

## CUERPO N° 2

### Información General y de Contexto:

Información de la estructura de gobierno corporativo; identificación de sus fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos; estructura operacional; proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios; sistema de prevención de riesgo de la ocurrencia de delitos; sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados; canales on line dispuestos para recibir consultas o reclamos de las familias, cuidadores o representantes legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos; procedimiento y plazo para su respuesta y resolución.

### 2.1.- GOBIERNO CORPORATIVO:

#### 2.1.1.- ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SU NÓMINA,

##### 2.1.1.1.- DIRECTORIO:

**PRESIDENTA** : Denisse Vanessa Araya Gallardo, R.U.N.: 16.990.427-8

**Funciones:**

*“Representarla judicial y extrajudicialmente; Presidir las reuniones del Directorio y las Asambleas Generales; Ejecutar los acuerdos del Directorio, sin perjuicio de las funciones que los estatutos encomienden al Vicepresidente, Secretario, Tesorero y a otros miembros que el Directorio designe; Organizar los trabajos del Directorio y proponer el plan general de actividades de la Institución; Nombrar las Comisiones de Trabajo que estime convenientes; Firmar la documentación propia de su cargo y aquella en que deba representar a la Asociación. Firmar conjuntamente con el Tesorero o con el Director que haya designado el Directorio, los cheques, giros de dinero, letras de cambio, balances y, en general, todos los documentos relacionados con el movimiento de fondos de la Asociación; Dar cuenta anualmente en la Asamblea General Ordinaria, en nombre del Directorio, de la marcha de la Institución y del estado financiero de la misma; Resolver cualquier asunto urgente que se presente y solicitar en la sesión de Directorio más próxima, su ratificación; Velar por el cumplimiento de los estatutos, reglamentos y acuerdos de la Asociación; Las demás atribuciones que determinen estos estatutos y los reglamentos.” (Estatutos O.N.G. Corporación CAPREIS)*

**SECRETARIA** : María Fernanda Codina Cáceres, R.U.N.: 15.369.198-3

**Funciones:**

*“Llevar el Libro de Actas del Directorio, el de Asamblea de Socios y el Libro de Registro de Miembros de la Asociación; Despachar las citaciones a las Asambleas ordinarias y extraordinarias y publicar los avisos de citación de las mismas; Formar la tabla de sesiones del Directorio y de las Asambleas Generales, de acuerdo con el Presidente; Redactar y despachar con su firma y la del Presidente la correspondencia y documentación de la Asociación, con excepción de aquellas que corresponda exclusivamente al Presidente y recibir y despachar la correspondencia en general; Contestar personalmente la correspondencia de mero trámite; Vigilar y coordinar, que*

*tanto los directores como los miembros, cumplan con las funciones y comisiones que les corresponden conforme a los Estatutos y Reglamentos o les sean encomendados para el mejor funcionamiento de la Asociación; Firmar las actas en calidad de Ministro de Fe de la Institución y otorgar copia de ellas debidamente autorizadas con su firma, cuando se lo solicite algún miembro de la Asociación; Calificar los poderes antes de las elecciones; En general, cumplir todas las tareas que le encomienden.” (Estatutos O.N.G. Corporación CAPREIS)*

**TESORERA** : Viviana Andrea Morales Aranda, R.U.N.: 16.334.355-k

**Funciones:**

*“Cobrar las cuotas ordinarias, extraordinarias y de incorporación otorgando recibos por las cantidades correspondientes; Depositar los fondos de la Asociación en las cuentas corrientes o de ahorro que ésta abra o mantenga, y firmar conjuntamente con el Presidente, o con quien designe el Directorio los cheques o retiros de dinero que se giren contra dichas cuentas; Llevar la Contabilidad de la Institución; Preparar el Balance que el Directorio deberá proponer anualmente a la Asamblea General; Mantener al día el inventario de todos los bienes de la Institución; En general, cumplir con todas las tareas que le encomienden.” (Estatutos O.N.G. Corporación CAPREIS)*

## **2.1.1.2.- PRESIDENTA DEL DIRECTORIO Y DE LA ASAMBLEA DE SOCIOS**

**Denisse Vanessa Araya Gallardo, R.U.N.: 16.990.427-8**

**Funciones:**

Como administrador de los bienes de la Asociación el Directorio estará facultado para: Comprar, adquirir, vender, permutar, dar y tomar en arrendamiento y administración, ceder y transferir toda clases de bienes muebles y valores mobiliarios; dar y tomar en arrendamiento bienes inmuebles por un período no superior a tres años; dar en garantía y establecer prohibición sobre bienes muebles, otorgar cancelaciones, recibos y finiquitos; celebrar contratos de trabajo, fijar sus condiciones y poner término a ellos; celebrar contratos de mutuo y cuentas corrientes, abrir y cerrar cuentas corrientes, de depósitos, de ahorro y de crédito, girar y sobregirar en ellas; retirar talonarios y aprobar saldos; girar, aceptar, tomar, avalar, endosar, descontar, cobrar, cancelar, prorrogar y protestar letras de cambio, pagarés, cheques y demás documentos negociables o efectos de comercio; ejecutar todo tipo de operaciones bancarias o mercantiles; cobrar y percibir cuanto corresponda a la Asociación; contratar, alzar y posponer prendas, constituir, modificar, prorrogar, disolver y liquidar sociedades y comunidades; asistir a juntas con derecho a voz y voto; conferir mandatos especiales, revocarlos y transigir; aceptar toda clase de herencias, legados y donaciones; contratar seguros, pagar las primas, aprobar liquidaciones de los siniestros y percibir el valor de las pólizas, firmar, endosar y cancelar pólizas; importar y exportar; delegar en el Presidente, en uno o más Directores, o en uno o más socios, o en terceros, sólo las atribuciones necesarias para ejecutar las medidas económicas que se acuerden y las que requiera la organización administrativa interna de la Institución; estipular en cada contrato que celebre los precios, plazos y condiciones que juzgue convenientes; anular, rescindir, resolver, revocar y terminar dichos contratos; poner término a los contratos vigentes por resolución, desahucio o cualquiera otra forma; operar en el mercado de valores; comprar y vender divisas sin restricción; contratar créditos y ejecutar todos aquellos actos que tiendan a la buena administración de la Asociación.

Sólo por acuerdo de una Asamblea General Extraordinaria se podrá comprar, vender, hipotecar, permutar, ceder y transferir bienes raíces, construir servidumbres y prohibiciones de gravar y enajenar y arrendar bienes inmuebles por un plazo superior a tres años. (Estatutos O.N.G. Corporación CAPREIS)

### 2.1.1.3.- DIRECCIÓN EJECUTIVA:

Ramiro Rodrigo González Figueroa, R.U.N. 12.351.202-2

Funciones:

*Estructurar la organización administrativa de la Asociación, de acuerdo a las instrucciones que le imparta el Directorio, velando por su correcto funcionamiento; Llevar conjuntamente con el Tesorero la contabilidad de la Institución, elaborando el balance y presupuesto anual para presentarlo al Directorio; Celebrar los actos y contratos aprobados por el Directorio conforme a las condiciones y modalidades que éste haya fijado, respecto de los cuales se le haya conferido poder especial para ello; Ejercer las facultades que el Directorio le hubiere especialmente delegado. El directorio podrá delegar en el Director Ejecutivo, sólo las atribuciones necesarias para ejecutar las medidas económicas que se acuerden y las que requiera la organización administrativa interna de la institución; Proponer al Directorio las medidas, normas o procedimientos que tiendan al mejoramiento de los servicios que preste la Institución, como también a su organización interna. (Estatutos O.N.G. Corporación CAPREIS)*

*Asimismo, asumir **la representación legal** de la “O.N.G. Corporación CAPREIS” tanto en la relación con servicios públicos del Estado como privados, con fines de ejecutar los fines y objetivos de la “O.N.G. Corporación CAPREIS”. Conforme a lo acordado por la Asamblea general Ordinaria de Socios de esta misma fecha, expresamente se delega en el Director Ejecutivo, don Ramiro Rodrigo González Figueroa, Cédula Nacional de Identidad: 12.351.202-2, la facultad de representar legalmente a la “O.N.G. Corporación CAPREIS” en servicios, órganos y unidades públicas, así como organizaciones de Derecho Privado, Asociaciones de la Sociedad Civil, sin que la siguiente enunciación sea taxativa: como SENAME, Inspección del Trabajo, diversos Ministerios, Subsecretarías, Secretarías Ministeriales, Intendencias, Gobernaciones, Alcaldías, Municipios, Gobiernos Regionales, Cámara de diputados, Senadores, Poder judicial, Ministerio Público, Defensoría Penal, Defensoría de la Niñez, Organizaciones de la Comunidad, otras Asociaciones, corporaciones y fundaciones, Establecimientos Educativos y de Salud, ONG's nacionales e internacionales y todas aquellas personas naturales y/o jurídicas con quienes la “O.N.G. Corporación CAPREIS” se vincule para el cumplimiento de los fines y objetivos, o para garantizar y defender los intereses de la “O.N.G. Corporación CAPREIS”. Dicha representación será autónoma y separada, sin requerir consulta a la Presidenta y/o Directorio, hasta que dicha facultad le sea revocada o hasta la mantención del actual Directorio, lo que ocurra primero. Se excluye de esta facultad, la administración de bienes de la “O.N.G. Corporación CAPREIS”, en cuyo caso deberá contar con la autorización y representación exclusiva de la Presidenta de este directorio, o quien, en su oportunidad sea designado. (Acta de Asamblea de Socios y Directorio en pleno, ambas de fecha 06 de junio de 2019)*

#### **2.1.1.4.- REPRESENTANTES LEGALES:**

##### **REPRESENTANTE LEGAL AMPLIA Y ADMINISTRADORA DE BIENES:**

**Denisse Vanessa Araya Gallardo.**

**Cédula de identidad 16.990.427-8, soltera, chilena.**

**Ingeniera en Prevención de Riesgos y Medioambiente.**

**Presidenta y Representante Legal**, con personería para actuar separadamente como Representante Legal y Administradora de los Bienes de la institución, conforme lo señalan los Estatutos y lo mandata la Asamblea de Socios y Directorio en pleno, ambas de fecha 06 de junio de 2019, reducidas a escrituras públicas.

##### **REPRESENTANTE LEGAL RESTRINGIDO**

**Ramiro Rodrigo González Figueroa.**

**Cédula de identidad 12.351.202-2, conviviente civil, chileno.**

**Psicólogo,**

**Director Ejecutivo**, con personería para actuar conjunta o separadamente como Representante Legal de la institución ante el SENAME y otros servicios públicos y privados, conforme lo señalan mandato de Asamblea de Socios y Directorio en pleno, ambas de fecha 06 de junio de 2019, reducidas a escrituras públicas.

#### **2.1.1.5.- COMITÉS O CONSEJOS ASESORES.**

**CONSEJO DE ANCIANOS:** órgano consultivo creado por el Directorio, sin derecho a voto ni veto, solo actúa para efectos consultivos y de asesoría.

##### **MIEMBROS:**

Denisse Vanessa Araya Gallardo

Ramiro Rodrigo González Figueroa

Karen Edilia Briones Farías

Claudia Andrea Naranjo Báez

**CONSEJO DE DIRECCIONES:** órgano consultivo creado por la Dirección Técnica del Sistema de Administración Centralizada de Proyectos SENAME. Sin derecho a voto ni veto, sólo actúa para efectos consultivos y de asesoría.

**MIEMBROS: (Directores/as titulares de los Programas en convenio con SENAME y Direcciones Técnica y Administrativa del Sistema de Administración Centralizada).**

Denisse Vanessa Araya Gallardo

Ramiro Rodrigo González Figueroa

María Fernanda Codina Cáceres

Viviana Andrea Morales Aranda

Claudia Andrea Naranjo Báez

Susan Martínez Bahamondes

Carlos Rodrigo Valencia Santos

María Fernanda Gerhard España (Sólo hasta 30/06/2021)

Cristián Alberto Arenas Fuentes (Sólo hasta 31/08/2021)

#### **2.1.2.- MECANISMO DE DESIGNACIÓN:**

2.1.2.1.- Los miembros del Directorio son elegidos por votación de los socios en Asamblea de Socios que se realiza cada tres (3) años. Los cargos de cada miembro del Directorio son electos en Reunión de Directorio para esos efectos.

2.1.2.2.- El cargo de Dirección Ejecutiva es designado por el Directorio y sometido a aprobación de la Asamblea de Socios.

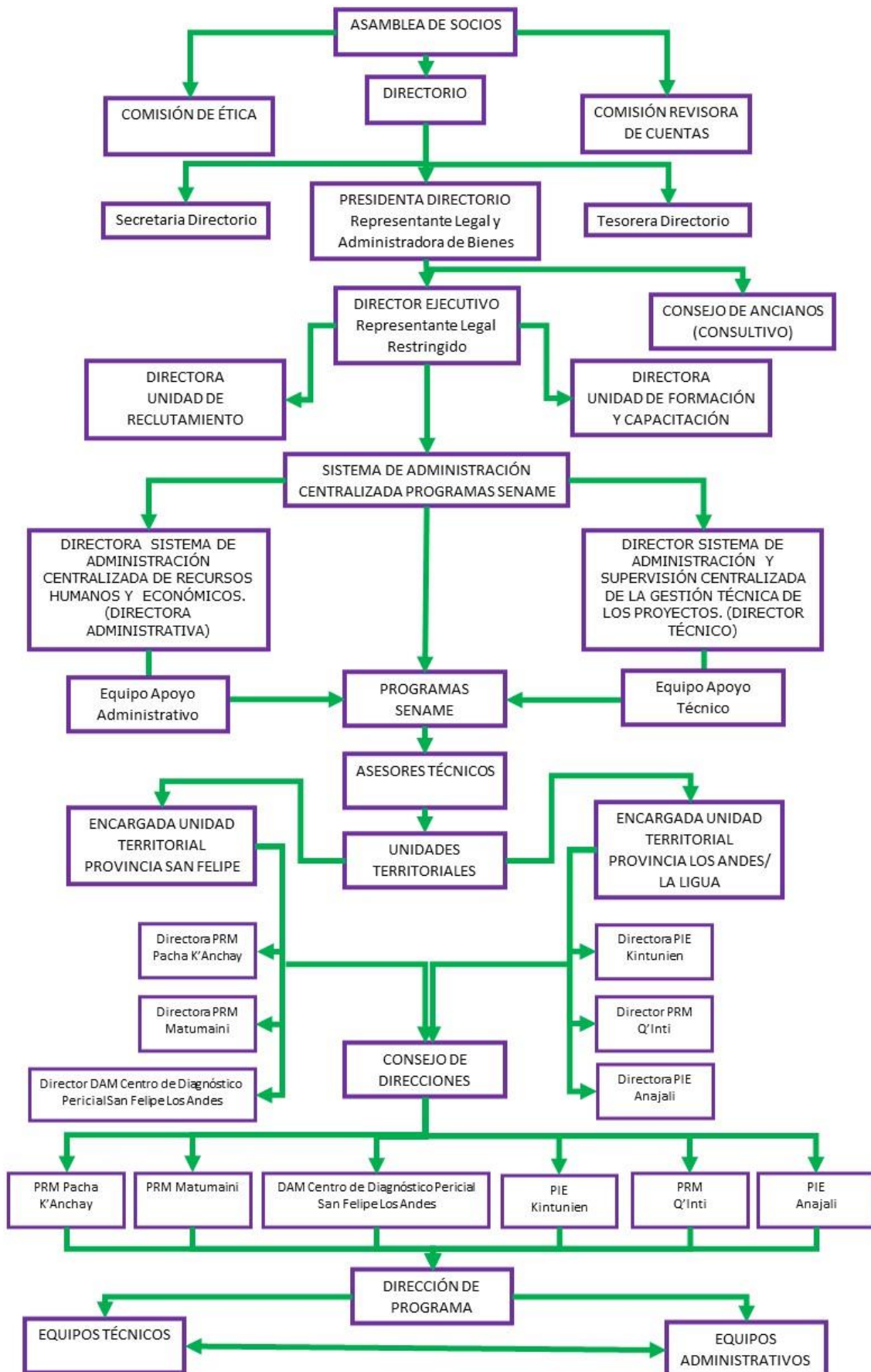
2.1.2.3.- El cargo de Representante Legal Amplia y Administradora de Bienes se encuentra asignado por Estatutos de la institución a la Presidenta del Directorio, quien lo es, también, de la Asamblea de Socios.

2.1.2.4.- La designación del cargo de Representante Legal Restringido es facultad estatutaria del Directorio

2.1.2.5.- La designación de los cargos del Consejo de Ancianos lo establece el acuerdo del Directorio que señala que serán parte integrante aquellos ex presidentes del Directorio, La dirección Ejecutiva y las/los encargados de las unidades territoriales.

La designación de los cargos del Consejo de Direcciones lo establece la decisión del Director Técnico del Sistema de Administración Centralizada que señala que forman parte de dicho Consejo quienes ejercer la Dirección titular de algún programa en convenio con SENAME y la institución.

## 2.2.- Descripción de la estructura operacional (Organigrama)



El despliegue territorial a la fecha ha incluido las provincias de San Felipe, Los Andes y Petorca de la Región de Valparaíso, esto es, las comunas de: San Felipe, Putaendo, Santa María, Panquehue, Llay Llay, Catemu, Los Andes, Calle Larga, San Esteban, Rinconada, La Ligua, Petorca, Cabildo, Papudo y Zapallar

La **“ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL: O.N.G. CORPORACIÓN CAPREIS”** es una Asociación Chilena, sin filiales en el Extranjero.

2.3.Los proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan y período de duración de sus convenios es la siguiente:

- ✓ DAM – Centro de Diagnóstico Pericial (vigente hasta el 31/08/2021)  
Sede: San Felipe  
Cobertura: Provincias de San Felipe y Los Andes  
Convenio terminado el 31 de agosto de 2021.
  
- ✓ PRM – Pacha K’Anchay :  
Sede: San Felipe  
Cobertura: Comunas de San Felipe, Catemu, Llay Llay y Panquehue  
Convenio de continuidad de ejecución con código nuevo desde el 01/09/2021 hasta el 02/09/2023
  
- ✓ PRM – Matumaini :  
Sede: San Felipe  
Cobertura: Comunas de San Felipe, Santa María y Putaendo  
Convenio de continuidad de ejecución con código nuevo desde el 01/07/2021 hasta el 02/07/2023
  
- PIE – Kintunien :  
Sede: Los Andes  
Cobertura: Provincia de Los Andes  
Convenio de continuidad de ejecución con código nuevo desde el 01/07/2021 hasta el 01/01/2023

- ✓ PRM – Q'Inti:  
Sede: Los Andes  
Cobertura: Provincia de Los Andes  
Convenio de continuidad de ejecución con código nuevo desde el 01/09/2021 hasta el 01/09/2023
  
- ✓ PEE- Vapaa Lintu (Vigente hasta el 30/06/2021) :  
Sede: Los Andes  
Cobertura: Provincias de San Felipe y de Los Andes  
Convenio de continuidad de ejecución con código nuevo desde el 01/05/2017 hasta el 01/07/2021
  
- ✓ PIE – Anajali : (Vigente desde el 01/07/2021)  
Sede: La Ligua  
Cobertura: Provincia de Petorca  
Convenio nuevo, con código nuevo desde el 01/07/2021 hasta el 01/01/2023

#### 2.4.- Descripción de valores y principios.

Los principales valores institucionales son:

- Solidaridad.
- Justicia
- Empatía
- Colaboración
- Honestidad
- Sensibilidad
- Respeto
- Responsabilidad

Los principios que guían la actuación de la **“ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL: O.N.G. CORPORACIÓN CAPREIS”** y que definen el horizonte de transformación social dicen



relación con el reconocimiento de la igualdad de derechos y la justicia como imperativos éticos y morales :

Creemos firmemente en una sociedad Justa, Igualitaria e Inclusiva, en que todos los seres humanos tienen derecho a ser felices en una relación armónica y respetuosa con los otros y el entorno, y que funda las acciones en prácticas equitativas e inclusivas.

## 2.5.- Principales actividades y proyectos,

01 Programa Diagnóstico Pericial, Niños, niñas y adolescentes y sus cuidadores, sobre los que se sospecha y/o constata grave vulneración de Derechos. Cobertura territorial bi provincial (Provincias San Felipe y Los Andes). 533 casos anuales atendidos, más de 1.000 prestaciones. Se realizan evaluaciones periciales, se construyen informes periciales, eventualmente se declara en Audiencias de Juicio. (cerrado)

05 Programas de Alta especialización, Niños, niñas y adolescentes y sus cuidadores, sobre los que se considera han ocurrido diversas victimizaciones graves (p.e. ESCNNA, abuso sexual, negligencia grave, maltrato grave, etc). 804 casos anuales, con coberturas en las 15 comunas de las provincias de San Felipe, Los Andes y Petorca. Se realizan intervenciones terapéuticas psicológicas, sociales, socioeducativas, psicosociales y jurídicas, asistencia de audiencias, redacción de informes de atención.

2.6.- Identificación e involucramiento con grupos de interés, entendiendo como tales a aquellas entidades, públicas o privadas, que son potencialmente afectadas por las actividades de la institución o, afectan o pudieren afectar las actividades de la institución, identificando la forma de relacionamiento.

La **“ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL: O.N.G. CORPORACIÓN CAPREIS”** se vincular con los siguientes grupos de interés:

1. Mesas de trabajo interinstitucional de la Corte de Apelaciones de Valparaíso.  
Forma de Relación: Consultivo, asesoría
2. Mesa de trabajo Dirección Nacional de SENAME y consejo Consultivo SENAME  
Forma de Relación: Consultivo, asesoría
3. Red de OCAS regionales: Solidaridad  
Forma de Relación: Asociativo, cooperación.
4. Registro de Organizaciones Defensoría de la Niñez.  
Forma de Relación: Consultivo
5. Red de Infancia del Valle del Aconcagua (RIVA)  
Forma de Relación: Consultivo, cooperación.
6. Red de Profesionales de Infancia de la Provincia de Los Andes (Proinfra)  
Forma de Relación: Consultivo, cooperación.

2.7.- Prácticas relacionadas con la evaluación o medición de satisfacción de los usuarios y resultados obtenidos, dando cuenta de los indicadores de desempeño que se tuvieren definidos.

Los/las usuarios directos de programa pericial completan sistema de evaluación de satisfacción al finalizar el proceso.

Los/las usuarios directos de programas de intervención completan sistema de evaluación de satisfacción de manera trimestral.

Los /las usuarios de cursos y seminarios completan ficha de evaluación de satisfacción en formato on line.

2.8.- Participación en redes y procesos de coordinación con otros actores, identificando aquellas entidades con las que la organización se relaciona motivada por objetivos comunes, y aquellas instancias de cooperación o coordinación en las que participa.

La **“ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL: O.N.G. CORPORACIÓN CAPREIS”** participa en las siguientes redes y procesos de coordinación con otros actores, precisando motivación de dicha vinculación:

1. Mesas de trabajo interinstitucional de la Corte de Apelaciones de Valparaíso.  
Motivación Vinculación: Objetivos comunes
2. Mesa de trabajo Dirección Nacional de SENAME y consejo Consultivo SENAME  
Motivación Vinculación: Objetivos comunes
3. Red de OCAS regionales: Solidaridad  
Motivación Vinculación: Objetivos comunes
4. Registro de Organizaciones Defensoría de la Niñez.  
Motivación Vinculación: cooperación
5. Red de Infancia del Valle del Aconcagua (RIVA)  
Motivación Vinculación: Objetivos comunes y cooperación.
6. Red de Profesionales de Infancia de la Provincia de Los Andes (Proinfa)  
Motivación Vinculación: Objetivos comunes y cooperación.
7. Redes de Salud – APS  
Motivación Vinculación: cooperación.
8. Redes de Salud nivel secundario y terciario -salud mental-  
Motivación Vinculación: cooperación.
9. Redes de Educación.  
Motivación Vinculación: cooperación

2.9.- Consultas, Reclamos, incidentes y denuncias que se hayan recibido y su respuesta. Debe indicarse, asimismo, las políticas y procedimientos que la institución tenga al efecto y los canales para la realización de las denuncias y reclamos que se encuentren disponibles.

- Durante el período anual 2021 se han recibido 04 reclamos, todos han sido canalizados y respondidos..
- El procedimiento de reclamo sigue protocolo básico: se identifica si el reclamo tiene implicaciones legales, de ser así se realiza investigación sumaria y se denuncia a instancias de persecución penal, en caso que no, se tramita de manera interna y se toman acciones correctivas cuando es posible, se contacta al/la denunciante y se informan los hallazgos y la propuesta. El plazo de respuesta es de 5 días hábiles, salvo que se requiera la actuación del directorio, en cuyo caso, el plazo es de 10 días hábiles.

Los **Canales de Denuncia** adoptados por ONG CORPORACIÓN CAPREIS, corresponden a:

- ✓ Página Web de ONG CORPORACIÓN CAPREIS ([www.capreis.cl](http://www.capreis.cl)) la que, en su página de Inicio, a través de link dispuesto para ello, permite al usuario o usuaria enviar la información o requerimiento al Responsable de Prevención de Delitos u otro que designe la Organización.
- ✓ Formularios de Denuncia, diseñados de acuerdo a la etapa evolutiva de los usuarios, que permitan, de manera anónima, escrita y presencial, entregar su descargo, depositando el Formulario en un Buzón.
- ✓ Los Formularios y Buzones están a disposición de los usuarios en la Recepción de cada Proyecto, así como en dependencias de la Administración Centralizada.
- ✓ Publicidad al “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA que se encuentran atendidos en Colaboradores Acreditados” (Resolución Exenta N° 155, 14/02/2022) establecido desde Servicio Mejor Niñez.
- ✓ Publicidad y Activación de Procedimiento y Manejo de Denuncias y Preocupaciones, contemplado en el Título IX del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que cuenta con formulario digital y on line. El que puede activarse ante cualquier situación que por su carácter pudiera afectar el buen funcionamiento del programa, el resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes, la comisión de delitos en contra de ellos mismos, o por mal uso de fondos públicos.

- ✓ Publicidad y Activación de Protocolo de actuación en casos de Sospechas y/o denuncias por delitos sexuales y otros, contemplado en el Título XIX del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- ✓ NOTA: de ser detectado a través de cualquier canal, se activan los procedimientos respectivos, por ejemplo, el procedimiento establecido por la Resolución Exenta N° 155 al tomar conocimiento de una vulneración grave de derecho hacia los niños, niñas y adolescentes usuarios, constitutivos de delito, incluye el envío de Oficio al Tribunal de Familia con la descripción de los hechos y medidas a adoptar, así como la Denuncia correspondiente ante el Ministerio Público por parte de el/la trabajador/a que ha tomado conocimiento de los hechos.

Con todo, es posible diferenciar:

#### C.1.- Canales de Denuncia para Niños, Niñas y Adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes, conforme a su autonomía progresiva y derecho de ser oídos, necesitan mecanismos amigables y accesibles estableciéndose al efecto en la actualidad dos canales de denuncia, que son el buzón de denuncia y el procedimiento de toma de relato espontáneo.

- ✓ Buzón de Denuncia: Cada programa debe contar con un buzón, en un lugar accesible, común y llamativo para los niños, niñas y adolescentes, en los cuales pueden realizar de forma anónima denuncias, quejas o cualquier comentario que les permita expresar su opinión. Cada Dirección debe velar porque su buzón sea:
  - Acorde a la edad de los niños, niñas y adolescentes de la que concurren al programa.
  - Socializado a través de la primera entrevista presencial sostenida con niños, niñas, adolescentes y adultos responsables, siendo claros y explicativos referidos a su funcionamiento.
  - Revisado por la dirección del programa, en compañía de un miembro de la dupla psicosocial o la secretaria administrativa, cada 24 horas (conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°20.032) y registrado con verificadores, cuando corresponda, en libro de seguimiento de buzón de niños, niñas y adolescentes.
  - Aplicado resguardando la confidencialidad de los niños, niñas y adolescentes.

- Luego de la revisión diaria por el/la director/a del programa, y frente a lo que pueda indicarse en el contenido de las cartas, dibujos, o manifestaciones de opinión de los niños, niñas y adolescentes, se procede al análisis de la información para la adopción de todas las medidas que permitan asegurar la protección integral de cada niño, niña y adolescente.
  - En caso de que lo relatado implique la develación de un hecho eventualmente constitutivo de delito se activará el respectivo procedimiento de las Resoluciones Exentas N°155 del Servicio Mejor Niñez, o las que apliquen y se encuentren vigentes al momento.
- ✓ Protocolo de recepción de relato: Los niños, niñas y adolescentes pueden develar situaciones que les afecten, a cualquier funcionario o funcionaria del proyecto, incluso a trabajadores técnicos o administrativos, o a terceros ajenos a ONG CORPORACIÓN CAPREIS. Ante esto, se establece un mecanismo preestablecido para la toma de relatos, con posterior registro, permitiendo la evaluación de los hechos por la Dirección del Programa y el equipo técnico, quien activa el procedimiento correspondiente.
- En este contexto, el programa debe velar porque el manejo de relato espontáneo de los niños, niñas y adolescentes sea:

- Acorde a la edad de los niños, niñas y adolescentes.
- Acorde a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, de manera de mantener disponibilidad para acoger de inmediato lo dicho, transmitir tranquilidad, dar credibilidad, reforzar lo positivo de haber entregado la información, dar espacio para continuar la conversación a futuro, comunicarle que se tomarán medidas para su protección, agradecer la confianza, confortar al niño o niña y ofrecer acogida en caso de requerirlo.
- Luego de recibir el relato por algún adulto, éste lo registra y se informa a la Dirección del Programa, quien, frente a lo señalado por el niño, niña o adolescente, adopta todas las medidas, a fin de asegurar su protección integral.
- En caso de que lo relatado implique la develación de un hecho eventualmente constitutivo de delito se activará el respectivo procedimiento de las Resoluciones Exentas N°155 del Servicio Mejor Niñez y sus modificaciones.

## C.2.- Canales de Denuncia para Familia, Terceros y/o Trabajadores

En cada programa se informa a los trabajadores, a las familias de niños, niñas y adolescentes y a cualquier tercero, la posibilidad de informar al director o directora respecto de cualquier hecho o situación que observen en el programa, del cual parezca necesario realizar un análisis y disponer acciones.

Lo anterior se informa de manera verbal, así como también escrita, en el caso de trabajadores y trabajadoras a través de Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, en el caso de familias, niños, niñas y adolescentes, mediante suscripción de Consentimiento Informado; además de permanecer publicado en lugar visible para todos y todas.

También se le informa respecto a la posibilidad de realizar una denuncia o queja en la página web de ONG CORPORACIÓN CAPREIS, de esta forma tanto trabajadores, trabajadoras, colaboradores, colaboradoras, como familiares y terceros podrán saber cómo acceder a este canal.

- ✓ Página web: En la página web de ONG CORPORACIÓN CAPREIS [www.capreis.cl](http://www.capreis.cl), se encuentra la opción de realizar una denuncia, queja o reclamo, pudiendo realizarlo tanto de forma anónima como entregando los datos de contacto.
- ✓ De igual forma, se indican también otros medios para realizar denuncias, en caso de querer realizar una denuncia en un organismo externo a ONG CORPORACIÓN CAPREIS, señalando al efecto a la OIRS del Servicio Mejor Niñez: OIRS - <https://www.mejorninez.cl/oirs.html>

Las denuncias anteriores, son revisadas por un correo institucional a cargo de la Dirección Técnica de la Administración Central, encargada de remitir las quejas y reclamos, a las áreas correspondientes o adoptar las medidas que correspondan, según el caso.

Si existe algún hecho que afecte a un niño, niña o adolescente, o sea constitutivo de delito, se aplica el respectivo procedimiento de Resoluciones Exentas N°155 y 307 del Servicio Mejor Niñez. Si los hechos involucran a un trabajador o trabajadora de ONG CORPORACIÓN CAPREIS, se comunicará formalmente la situación a la Administración Central -Dirección Administrativa- a efectos de que se adopten las medidas correspondientes acorde a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

- ✓ Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones. ONG CORPORACIÓN CAPREIS procura que en cada programa se encuentre disponible el Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones y que se informe de su existencia y utilidad, tanto a las familias como a toda persona que quiera manifestar

su opinión en relación a su funcionamiento o cualquier otra materia que estime relevante de ser informada y conocida por la institución.

#### 2.10.- Sistema de prevención de riesgos de la ocurrencia de delitos:

En construcción, cronograma considera levantamiento diagnóstico en año 2021 y primer semestre de 2022, para diseño a finales de 2022-