

Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor  
Chile

# MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Documento actualizado en concordancia a Ley 20.393 y a las exigencias del Servicio de Protección Especializada a la  
Niñez y Adolescencia



Congregación de  
Nuestra Señora de la Caridad del  
*Buen Pastor*  
Provincia Bolivia/Chile

Aplicable a Programas y proyectos financiados y/o Acreditados por el Servicio Nacional de Protección especializada para la Niñez y Adolescencia.

# MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Documento actualizado en concordancia a Ley 20.393 y a las exigencias del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Manual de Prevención del Delito

Segunda edición

Santiago, Chile

Mayo de 2026

Redacción

Comité de Prevención del Delito

Diagramación

Centro de Comunicación

Oficina para el Desarrollo y Promoción de los Apostolados

Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor

“El que reciba en mi nombre a un niño como éste, me recibe a mí; y el que a mí me recibe, no me recibe a mí sino al que me envió.”

*Marcos 9,37*

---

“Encontramos inspiración y guía para nuestra misión en las Sagradas Escrituras y en las enseñanzas de San Juan Eudes y Santa María Eufrosia. Como ellos, alimentamos nuestro espíritu de celo en el Corazón de Jesús y María. Es un espíritu evangélico de acogida, bondad, comprensión, servicio y amor, que testimonia el valor [y la dignidad] de cada persona.”

*Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, Constitución Art. 8*

---

“Toda la vida tiene un valor inestimable, incluso los más débiles y vulnerables, los enfermos, los ancianos, los no nacidos y los pobres, son obras maestras de la creación de Dios, hechas a su imagen y semejanza, destinadas a vivir eternamente, y merecedoras de la mayor reverencia y respeto.”

*El Papa Francisco, Mensaje en la Jornada Anual  
por la Vida en Gran Bretaña e Irlanda 28 de julio de 2013*

---

“Reconocemos que todas las niñas nacen con dignidad; poseen los derechos innatos de todos los seres humanos y se les deben garantizar derechos únicos de la infancia para que puedan alcanzar su potencial como individuos, mujeres y miembros de la sociedad. (...) Al responder a las necesidades de las niñas, es fundamental: asegurarse de que cada programa tenga una Política de Salvaguarda Infantil clara, detallada y operativa que promueva el desarrollo positivo y proteja de cualquier tipo de abuso, y use herramientas de derechos humanos de la ONU para abogar a nivel nacional e internacional.”

*Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, Documento de posición sobre la Niña 2018*

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL</b> .....	<b>6</b>
<b>OBJETIVO DEL MODELO</b> .....	<b>7</b>
<b>ALCANCE DEL MODELO</b> .....	<b>7</b>
<b>LINEAMIENTOS</b> .....	<b>8</b>
1. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAS .....	8
– Reclutamiento y selección:.....	8
– Inducción: .....	8
– Código de Conducta de la institución .....	8
– Evaluación de desempeño:.....	9
2. PLAN DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES PERMANENTES EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NNA, ASÍ COMO RESPECTO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PÚBLICOS.....	9
3. GESTIÓN DE RIESGOS.....	11
Identificación de riesgos.....	11
Evaluación de riesgos.....	11
Matriz de riesgos (Anexo 3 – Matriz de Riesgos) .....	11
Monitoreo .....	12
4. MODELO DE GOBERNANZA .....	12
Primera línea: Ejecución.....	13
Segunda línea: Comité de prevención del delito (CPD) .....	13
Tercera línea: Comité de ética .....	15
5. CANALES DE DENUNCIA .....	16
¿Qué denunciar? .....	16
¿Cómo denunciar? .....	17
<i>Controles internos</i> .....	17
• Controles preventivos .....	18
• Controles detectivos.....	19
• Controles correctivos.....	20
• Documentación y evidencia .....	20
6. CANALES DE INFORMACIÓN .....	21
7. SUPERVISIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	21
Supervisión y Monitoreo del MPD .....	22
ANEXOS .....	23

## INTRODUCCIÓN

La Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor, en su camino de obligaciones legales, morales y espirituales como entidad de la Iglesia y como actor importante en el campo humanitario y del desarrollo, tiene como prioridad la salvaguarda de los niños, niñas, adolescentes (NNA) y de las personas en situación de vulnerabilidad. Por esta razón, todos los países, comunidades y apostolados afiliados a la Congregación deben cumplir con la Política y los Procedimientos de Salvaguarda que son consistentes con los más altos estándares internacionales de derechos humanos.

Esta política se extiende a todos los que están bajo el cuidado y la preocupación de la Congregación en cualquier tipo de apostolado y dentro de nuestras comunidades, a corto o largo plazo. Establece el compromiso de mantener a todos dentro de nuestras comunidades y obras apostólicas a salvo de cualquier abuso. Reconoce específicamente los desequilibrios de poder que pueden existir debido a la naturaleza de nuestra convivencia y nuestro servicio apostólico, y cómo éstos pueden crear oportunidades para que se produzcan abusos y/o delitos.

Como institución colaboradora del Estado, el presente Modelo de Prevención del Delito (MPD) constituye un sistema integral de gestión institucional, por cuanto responde tanto a exigencias legales como a estándares técnicos de protección. Se orienta a prevenir riesgos delictuales asociados a la intervención con NNA y al uso de recursos públicos.

La Congregación se compromete a posibilitar un cambio positivo, a proteger y promover los derechos humanos fundamentales de todas las personas. Nos comprometemos a proporcionar un entorno que sirva al interés superior y a las necesidades de desarrollo de los niños/niñas y de las personas en situación de vulnerabilidad. Nos esforzamos por alcanzar los más altos niveles de atención profesional y la adhesión a los principios de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (CNUDN), la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), y los principios rectores de la Congregación a través de su espíritu y carisma. Todas las hermanas y personas involucradas con la Congregación están obligadas a cumplir con estas normas de derechos humanos.

## **MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL**

El Modelo de Prevención del Delito (MPD) de la Congregación se fundamenta en la Ley N° 20.393, la cual establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en relación con la comisión de determinados delitos cuando estos son perpetrados en su interés o beneficio, por parte de sus dueños, directivos, trabajadores o terceros relacionados, entre ellos: malversación o fraude en el uso de fondos públicos, apropiación indebida, delitos asociados a vulneraciones menores a graves de derechos de NNA, incumplimientos de deberes de cuidado, encubrimiento y otra conductas contrarias a la normativa vigente y a los principios institucionales. La identificación de estos riesgos permite orientar las acciones preventivas, mecanismos de control y procesos de supervisión definidos en el presente documento.

En este contexto, el MPD se constituye como un instrumento esencial para prevenir la ocurrencia de dichos delitos, mediante la implementación de mecanismos de control, supervisión y gestión de riesgos adecuados a la realidad institucional.

Asimismo, el presente modelo se ajusta a los lineamientos técnicos y administrativos definidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE), particularmente en lo relativo a la obligación de contar con sistemas formales de prevención que resguarden la integridad de los niños, niñas y adolescentes (NNA), así como el correcto uso de los recursos públicos asignados a los programas. De este modo, el MPD se articula con los estándares exigidos para organismos colaboradores acreditados, asegurando coherencia con los principios de protección integral, enfoque de derechos y debida diligencia institucional.

En este marco, resulta fundamental establecer una distinción conceptual y operativa entre la prevención del delito —entendida como un sistema de cumplimiento normativo (compliance) orientado a evitar la comisión de ilícitos sancionados por la Ley N° 20.393— y la salvaguarda, la cual corresponde a un enfoque técnico especializado destinado a proteger a los NNA frente a situaciones de vulneración de derechos, abuso, negligencia o maltrato. Si bien ambos sistemas son complementarios y se interrelacionan en la práctica institucional, cumplen funciones distintas, poseen responsables diferenciados y requieren mecanismos específicos de implementación, lo que permite fortalecer la eficacia global del sistema de protección y control interno de la organización.

## **OBJETIVO DEL MODELO**

El objetivo general del Modelo de Prevención del Delito es establecer un sistema integral y sistemático que permita a la Congregación prevenir la comisión de delitos, asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y resguardar tanto la integridad de los NNA como el correcto uso de los recursos públicos.

De manera específica, el modelo busca:

- Identificar y evaluar los riesgos de comisión de delitos asociados a las actividades institucionales.
- Establecer mecanismos de control eficaces para mitigar dichos riesgos.
- Promover una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la responsabilidad.
- Fortalecer las capacidades del personal en materias de prevención del delito y salvaguarda.
- Garantizar la existencia de canales seguros y confidenciales para la denuncia de irregularidades.
- Asegurar la trazabilidad, monitoreo y mejora continua del sistema de prevención.

## **ALCANCE DEL MODELO**

El Modelo de Prevención del Delito es aplicable a la totalidad de la organización, incluyendo:

- Directivos y equipo de liderazgo
- Trabajadores y trabajadoras de todos los programas
- Personal administrativo
- Voluntarios
- Prestadores de servicios, consultores y proveedores
- Cualquier tercero que actúe en representación de la institución

El alcance del modelo abarca todas las actividades institucionales, tanto en el ámbito técnico como administrativo, especialmente aquellas relacionadas con la intervención directa con NNA y la gestión de fondos públicos provenientes del Estado.

## LINEAMIENTOS

### 1. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAS

La Congregación del Buen Pastor en su Política de Salvaguarda, cuenta con el procedimiento de la norma 1: *Creación y Mantenimiento de Entornos Seguros*, cuya finalidad es garantizar la implementación de esta política y la adopción de medidas para salvaguardar a los NNA, en el cual, se han establecido una serie de procedimientos para fomentar una cultura de la seguridad y evitar que se produzcan daños a cualquier persona en la realización de la obra apostólica de la Congregación. (Anexo 1 – Política de Salvaguarda Congregacional)

Descargar en [https://buenpastor.cl/images/salvaguarda-24/1\\_Politica\\_de\\_Salvaguarda\\_Congregacional\\_compressed.pdf](https://buenpastor.cl/images/salvaguarda-24/1_Politica_de_Salvaguarda_Congregacional_compressed.pdf)

#### CONTRATACIÓN SEGURA

La gestión de personas constituye un eje central del MPD, en tanto el recurso humano es el principal factor de riesgo y, a la vez, el principal agente de prevención. A continuación, exponemos los procedimientos:

- **Reclutamiento y selección:**
  - Revisión de antecedentes curriculares y validación ante el SPE
  - Verificación de certificados obligatorios
  - Consulta de inhabilidades para trabajar con NNA
  - Evaluación psico-laboral
  - Entrevistas por competencias
  - Validación de referencias laborales

Este proceso busca asegurar la idoneidad técnica, ética y psicológica de las personas que ingresan a la institución.

- **Inducción:**
  - Presentación del MPD
  - Normativa de salvaguarda
  - Propósito organizacional desde el carisma Congregacional. (Manual de inducción)
  - Protocolos internos
  - Responsabilidades del cargo que va a desempeñar
  - Adhesión al código de conducta institucional

#### – Código de Conducta de la institución

El Código de Conducta expresa las expectativas que tenemos de todas las personas involucradas con la Congregación, con respecto a la conducta y la forma en que se llevan a cabo las actividades. Es un componente integral de la salvaguarda y forma parte de las condiciones contractuales para trabajar con la institución. Este Código se aplica tanto

en la vida profesional como en la personal en relación con la salvaguarda. Se tienen en cuenta consideraciones especiales para salvaguardar a los NNA y prevenir la explotación sexual y/o el abuso de cualquier persona. Al firmarlo cada persona se compromete a:

- Trabajar activamente para promover el interés superior de los NNA y de las personas en situación de vulnerabilidad, y actuar en consonancia con las Políticas de Salvaguarda de la Congregación y las guías pertinentes.
- Animar a los NNA que se sientan lo suficientemente cómodos como para señalar las actitudes y los comportamientos que no les gustan y sepan dónde y cómo presentar una queja cuando sea necesario.
- Tener un comportamiento positivo y adecuado con los NNA, respetando los límites, lenguaje adecuado e informar sobre los canales de denuncia que cuenta la institución.

– **Evaluación de desempeño:**

- Cumplimiento normativo (Anual)
- Conducta ética (asociada al código de conducta)
- Capacidad de prevención de riesgos
- Protección efectiva de NNA

## 2. PLAN DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES PERMANENTES EN MATERIA DE DELITOS CONTRA NNA, ASÍ COMO RESPECTO DEL CORRECTO USO DE FONDOS PÚBLICOS

Con el objetivo de formar a las personas que mantengan una relación con programas de intervención con NNA, ya sea en calidad permanente, temporal o voluntariado se hace necesario encuadrar y capacitar en lo que respecta a las funciones a desempeñar y en respecto a la prevención de delitos y posibles riesgos asociados a este. Para aquello se definen dos líneas de trabajo a presentar a continuación:

### INDUCCIÓN

#### a. Funciones del cargo.

Será la/el Directora/or del programa, quien esté a cargo de este proceso. Las actividades en este punto son:

- Presentación de objetivo general y específico del cargo, junto con las funciones y actividades. Aquello deberá realizarse dentro de los tres primeros días desde la fecha de ingreso de la persona a desempeñar el cargo; esta última deberá firmar Certificado de toma de conocimiento de las funciones del cargo, donde además declara aceptar dichas condiciones.

## **b. Prevención del delito.**

- Presentación de MPD, normativa para el manejo de fondos públicos, circular N°155 y resolución N°022, emitidas por SPE. Aquello debe realizarse dentro de los primeros tres primeros días a contar de la fecha de ingreso de la persona a desempeñar el cargo; esta última deberá firmar Certificado de toma de conocimiento, donde además declara aceptar las condiciones asociadas a su puesto.

- Presentación de cada Protocolo de funcionamiento interno que posee cada Programa de ejecución de la línea programática del SPE. Aquel deberá ser presentando dentro de los tres primeros días desde la fecha de ingreso de la persona a desempeñar el cargo; esta última deberá firmar Certificado de toma de conocimiento, donde además declara aceptar las condiciones referidas.

Capacitaciones a realizar:

### **a. Capacitación continua**

- Prevención del delito
- Ley 20.393
- Uso de fondos públicos
- Protección de derechos de NNA y Salvaguarda diferenciado para Adultos y NNA
- Prevención y gestión de Riesgos
- Actualización de REX 155

### **b. Capacitación continua institucional (Anexo 2, plan de formación)**

Descargar en [https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/2-anexo\\_2\\_plan\\_formacion\\_mpd-final.pdf](https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/2-anexo_2_plan_formacion_mpd-final.pdf)

La Congregación además reconoce que la sensibilización y la formación adecuada son cruciales para mejorar las prácticas de Salvaguarda. Es esencial que todas las personas involucradas con la Congregación conozcan las normas de Salvaguarda y sus obligaciones para implementarlas. Dependiendo del rol se proporcionan diferentes niveles de formación.

Se proporcionarán espacios para el conocimiento de la Política de Salvaguarda durante la inducción y los talleres de actualización continua y/o la formación sobre el código de conducta. Así también, nos comprometemos a comunicar el mensaje de la Salvaguarda a los NNA participantes del programa.

Las siguientes iniciativas se pondrán en marcha para asegurar que las personas involucradas con la Congregación, estén equipadas con los conocimientos y las habilidades necesarias para aplicar la Política de Salvaguarda:

- El programa de inducción de la Política de Salvaguarda abarcará a todas las personas nuevas.

- Todas las personas involucradas con la Congregación reciben información sobre la relevancia y el impacto de la Política de Salvaguarda y los documentos de orientación en la realización de su trabajo apostólico.
- Todos los visitantes conocerán y firmarán el código de conducta.
- El personal de Salvaguarda de la Congregación que participe en la respuesta a acusaciones o incidentes de abuso recibirá formación especializada sobre sus funciones y responsabilidades.
- Se han desarrollado estrategias de información y comunicación para la implementación del Política de Salvaguarda con el fin de proporcionar toda la información necesaria a los participantes en el programa sobre quiénes somos, qué hacemos, qué pueden esperar de nosotros, cómo presentar una queja y los detalles del programa en el área correspondiente.
- Los materiales de comunicación sobre la Política de Salvaguarda contendrán la siguiente información: la declaración de política, un resumen del Código de Conducta o del comportamiento que se espera y cómo presentar una denuncia por explotación, abuso y/o acoso.
- El material de difusión, formación e información de salvaguarda está disponible en el sitio web de la Congregación <https://www.buenpastor.cl/index.php/blog-2/1144>

### 3. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un proceso sistemático y continuo que permite identificar, analizar y mitigar los riesgos de comisión de delitos.

#### Identificación de riesgos

- Análisis de procesos
- Revisión de funciones críticas
- Participación de los equipos técnicos, administrativos, trato directo y cuidadoras.

#### Evaluación de riesgos

- Probabilidad de ocurrencia
- Impacto en la organización

#### Matriz de riesgos (Anexo 3 – Matriz de Riesgos)

Descargar en [https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/3-anexo\\_3\\_matriz\\_de\\_riesgos\\_mpd.pdf](https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/3-anexo_3_matriz_de_riesgos_mpd.pdf)

- Descripción del riesgo
- Causas
- Controles existentes
- Responsable del control

- Planes de mitigación

Los riesgos identificados deben ser evaluados para su priorización, con el objetivo de determinar las áreas o procesos de mayor exposición, lo que permitirá enfocar los recursos y esfuerzos del MPD. Para evaluar los riesgos se utilizarán los parámetros de impacto y probabilidad. Se entiende por *impacto* el efecto o el daño sobre la organización en caso de materializarse un riesgo y por *probabilidad*, el nivel de certeza con que se puede materializar el riesgo. En la evaluación de riesgos identificados deben participar representantes de todas las áreas, siendo personas que tengan conocimiento de los riesgos a ser discutidos y gocen de la autoridad para tomar decisiones relacionadas a las estrategias de control y otras formas de administración de los riesgos.

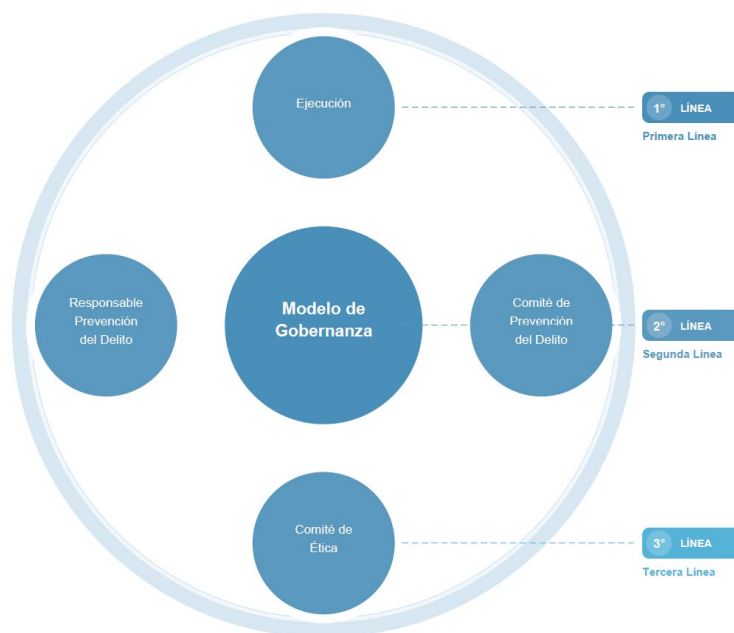
### Monitoreo

- La matriz de riesgos es revisada y actualizada al menos una vez al año o ante cambios relevantes en la normativa, estructura institucional, procesos internos, otros.
- El monitoreo de riesgos permitirá verificar la adecuada implementación y efectividad de los controles definidos, identificar brechas o desviaciones y proponer medidas de mejora o mitigación cuando corresponda.
- La Congregación cuenta con el apoyo técnico especializado en materia de prevención de riesgos laboral, seguridad ocupacional y fortalecimiento de entornos seguros, especialmente en aquellos aspectos vinculados al resguardo de trabajadores, equipos y espacios de atención. Dicho acompañamiento será complementario a las funciones propias del Modelo de Prevención del Delito y no reemplaza las responsabilidades asociadas a supervisión, monitoreo y control del MPD.

## 4. MODELO DE GOBERNANZA

El MPD se estructura bajo un modelo de gobernanza basado en el principio de segregación de funciones y en el enfoque de “tres líneas de defensa”, lo que permite asegurar independencia, control efectivo y adecuada supervisión.

Gráfico 1, Modelo de Gobernanza, Anexo 4  
[https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/4-anexo\\_4\\_modelo\\_organizacion\\_mpd.pdf](https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/4-anexo_4_modelo_organizacion_mpd.pdf)



### **Primera línea: Ejecución**

Corresponde a los equipos operativos de los programas, sus direcciones y equipos directos, quienes son responsables de implementar los controles definidos y ejecutar sus funciones conforme a la normativa vigente.

Sus principales funciones en el marco del Modelo de Prevención del Delito (MPD) son:

- **Implementación de controles:** Aplicar de manera efectiva los controles y procedimientos establecidos en el MPD, asegurando que las operaciones se desarrollen conforme a la normativa vigente y a los estándares internos.
- **Gestión de riesgos:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a sus procesos, adoptando medidas preventivas que minimicen la probabilidad de ocurrencia de conductas indebidas o ilícitas.
- **Cumplimiento normativo:** Garantizar que todas las actividades se ejecuten en conformidad con las leyes, regulaciones aplicables y políticas internas de la organización.
- **Detección y reporte:** Identificar oportunamente posibles irregularidades, incumplimientos o señales de alerta, y reportarlas a través de los canales establecidos, promoviendo una cultura de transparencia.
- **Documentación y trazabilidad:** Mantener registros claros, completos y actualizados de sus actividades, facilitando la supervisión, auditoría y control posterior.
- **Participación en formación:** Gestionar, asistir y aplicar los contenidos de las capacitaciones relacionadas con prevención del delito, ética y cumplimiento, fortaleciendo sus competencias en estas materias.
- **Responsabilidad operativa:** Asegurar que las tareas bajo su cargo se ejecuten con integridad, diligencia y responsabilidad, contribuyendo activamente a un entorno organizacional seguro y ético.

### **Segunda línea: Comité de prevención del delito (CPD)**

Está conformada por la Representante Legal de la institución, el responsable de Prevención del Delito, representantes de Salvaguarda, representantes de la Oficina para el Desarrollo y Promoción de los Apostolados, y otras instancias que la Congregación determine pertinentes, según la naturaleza de los riesgos y procesos institucionales involucrados.

El Comité tendrá la responsabilidad de diseñar, monitorear y actualizar el Modelo de Prevención del Delito, supervisar su adecuada implementación y fortalecer los mecanismos de control interno institucional.

La participación de la Oficina para el Desarrollo y Promoción de los Apostolados se orientará principalmente al acompañamiento técnico, seguimiento institucional, y fortalecimiento de procesos de mejora continua, sin asumir funciones directas de administración de denuncias, investigación de casos o control disciplinario.

El Comité es la instancia encargada de supervisar el funcionamiento del modelo, analizar riesgos críticos y tomar decisiones estratégicas. Este sistema permite evitar la concentración de funciones, mejorar la trazabilidad de los procesos y fortalecer el control interno institucional.

Sus principales funciones son:

- **Diseño y actualización del MPD:** Elaborar, revisar y proponer mejoras al modelo, asegurando su alineación con la normativa vigente, estándares de buenas prácticas y necesidades de la organización.
- **Monitoreo y supervisión:** Evaluar de manera periódica la correcta implementación del MPD por parte de la primera línea, verificando la efectividad de los controles y detectando brechas o desviaciones.
- **Gestión y análisis de riesgos:** Identificar y analizar riesgos críticos a nivel institucional, definiendo lineamientos, medidas de mitigación y prioridades de acción.
- **Apoyo y orientación técnica:** Brindar asesoría a los equipos operativos en la aplicación de políticas, procedimientos y controles, promoviendo criterios homogéneos en toda la organización.
- **Seguimiento de incidentes y casos:** Supervisar la gestión de reportes e incidentes relevantes, asegurando que sean tratados conforme a los protocolos establecidos y que se implementen medidas correctivas cuando corresponda.
- **Toma de decisiones estratégicas:** Proponer y/o adoptar decisiones en materias de prevención del delito, control interno y gestión de riesgos, especialmente frente a situaciones complejas o de alto impacto.
- **Coordinación interáreas:** Facilitar la articulación entre distintas áreas de la organización para asegurar una implementación consistente del modelo y evitar la duplicidad o vacíos en los controles.
- **Promoción de buenas prácticas:** Impulsar acciones de mejora continua, incluyendo lineamientos, capacitaciones y herramientas que fortalezcan la cultura de cumplimiento y prevención.

#### **Responsable de Prevención del Delito (RPD)**

- La persona designada como Responsable de Prevención del Delito (RPD) ejercerá sus funciones con autonomía respecto de los procesos supervisados, y contará con facultades en el requerimiento de información para el adecuado cumplimiento de sus funciones; reportando directamente al Comité de Prevención del Delito.
- Entre sus responsabilidades se encuentran el monitoreo del funcionamiento del MPD, la elaboración de reportes periódicos, la actualización de matrices de riesgo, el seguimiento de medidas correctivas y la promoción de acciones de mejora continua.

- Su nombramiento deberá formalizarse mediante resolución institucional, definiendo duración, funciones y mecanismos de reporte para el adecuado ejercicio de sus responsabilidades.

### **Tercera línea: Comité de ética**

El comité de ética tiene como finalidad apoyar en las diferentes actividades de control, principalmente en el proceso de identificación y análisis de denuncias que apliquen al MPD, la determinación de investigaciones y la posible aplicación de sanciones al respecto. Las actividades del comité de ética se detallan en el código de ética. Este comité tendrá un enfoque interdisciplinario en su composición, será de carácter ad hoc, consultivo y tendrá como 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, de modo de promover la reflexión colectiva sobre el quehacer profesional en protección y resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes.

El Comité de Ética está integrado por la **Responsable de Prevención del Delito, y representantes del equipo de Salvaguarda** y otras instancias que la Congregación determine pertinentes, según la naturaleza de los riesgos y procesos institucionales involucrados.

Su función principal será fortalecer los estándares de protección, integridad institucional y respuesta ante situaciones de riesgo, vulneración o abuso dentro de la organización, **promoviendo una cultura de cuidado, responsabilidad y respeto por los derechos de niños, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad.**

Sus principales funciones serán:

- **Supervisión y seguimiento:** Apoyar a las **Direcciones de los programas** en la **implementación, monitoreo y mejora continua de las prácticas de salvaguarda**, asegurando el cumplimiento de las directrices establecidas en la Política Congregacional de Salvaguarda.
- **Asesoría especializada:** Brindar orientación técnica a las **Direcciones de los programas frente a denuncias**, investigaciones en curso o situaciones complejas relacionadas con posibles abusos, garantizando criterios de objetividad, confidencialidad y enfoque en las personas afectadas.
- **Gestión de casos:** Participar en la revisión de casos reportados, colaborando en la evaluación de riesgos, definición de medidas de protección, seguimiento de procesos y coordinación con instancias internas o externas cuando corresponda.
- **Revisión y actualización de políticas:** Evaluar las políticas y procedimientos de protección, proponiendo ajustes basados en buenas prácticas, cambios normativos y aprendizajes derivados de la experiencia institucional.

- **Formación y prevención:** Impulsar programas de capacitación dirigidos a miembros de la organización, con foco en prevención del abuso, detección temprana, protocolos de actuación y promoción de entornos seguros.
- **Cultura organizacional:** Promover una cultura de respeto, transparencia y responsabilidad, fomentando canales seguros de denuncia y asegurando que todas las personas conozcan sus derechos y deberes en materia de protección.

## 5. Canales de denuncia

Los canales de denuncias tienen como objetivos:

- Permitir la comunicación oportuna de hechos irregulares o potencialmente delictivos.
- Facilitar la detección temprana de riesgos.
- Garantizar un mecanismo seguro y confidencial para denunciantes.
- Promover una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia.
- Proteger la integridad de los NNA y el correcto uso de recursos públicos.

Los canales de denuncia constituyen un mecanismo formal, confidencial y accesible dispuesto por la institución para la recepción, gestión y seguimiento de denuncias relacionadas con posibles delitos, incumplimientos normativos, faltas éticas o situaciones que puedan afectar la integridad de los NNA o el adecuado funcionamiento institucional.

Este canal es un componente esencial del MPD, en tanto, permite la detección temprana de riesgos, facilita la adopción de medidas correctivas oportunas y fortalece la cultura de transparencia, responsabilidad y resguardo de derechos dentro de la organización.

Los canales de denuncias, son los medios por el cual los miembros de la Congregación y colaboradores y terceros, pueden realizar sus denuncias ante incumplimientos relacionados al Modelo de Prevención de Delitos, Código de Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad u otra normativa interna. (Anexo 5 diagrama de flujo)

Descargar en <https://www.buenpastor.cl/images/2026/Sp2026/1cbp/mpd/5-anexo-5-diagrama-de-flujo.pdf>

### ¿Qué denunciar?

- Cualquier acto, conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparente de incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas, relacionado con los delitos que establece la ley N° 20.393, de responsabilidad penal de la persona jurídica.

## ¿Cómo denunciar?

Toda denuncia recibida será registrada y evaluada conforme a criterios de confidencialidad, debida diligencia y protección de las personas involucradas.

### Canales de denuncia:

- Formulario disponible en el sitio web institucional <https://www.buenpastor.cl/index.php/blog-2/1144>
- Correo electrónico confidencial: [salvaguarda@buenpastor.cl](mailto:salvaguarda@buenpastor.cl)
- Comunicación escrita dirigida a las personas responsables o de contacto definidas institucionalmente.

Los responsables del canal garantizarán la confidencialidad y el adecuado resguardo de la información recibida.

Los canales de denuncia podrán ser utilizados para reportar hechos, conductas, acciones u omisiones que pudieran constituir incumplimientos de la normativa vigente, de la política de Salvaguarda, del Código de Conducta institucional o de los delitos contemplados en la Ley No.20.393

Señalamos que, al utilizar el canal de denuncia, éste se haga con responsabilidad, teniendo claridad de que la entrega de información falsa o con el fin de generar perjuicio a otra persona puede **dar lugar a un proceso civil o criminal**. Sugerimos evitar emplearlos bajo estados de molestia, presión o alteración.

Se recomienda que las denuncias sean realizadas de la forma más clara y completa posible, incorporando antecedentes relevantes tales como descripción de los hechos, fecha, lugar y personas involucradas, cuando ello sea posible. (Anexo 6 formatos de reportes)

Descargar en <https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/6-anexo-6-formulario-de-reporte.pdf>

La Congregación promoverá un entorno seguro y confidencial para la realización de denuncias de buena fe, resguardando la protección de las personas involucradas y evitando cualquier tipo de represalia hacia trabajadores, voluntarios, NNA o terceros que reporten situaciones irregulares.

Ninguna persona podrá ser sancionada o perjudicada por efectuar una denuncia responsable y fundada, aun cuando posteriormente no se acrediten los hechos denunciados. Asimismo, la institución adoptada medidas especiales de protección respecto de niños, niñas y adolescentes involucrados en procesos de denuncia o investigación.

En todos los casos se priorizará el interés superior de niños, niñas y adolescentes, el respeto a los derechos de las personas involucradas y el cumplimiento de la normativa vigente.

### Controles internos

El sistema de controles internos del Modelo de Prevención del Delito (MPD) corresponde al conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos diseñados para prevenir, detectar y corregir la ocurrencia de riesgos asociados a la comisión de delitos dentro de la institución.

Estos controles constituyen un elemento esencial del modelo, en tanto permiten asegurar que las actividades institucionales se desarrollen conforme a la normativa vigente, resguardando la integridad de los niños, niñas y adolescentes (NNA), así como el correcto uso de los recursos públicos.

Los controles internos se diseñan en función de los riesgos identificados en la matriz institucional y deben cumplir con los principios de proporcionalidad, trazabilidad, formalización y evidencia verificable.

- **Controles preventivos**

Son aquellos orientados a evitar la ocurrencia de riesgos antes de que estos se materialicen. Constituyen la primera barrera de protección del sistema.

Ejemplos aplicados en la institución:

**En gestión de personas:**

- Validación obligatoria de antecedentes penales.
- Consulta de inhabilidades para trabajar con NNA
- Evaluación psico-laboral estructurada
- Firma de código de conducta y compromisos éticos
- Descripción de cargos detalladas en contratos

**En intervención con NNA:**

- Protocolos de actuación definidos
- Supervisión técnica de casos
- Asignación formal de responsabilidades.

**En gestión financiera:**

- Existencia de presupuestos previamente aprobados.
- Segregación de funciones en procesos financieros.
- Autorizaciones jerárquicas formales para pagos, transferencias y uso de recursos institucionales.
- Respaldo documental obligatorio para gastos, rendiciones y adquisiciones.
- Restricción y control de acceso a cuentas bancarias, plataformas financieras y sistemas institucionales.
- Revisión periódica de rendiciones financieras y ejecución presupuestaria.
- Validación y formalización de procesos de compra y contratación de proveedores.
- Registro y declaración de eventuales conflictos de interés asociados a procesos financieros o contractuales.

**En proveedores y terceros:**

- Evaluación y validación previa de proveedores
- Formalización de contratos o acuerdos que incorporen obligaciones de cumplimiento normativo, confidencialidad y resguardo de derechos de niños, niñas y adolescentes.

- Aplicación de criterios de transparencia y trazabilidad en procesos de compra y contratación.
- Respaldo documental de cotizaciones, evaluaciones y procesos de adquisición conforme a procedimientos institucionales.

**Evidencia esperada en Control Interno:**

- Carpetas de personal completas y actualizadas de acuerdo a las exigencias del SPE como de prácticas reguladas por la institución ceñidas a obligaciones laborales, previsionales y legales.
- Registros de inducción y capacitaciones vinculadas a Salvaguarda y normativa institucional
- Protocolos, códigos de conducta, firmados
- Documentación de procesos
- Matrices de riesgo y controles actualizadas.
- Registros de denuncias, medidas adoptadas y seguimiento de acciones, resguardando criterios de confidencialidad.
- Resultados de supervisiones financieras y técnicas realizadas por el SPE
- Respaldo documental de rendiciones financieras, adquisiciones y ejecución presupuestaria.
- Evidencia de ejecución y seguimiento del Presupuesto Operativo Anual.
- **Controles detectivos**

Son aquellos que permiten identificar desviaciones, irregularidades o incumplimientos una vez que han ocurrido o durante su ejecución.

**Supervisión directa:**

- Revisión periódica de intervenciones.
- Supervisión técnica de equipos

**Control Interno:**

- Revisión de procesos administrativos.
- Control de uso de recursos

**Revisiones documentales:**

- Control de registros de atención
- Validación de informes técnicos

**Monitoreo de cumplimiento:**

- Seguimiento de indicadores
- Revisión de ejecución de controles

**Evidencia esperada:**

- Informes de supervisión

- Actas de reuniones
- Reportes de auditoría
- Check list de revisión
- **Controles correctivos**

Son aquellos que se activan una vez detectada una irregularidad, con el objetivo de corregirla, mitigar sus efectos y evitar su recurrencia.

Ejemplos aplicados:

- Aplicación de medidas disciplinarias
- Reentrenamiento del personal
- Ajustes en procedimientos
- Denuncias a autoridades competentes cuando corresponda
- Implementación de planes de mejora.

**Evidencia esperada:**

- Resoluciones internas
- Registros de sanciones
- Planes de mejora documentados
- Seguimiento de acciones correctivas

**Asignación de responsabilidades claramente definido:**

- Responsable de ejecución
- Responsable de supervisión
- Frecuencia de aplicación
- Medio de verificación
- **Documentación y evidencia**

Todos los controles deben estar respaldados por documentación formal que permita su verificación en procesos de supervisión o auditoría.

Los principales medios de respaldo incluyen:

- Registros escritos, y procesados periódicamente en la plataforma vigente.
- Formularios institucionales.
- Sistemas digitales
- Actas firmadas
- Informes técnicos

La ausencia de evidencia se considera incumplimiento del control, aun cuando este haya sido ejecutado.

## 6. CANALES DE INFORMACIÓN

La Congregación del Buen Pastor ha desarrollado un trabajo permanente orientado a garantizar la adecuada implementación de las normas y lineamientos asociadas a la Política de Salvaguarda dentro de cuyo marco se articula el Modelo de Prevención del Delito, promoviendo procesos de implementación e información permanente, resumido en:

- Existencia de un plan institucional formalmente establecido, que define por escrito las medidas orientadas a resguardar la seguridad y protección de todas las partes, identificando responsables de su implementación y mecanismos de seguimiento. A todos los niveles, se ponen a disposición los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para implementar el plan.
- Revisión periódica y actualización de las políticas, protocolos y prácticas institucionales se revisan a intervalos regulares (al menos cada tres años) y se modifican según las necesidades identificadas. Todos los incidentes, acusaciones de abuso y quejas se responden de acuerdo con los sistemas aprobados a nivel del programa, y los registros se mantienen de forma confidencial.
- El equipo de salvaguarda lleva a cabo periódicamente el monitoreo del cumplimiento de la política de Salvaguarda, trabaja de manera colaborativa con el equipo de comunicaciones de la institución a fin de difundir información oportuna a equipos mediante herramientas digitales (mailing, RRSS y complementarios).
- Incorporación de acciones vinculadas a salvaguarda y prevención del delito, generando espacios accesibles de difusión y formación para todos los equipos.

Toda la información asociada al Modelo de Prevención del Delito, así como la política de Salvaguarda Congregacional, el Material adaptado para su implementación con NNA y otros complementarios a la prevención de abusos y ambientes sanos se encuentran disponibles en la página web provincial.

## 7. SUPERVISIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La Congregación podrá articular apoyos técnicos complementarios desde distintas áreas institucionales para fortalecer los procesos de implementación, seguimiento institucional, sistematización y mejora continua asociados al Modelo de Prevención del Delito.

En este marco, la Oficina para el Desarrollo y Promoción de los Apostolados podrá colaborar en el seguimiento de planes de mejora, procesos de fortalecimiento institucional, revisión de acciones comprometidas, cuando ello resulte pertinente, sin asumir funciones permanentes de supervisión, control, administración de denuncias o monitoreo del

MPD, las cuales corresponden a la Encargada de Prevención del Delito y a las instancias definidas en el presente modelo.

### **Supervisión y Monitoreo del MPD**

El objetivo de la supervisión y monitoreo del Modelo de Prevención del Delito es verificar el adecuado funcionamiento de las actividades de control definidas, evaluar la efectividad del modelo e identificar oportunidades de mejora continua, fortaleciendo la capacidad institucional de prevención, detección y respuesta frente a riesgos asociados al MPD.

El Responsable de Prevención del Delito (RPD) será responsable del monitoreo y evaluación periódica del MPD, debiendo informar sus resultados al Comité de Prevención del Delito.

Dentro de sus funciones se consideran:

- Monitoreo periódico del funcionamiento y cumplimiento de los controles definidos en la matriz de riesgos institucional.
- Seguimiento de la implementación de medidas correctivas y planes de acciones derivados de procesos de supervisión, auditoría o evaluación de riesgos.
- Evaluación periódica de la efectividad operativa del MPD y actualización de sus componentes cuando corresponda.
- Evaluación de la adecuada trazabilidad y documentación de los controles implementados.
- Elaboración de informe anual sobre el estado de implementación y funcionamiento del modelo.

Los resultados de las actividades de monitoreo serán comunicados al Comité de Prevención del Delito en los respectivos informes del RPD.

La actualización del MPD deberá considerar entre otros aspectos:

- a) Nuevas normativas aplicables al MPD.
- b) Cambios significativos en la estructura, funcionamiento o actividades de la institución.
- c) Resultados de las auditorías o procesos de evaluación.

En base a la información obtenida, el RPD podrá proponer actualizaciones a la matriz de riesgos, controles, políticas y procedimientos asociados al MPD, promoviendo acciones de fortalecimiento y mejora continua del sistema.

## **ANEXOS**

### Anexo 1

Política de Salvaguarda Congregacional

<https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/1-anexo-1-poltica-de-salvaguarda-congregacional.pdf>

### Anexo 2

Plan de formación General MPD

[https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/2-anexo\\_2\\_plan\\_formacion\\_mpd-final.pdf](https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/2-anexo_2_plan_formacion_mpd-final.pdf)

### Anexo 3

Modelo Matriz de Riesgos

[https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/3-anexo\\_3\\_matriz\\_de\\_riesgos\\_mpd.pdf](https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/3-anexo_3_matriz_de_riesgos_mpd.pdf)

### Anexo 4

Modelo de Gobernanza

[https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/4-anexo\\_4\\_modelo\\_organizacion\\_mpd.pdf](https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/4-anexo_4_modelo_organizacion_mpd.pdf)

### Anexo 5

Diagrama de Flujo

<https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/5-anexo-5-diagrama-de-flujo.pdf>

### Anexo 6

Formulario de Reportes

<https://www.buenpastor.cl/images/2026/Spe2026/1cbp/mpd/6-anexo-6-formulario-de-reporte.pdf>



Congregación de  
Nuestra Señora de la Caridad del  
*Buen Pastor*  
Provincia Bolivia/Chile

# MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Documento actualizado en concordancia a Ley 20.393 y a las exigencias del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

2026