncia en línea](#), la persona denunciante debe contar con acceso a internet para ingresar su denuncia a través de la página web de la Municipalidad. La persona encargada debe resguardar la confidencialidad de la situación informada. Además, se dispondrán códigos QR en las oficinas municipales para hacer más fácil el acceso a este formulario.

El **Fono denuncia** consiste en un número telefónico dispuesto por la Municipalidad, la unidad de Buin Seguro al cual la persona denunciante pueda llamar las 24 horas del día, marcando desde cualquier teléfono al 1426, y la persona encargada de recibir las denuncias completará un formulario con la información proporcionada, resguardando la confidencialidad de la situación informada.

3. Respuesta del canal de denuncias

Para el mecanismo de Fono denuncia, la revisión de estas se efectúa cada 24 horas como mínimo con fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 14 de la ley 20.032. La persona encargada de recibir las denuncias debe tener la capacidad de canalizar, asesorar y derivar, según corresponda, tanto dentro de la misma organización, como fuera de ella. Este Fono denuncia debe estar habilitado las 24 horas del día, todos los días de la semana, para así satisfacer las urgencias de las denuncias. Respecto a los demás canales de denuncias, estos darán respuesta en horario normal del funcionamiento municipal.

Se adjunta como “Anexo nº 30 - Formulario de denuncia” de la carpeta adjunta en drive el formulario de denuncia que está estandarizado para los distintos canales existentes, exceptuando para el punto 4.

Lineamiento 6: Comisión de ética

Su misión es velar que las actividades de cuidado, evaluación, acompañamiento e intervención, se desarrollen en base a los valores éticos de la institución, que se rige de acuerdo a la ley 18.834 y tal como se adjunta en el “Anexo nº 32 - Decreto Nº1896 Manual de Procedimiento de denuncias y Sanción de Acoso Laboral y Sexual” de la carpeta adjunta en drive las directrices del derecho internacional de los derechos humanos de la niñez, la adolescencia y la familia, y la mejor evidencia disponible, de modo de promover la reflexión colectiva sobre el quehacer profesional en protección y resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes, modificando o adecuando las actividades referidas cuando lo ameriten.

Esta comisión debe ser asumida en principio por el **Director de la Dirección de desarrollo Comunitario y por el abogado de la OPD**, y quienes sean pertinentes para cada caso particular, para que puedan asesorar frente a situaciones de denuncias que requieran decisiones éticas, como desvinculación de trabajadores, ordenar investigaciones internas, decisiones de bioética y revisiones de intervención técnica entre otras. Su composición responde a una mirada interdisciplinaria que aporta mayor perspectiva para un funcionamiento como entidad colegiada, de carácter consultivo y asesor.

No debe ser permanente, ni en el tiempo ni en su conformación, basta que el **Director de Dideco o el RPD** determine su constitución frente a ciertos hechos que puedan revestir la toma de decisiones éticas en la institución y que, de no definirse, podrían agravarse al punto de constituir caracteres de delito, y designe un equipo, conformado por personal del organismo con la experiencia para asesorar respecto de la cuestión discutida, quienes una vez prestada su opinión pueden retomar su funciones habituales en la institución.

Esta Comisión de Ética, tendrá un funcionamiento Ad-Hoc conforme cada caso. Cada vez que se constituya deberá designar a un responsable de acuerdo a la especialidad, para que reporte al directorio del organismo los resultados de su funcionamiento, y que vele porque se cuente con un sistema de registro, de audio, video o escrito del debate de su reunión, el que deberá mantenerse como respaldo en el organismo colaborador, a disposición del Servicio en caso de requerirse.

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

Lineamiento 7: Canales de información

La Dirección de Desarrollo Comunitario se debe encargar de entregar de manera periódica a los niños, niñas y adolescentes, y a sus familias o adultos responsables, información adecuada -según la edad, desarrollo y capacidad de intelección-, sobre herramientas que aporten a la prevención del abuso y autocuidado. Para esto se utilizan diversos canales y métodos, que enseñen a protegerse del abuso, contando con una estrategia de entrega de información útil para la prevención de este tipo de delitos, incorporando elementos tales como:

- Límites y comportamientos aceptables en la organización de las y los trabajadores hacia ellos y entre ellos.
- Consecuencias si no se respetan las reglas sobre el trato con los demás usuarios.
- Qué hacer si alguien transgrede sus límites o no cumple las reglas respecto al trato con ellos.
- Y qué hacer si sufren un abuso o maltrato.

Los canales de información deben ser adaptables de acuerdo a las necesidades particulares, considerando incluso opciones que no estén descritas en este informe y que queden a criterio de las y los trabajadores de la institución.

Algunos de ellos consisten en charlas, talleres, capacitaciones, folletos, página web de la Municipalidad y sus redes sociales, entre otros. Y en un nivel interno, se declara la obligatoriedad de informar de manera periódica a las y los trabajadores sobre estrategias para la prevención de delitos por el mal uso de fondos públicos, utilizando los mismos canales anteriormente descritos, además de reuniones y correos electrónicos.

Se prioriza contar con capacitaciones realizadas por alguna entidad externa como por ejemplo una universidad, o en su defecto realizada por algún funcionario especializado en la temática requerida.

Lineamiento 8: Supervisión y evaluación

El sistema de supervisión debe incluir distintas estrategias para garantizar la adecuada ejecución del MPD, incluyendo la adopción y cumplimiento de la normativa interna del Servicio contenida en Circulares y/u Orientaciones Técnicas de cada modalidad.

El objetivo de la supervisión es mejorar la calidad de la atención de niños, niñas y adolescentes, previniendo nuevas vulneraciones y garantizando la efectiva protección de sus derechos, y previniendo el mal uso del recurso público. La idea es que con este sistema de supervisión se pueda identificar fácilmente las debilidades o falencias de la gestión para poder ir mejorando continuamente.

Para lograr lo anteriormente expuesto, se requiere contar con una medición sistemática de los hallazgos, la caracterización y magnitud de las situaciones pertinentes, y que este levantamiento de información sea permanente y riguroso. La medición permite nombrar y visibilizar un problema.

Asimismo, el realizarlo de manera sistemática posibilita aumentar el conocimiento dando cuenta de su magnitud, características y consecuencias, los factores protectores y de riesgo, así como, de los elementos necesarios a tener en consideración para la debida intervención.

Por lo anterior, es necesario que como Dideco se pueda fortalecer de manera continua y sistemática las capacidades técnicas de sus funcionarios y funcionarias, en la elaboración de instrumentos, de manera tal, que los esfuerzos en la generación de información empírica sostienen y justifican el diseño de una política pública comunal, su implementación, así como también el monitoreo y la evaluación de su impacto.

Para la supervisión y evaluación del MPD se creó un sistema de indicadores para cada lineamiento. Se describe el lineamiento 1 a continuación, donde la Planilla de registro corresponde a un documento donde se registran los datos del personal contratado bajo el procedimiento adjuntado como Anexo nº 26.

Lineamiento	Indicador	Meta	Forma de calcular	Medio de verificación
Lineamiento 1: Contratación de personal	Porcentaje de trabajadores contratados bajo el procedimiento establecido.	100%	Nº de trabajadores contratados de acuerdo al procedimiento/Nº total de trabajadores contratados * 100	Planilla de registro
	Porcentaje de ítems publicados sobre el proceso	100%	Nº de ítems publicados/Nº total de ítems * 100	Página web de la municipalidad

En el lineamiento 2 se menciona como medio de verificación un registro de asistencia, la declaración de compromiso (“Anexo nº 35”), una minuta que debe incluir datos básicos de identificación y los temas tratados, fotografías de las capacitaciones y resultados de la [encuesta en línea aplicada](#) por la plataforma de google forms a las y los trabajadores, la cual se adjunta como “Anexo nº 29 - Encuesta capacitación a funcionarios y funcionarias” de la carpeta adjunta en drive.

Lineamiento	Indicador	Meta	Forma de calcular	Medio de verificación
Lineamiento 2: Plan de Inducción y Capacitación	Porcentaje de trabajadores con inducción	100%	Nº de trabajadores con inducción realizada/Nº total de trabajadores contratados * 100	Registro de asistencia y declaración de compromiso firmada
	Porcentaje de trabajadores capacitados en un periodo de 12 meses	100%	Nº de trabajadores con capacitación/Nº total de trabajadores *100	Registro de asistencia, y minuta de la capacitación con los temas tratados
	Cantidad de capacitaciones	1	Nº de capacitaciones realizadas dentro	Registro de

	realizadas dentro de un periodo de 12 meses		de un periodo de 12 meses	asistencia y fotografías
	Porcentaje de trabajadores que evalúan positivamente las capacitaciones	70%	Nº de trabajadores que evalúan con puntuación 4 a 5 inclusive correspondiente a "bueno" o "muy bueno" / Nº total de trabajadores * 100	Resultados encuesta en línea para funcionarios

En el caso del lineamiento 3 se solicitan indicadores de gestión de acuerdo a lo que arrojó la Matriz de riesgos. Para el riesgo de sobreintervención en NNA y falta de vinculación y seguimiento de casos por la baja coordinación entre las instituciones y programas, se solicita que exista periódicamente reuniones de coordinación por área temática de trabajo.

Otro riesgo que se visualizó, fue el desgaste físico, psicoemocional y laboral de los equipos, por lo que para conocer mejor el estado de los equipos y su bienestar se aplicará una encuesta de satisfacción laboral para poder ir mejorando constantemente. Además, de la instauración de una jornada de autocuidado obligatoria para todas y todos los funcionarios de la Dirección.

Por último, se conversó sobre la falta de apoyos externos, entendiéndose como el trabajo conjunto con otras instituciones como universidades, institutos u otra, que pudiera cooperar en el trabajo de la municipalidad, por lo que se genera como indicador la incorporación de estudiantes en práctica con medio de verificación la carta de práctica del estudiante firmada por su casa de estudios.

Lineamiento	Indicador	Meta	Forma de calcular	Medio de verificación
Lineamiento 3: Matriz de riesgos	Cantidad de reuniones temáticas por área realizadas en un periodo de 12 meses	12	Nº de reuniones temáticas por área realizadas dentro de un periodo de 12 meses	Registro de asistencia y acta de reunión
	Porcentaje de trabajadores que responden encuesta de satisfacción laboral	100%	Nº de trabajadores que responden encuesta / Nº total de trabajadores * 100	Resultados encuesta
	Cantidad de jornadas de autocuidado realizadas en un periodo de 12 meses	1	Nº de jornadas de autocuidado realizadas dentro de un periodo de 12 meses	Registro de asistencia
	Cantidad de estudiantes que realizan su práctica profesional en la Dideco en un periodo de 12 meses	5	Nº de estudiantes que realizan su práctica profesional en la Dideco dentro de un periodo de 12 meses	Carta de práctica firmada por la casa de estudios.

Para el lineamiento 4, hay dos partes fundamentales, por un lado la difusión del Resumen Ejecutivo Plan Trienal en la página web y redes sociales del municipio, y por otro lado la elaboración y revisión de los reportes de gestión trimestral. Estos deben ser elaborados por el Responsable de Prevención de Delitos (RPD) y ser revisados por el Comité de Prevención de Delitos, poniendo en ejecución el

sistema de supervisión y evaluación descrito en este apartado según corresponda. En total en el año se deben realizar cuatro reportes ya que tiene una periodicidad trimestral.

Lineamiento	Indicador	Meta	Forma de calcular	Medio de verificación
	Porcentaje de ítems publicados del Resumen Ejecutivo del Plan Trianual	100%	Nº de ítems publicados/Nº total de ítems * 100	Página web y redes sociales de la Municipalidad
Lineamiento 4: Responsable y comité de prevención del delito	Porcentaje de reportes de gestión trimestral realizados por el RPD	100%	Nº de reportes de gestión trimestral realizados por el RPD/4 *100	Reportes de gestión firmados por RPD
	Porcentaje de revisión de reportes de gestión presentados por el RPD	100%	Nº de reportes de gestión trimestral revisados por el comité/Nº de reportes de gestión trimestral realizados por el RPD *100	Reportes de gestión firmados por el Comité de Prevención del Delito

En el caso del lineamiento 5, una de las cosas que se busca medir es la cantidad de denuncias respondidas, rapidez de respuesta, y el conocimiento que se tiene sobre los distintos canales. Esto se mide mediante tres indicadores, donde uno de ellos se obtiene a través de los resultados de una [encuesta en línea](#) aplicada en forma aleatoria mediante la plataforma google forms y que se adjunta como “Anexo nº 31 - Canales de denuncia Dideco” de la carpeta adjunta en drive.

Lineamiento	Indicador	Meta	Forma de calcular	Medio de verificación
	Porcentaje de denuncias respondidas	100%	Nº de denuncias respondidas/Nº total de denuncias recibidas *100	Planilla de registro
Lineamiento 5: Canal de denuncias	Cantidad promedio de horas de demora en dar una respuesta	24 horas	Suma total de la cantidad de horas de respuesta/Cantidad total de denuncias	Planilla de registro
	Porcentaje de personas que declara conocer al menos uno de los canales de denuncia	60%	Nº de personas que declara conocer al menos uno los canales de denuncia/Nº total de encuestas respondidas * 100	Resultados encuesta en línea

El principal indicador para el lineamiento 6 corresponde a la cantidad de situaciones analizadas por la comisión de ética, ya que como dicha comisión funciona solo en casos que lo amerite, se mide solo su funcionamiento en ocasiones particulares y no de forma permanente.

Lineamiento	Indicador	Meta	Forma de calcular	Medio de verificación
-------------	-----------	------	-------------------	-----------------------

Lineamiento 6: Comisión de ética	Cantidad de situaciones analizadas por la comisión de ética estando en funcionamiento	1	Nº de situaciones analizadas por la comisión de ética estando en funcionamiento	Informes de resolución
-------------------------------------	---	---	---	------------------------

Para el lineamiento 7, se mide la cantidad de instancias de carácter informativo difundidas por la Municipalidad dentro de un periodo de 12 meses, entendiéndose por “instancia”, las diferentes formas de informar tales como: una charla, una capacitación, un operativo informativo en terreno, y para las y los funcionarios municipales, se puede entender una instancia como un envío de un correo masivo con la información pertinente indicando además, en el caso de existir dudas o un interés en profundizar, los canales para hacerlo.

Lineamiento	Indicador	Meta	Forma de calcular	Medio de verificación
Lineamiento 7: Canales de información	Cantidad de instancias de carácter informativo difundidas por la Municipalidad dentro de un periodo de 12 meses	3	Nº de instancias de carácter informativo difundidas por la Municipalidad dentro de un periodo de 12 meses	Correos electrónicos, página web de la Municipalidad, registro de asistencia, fotografías

La supervisión y la evaluación son herramientas de gestión que ayudan a la toma de decisiones, a realizar un seguimiento de los avances y dar cuenta de su impacto. Estas deben efectuarse con periodicidad y con registro sistemático de los resultados obtenidos. El responsable de llevar a cabo el procedimiento aquí descrito es el Responsable de Prevención de Delitos, en conjunto con el Comité de Prevención de Delitos, quienes poseen el deber de llevar a cabo una tarea que es dinámica en el tiempo y que permite que instituciones como una municipalidad, puedan mejorar en el servicio que otorgan a la comunidad.

IV. Consideraciones finales

La Ilustre Municipalidad de Buin considera fundamental la protección, participación y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes de nuestra comuna, tal como se consigna en el plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2021-2028. Es por ello, por lo que la solicitud de acreditación ante el Servicio Mejor Niñez forma parte esencial en el proceso que desarrolla el gobierno comunal.

Nuestra gestión ha dado hincapié en la protección a los derechos de los NNA, en especial a aquellos que han experimentado situaciones de vulneración, entregando atención oportuna por medio de un equipo multidisciplinario conformado por profesionales de nuestra OPD, Oficina Asistencial, Oficina de Discapacidad, entre otros.

En consideración a las características geográficas de nuestra comuna y con una importante parte de nuestra población ubicada en sectores rurales, se presenta como un desafío para muchas de estas familias poder acceder a una atención oportuna, por lo que esta acreditación permitirá a nuestra gestión el poder entregar esta protección nuestros NNA de los sectores más alejados, además de integrar nuevos servicios relacionados con la gestión de Mejor Niñez.

Finalmente, es fundamental fortalecer la institucionalidad municipal, capacitar equipos técnicos, implementar estrategias de modernización de la gestión y especializar los mecanismos de formulación y promoción de proyectos para atender las diversas necesidades de la comunidad. Su objetivo es desarrollar la gestión del desarrollo local con el fin de identificar los desafíos a través de planes, programas y proyectos expresados en objetivos estratégicos específicos.

V. Anexos

Anexo nº 35 - Declaración de compromiso

En mi calidad de trabajador/a en la Ilustre Municipalidad de Buin, yo _____
_____ con fecha _____, declaro lo siguiente:

- a) Que ha recibido y leído todas las políticas de la organización y que acepta cumplirlas.
- b) Que se compromete a respetar las normas y límites respecto del trato con los niños, niñas y adolescentes.
- c) Que reconoce y acepta el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso a las autoridades internas y externas correspondientes.
- d) Que está dispuesto a someterse a una prueba de drogas aleatoria al menos una vez al año.
- e) Que reconoce y acepta su obligación de cooperar con cualquier investigación interna.
- f) Que se compromete a informar de inmediato a la organización si está implicado en un proceso legal vinculado con delitos contra niños, niñas y adolescentes, o el mal uso de fondos públicos, o ha sido condenado por un crimen o simple delito.

Firma trabajador/a

Fecha: