



MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Fundaciones Hogar de Cristo

MAYO-2025





MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Fundaciones Hogar de Cristo

Ley N° 20.393 Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

Ley N° 21.302 Servicio Nacional de Protección Especializada a la
Niñez y Adolescencia



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO	4
II.	ALCANCE	6
III.	DESARROLLO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO	7
1.	Roles y Responsabilidades	8
2.	Ambiente de Control	13
3.	Actividades de Prevención	15
4.	Actividades de Detección	17
5.	Actividades de Respuesta	18
6.	Supervisión, monitoreo y actualización del MPD	20
IV.	VIGENCIA Y PUBLICACIÓN	21
V.	ANEXOS	22

ANEXO N°1. SOBRE LOS DELITOS DE LA LEY N°20.393

ANEXO N°2 MATRIZ DE RIESGO LEY N°20.393

ANEXO N°3 PLANILLA PLANES DE ACCIÓN

ANEXO N°4. DELITOS ASOCIADOS A LEY N°21.302 DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

ANEXO N°5. REGISTRO DE MODIFICACIONES



I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

El Modelo de Prevención del Delito (en adelante, el "Modelo" o "MPD") es uno de los pilares fundamentales del compromiso de la Fundación Hogar de Cristo y sus fundaciones (en adelante, la "Fundación" o la "organización") con la prevención de delitos y el cumplimiento de la normativa vigente. Este Modelo refleja la forma en que la Fundación organiza sus actividades para prevenir la comisión de delitos, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (en adelante, "Ley N°20.393"), y la Ley N°21.302, que crea el Servicio de Protección Especializada para la Niñez y Adolescencia.

El Modelo de Prevención del Delito está diseñado para asegurar que las actividades de la organización se desarrollen dentro de un marco ético, transparente y en estricto cumplimiento de la legislación vigente. Su propósito es dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 4° de la Ley N° 20.393, así como prevenir la comisión de los delitos señalados en su artículo 1° y abordar aquellos que, en el marco de la Ley N° 21.302, puedan afectar a niños, niñas y adolescentes o comprometer el uso adecuado de recursos públicos.

Ley N° 20.393:

La Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas ante la comisión de ciertos delitos, tiene lugar cuando se cumplen las siguientes condiciones:

1. El delito sea cometido en el marco de la actividad de la persona jurídica, por o con la intervención de alguna de las siguientes personas indicadas en el artículo 3 de la Ley N° 20.393:

- a. Persona natural que ocupe un cargo, función o posición en la persona jurídica.
- b. Persona natural que preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros con o sin representación.
- c. Persona natural que ocupe un cargo, función o posición en una persona jurídica distinta, siempre que ésta le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación o carezca autonomía a su respecto cuando entre ellas existan relaciones de propiedad o participación.

2. Siempre que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de delitos.

Sin perjuicio de lo anterior, no será responsable penalmente la institución cuando el hecho punible se perpetre exclusivamente en contra de la propia persona jurídica.

La organización podrá eximirse de responsabilidad penal cuando cuente con un Modelo de Prevención de Delitos efectivamente implementado y adecuado, acorde a su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y a las actividades que desarrolle.



Este modelo debe considerar seria y razonablemente los siguientes aspectos:

1. Identificación de las actividades o procesos que impliquen riesgo de conducta delictiva.
2. Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas, los que deben considerar:
 - a. Implementación de canales seguros de denuncia.
 - b. Implementación de un sistema de sanciones internas en caso de incumplimiento.
 - c. Comunicación de protocolos, procedimientos y sanciones internas a los trabajadores.
 - d. Incorporación de normativa interna en los contratos de trabajo y de prestación de servicios.
3. Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos, que cuenten con adecuada independencia; dotados de facultades efectivas de dirección y supervisión; y acceso directo a la administración para informarle oportunamente de las medidas y planes implementados; rendir cuenta de la gestión; requerir la adopción de medidas necesarias que pudieren ir más allá de su competencia; y recursos y medios materiales e inmateriales en consideración al tamaño y capacidad económica de la persona jurídica.
4. Evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización.

Ley N° 21.302

En el año 2021, la Ley N° 21.302, que creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, incluyó entre los requisitos de acreditación de sus colaboradores, dar cumplimiento de los deberes de administración y supervisión, respecto de delitos que afectan la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y delitos que afecten el correcto uso de fondos públicos.

Cabe señalar, que el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en enero de 2022, emitió la Resolución Exenta N° 22 para guiar a los colaboradores en el desarrollo de sus modelos, estableciendo 8 lineamientos que debían incluir sus modelos, los que serán señalados en el presente documento cuando sean abordados:

Lineamiento 1	:	Procedimiento escrito e integral para la evaluación y selección de personal
Lineamiento 2	:	Plan de Inducciones y capacitaciones
Lineamiento 3	:	Matriz de Riesgos
Lineamiento 4	:	Responsable y Comité de Prevención de Delitos
Lineamiento 5	:	Canales de denuncia
Lineamiento 6	:	Comisión de Ética
Lineamiento 7	:	Canales de Información
Lineamiento 8	:	Supervisión y Evaluación



Más allá del cumplimiento de las disposiciones legales y el carácter preventivo frente a la comisión de delitos, el propósito del Modelo es establecer un entorno organizacional caracterizado por una cultura de ética y cumplimiento. Este enfoque busca garantizar que los valores fundamentales de la organización sean internalizados por todos sus integrantes, promoviendo prácticas responsables y transparentes. De esta manera, Hogar de Cristo aspira a generar un impacto positivo tanto al interior de la institución como en la comunidad, posicionándose como un modelo de gestión comprometido con los principios éticos, el respeto por las normas y el desarrollo sostenible de su misión social.

II. ALCANCE

El alcance de este Modelo, así como su efectiva implementación, incluye a todos aquellos que ocupen un cargo, función o posición en la organización, y también a prestadores de servicio o proveedores que gestionen asuntos en nombre de Hogar de Cristo ante terceros, con o sin representación respecto de Hogar de Cristo y sus fundaciones, es decir para: Fundación Súmate, Rostros Nuevos, Activación Laboral (Emplea) CEFOCAL (Emplea), Paréntesis, Ayuda y Esperanza, Educación Inicial, Paréntesis Capacitación Limitada y Productos y Servicios Rostros Nuevos, desde ahora “la organización”.

Sin embargo, la gestión de la prevención de los delitos que afectan la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes, así como aquellos que afecten el correcto uso de fondos públicos, según lo establecido en la ley N° 21.302, es obligatoria para nuestra organización, especialmente para la Dirección Social Nacional que tiene a su cargo las Residencias de Protección, que son aquellos programas comprendidos en el marco de esta ley.

Y en ambos casos, para toda persona vinculada a ellas, es decir:

- Trabajadores, estudiantes en práctica,
- Usuarios, voluntarios, socios, proveedores, prestadores de servicios, contratistas, subcontratistas y asesores externos,
- Directores y ejecutivos.



III. DESARROLLO DEL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

El Modelo de Prevención del Delito de Hogar de Cristo se desarrolla a través de una serie de definiciones y actividades orientadas a apoyar su funcionamiento y ejecución, entre las que contemplan:

- Roles y responsabilidades internas
- Elementos del ambiente de control
- Actividades de prevención
- Actividades de detección
- Actividades de respuesta
- Monitoreo y supervisión del MPD

A continuación, se presenta una vista gráfica del desarrollo del Modelo de Prevención del Delito:





1. Roles y Responsabilidades

a) Directorio:

- Designar al Oficial de Cumplimiento y demás Sujetos Responsables de la Función de Cumplimiento.
- Aprobar el Modelo de Prevención del Delito y sus posteriores modificaciones y/o actualizaciones.
- Aprobar las políticas que integran el Modelo de Prevención del Delito de la organización.
- Recibir y evaluar los informes de gestión en materia de ética y cumplimiento, y la aplicación del Modelo de Prevención del Delito a través del Oficial de Cumplimiento, al menos semestralmente.
- Asegurar y autorizar la entrega de medios y recursos apropiados al Oficial de Cumplimiento y otorgarle facultades para que pueda cumplir adecuadamente sus funciones, para que el sistema de cumplimiento pueda establecerse, implementarse, mantenerse y modificarse en el tiempo, adaptándose a los nuevos riesgos generados por nuevas actividades dentro de la organización y/o por modificaciones normativas.
- Garantizar la plena autonomía del Oficial de Cumplimiento en el ejercicio de su función.
- Supervisar la implementación y eficaz operación del Modelo de Prevención del Delito, y ejercer una supervisión razonable sobre la implementación y eficacia de las medidas incluidas por parte de la alta dirección.
- Aprobar, modificar o rechazar el programa de trabajo y presupuesto que, cada año, le proponga el Oficial de Cumplimiento.
- Supervisar que los sistemas de denuncia y reporte funcionen adecuadamente.

b) Comité Directivo de Riesgo:

- Supervisar la implementación y funcionamiento del Modelo de Prevención del Delito.
- Asesorar al directorio y supervisar a la Administración HC en el cumplimiento de sus responsabilidades en relación con la gestión de riesgos.
- Prestar soporte para el diseño de la estrategia y lineamientos en la gestión.

c) Comité Ejecutivo de Riesgo:

- Asistir a la dirección en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos no financieros en Hogar de Cristo.
- Prestar un soporte específico para la toma de decisiones en la gestión:
 - Dar seguimiento a los planes y compromisos acordados,



- Dar seguimiento a la materialización de eventos, incidencias, pérdidas y delitos económicos,
- Asignar recursos y/o aprobar cambios de prioridades.

d) Comité de Ética:

- Recibir y conocer denuncias sobre incumplimientos al Modelo de Prevención del Delito.
- Coordinar con el Oficial de Cumplimiento la evaluación de posibles infracciones a la Ley N°20.393 y otras normativas anticorrupción.
- Monitorear la correcta gestión e investigación de denuncias relacionadas con las infracciones al MPD de la organización.
- Evaluar informes de investigación y adoptar medidas necesarias para abordar los hechos denunciados, así como validar las sanciones que correspondan de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS).

e) Oficial de Cumplimiento y Responsable de Prevención del Delito de niñez:

La administración de la organización y el Oficial de Cumplimiento (quien para efectos de la ley 20.393, hace también las veces de sujeto responsable) serán responsables en conjunto de velar por la adopción, implementación, administración, actualización y supervisión del MPD. Comparte esta responsabilidad y función con el Responsable de Prevención del Delito de Niñez quien debe velar por el desarrollo, implementación, operación y supervisión del Modelo en lo relativo a la Ley N°21.302, Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Oficial de Cumplimiento¹

Medios y Facultades:

- Su designación y revocación está a cargo del directorio de Hogar de Cristo y sus Fundaciones Filiales.
- Tiene acceso directo al directorio de la organización, para informar oportunamente de las medidas y planes implementados para el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión.
- Cuenta con autonomía respecto de la administración de Hogar de Cristo y Fundaciones.
- La organización proveerá de medios y facultades suficientes, materiales e inmateriales para el cumplimiento de la gestión al Oficial de Cumplimiento.

¹ Conforme a lo dispuesto en el artículo N°4 de la Ley N°20.393, sobre Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, en sesión de 14 de marzo de 2024 el Directorio de Hogar de Cristo, nominó por el plazo de tres años a la Subgerente de Gestión Legal Corporativa y Cumplimiento, doña Bárbara Richards, quien es responsable de velar por el desarrollo, implementación, operación y supervisión del Modelo de Prevención del Delito en relación al cumplimiento de la ley N° 20.393.



Responsabilidades:

- Velar por el adecuado desarrollo, implementación, operación y actualización del Modelo de Prevención del Delito.
- Supervisar y monitorear la correcta implementación, operación y cumplimiento de las funciones y directrices asignadas al Responsable de Prevención del delito de Niñez en el marco del Modelo de Prevención de Delitos. Su responsabilidad será velar por la existencia y cumplimiento de los mecanismos necesarios establecidos en los lineamientos del N°1 al N°8 de la Resolución Exenta N°22 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Confeccionar, en conjunto con la Administración y el Responsable de Prevención del Delito, el Plan Trianual de Prevención (PTP) a partir de un diagnóstico y matriz de riesgos que detallen acciones, medios y responsables.
- Reportar de su gestión al Directorio, Comité Directivo de Riesgos y Comité Ejecutivo de Riesgos, al menos semestralmente, o cuando alguna otra circunstancia lo amerite.
- Recomendar o sugerir a la dirección responsable o dueña del proceso, desarrollar, modificar o implementar políticas, procedimientos o actividades que estime necesario para el desarrollo del MPD.
- Liderar el proceso de análisis e identificación de riesgos y controles relacionados con la ley N°20.393.
- Revisar periódicamente las actividades o procesos de la organización donde se generen o incrementen la posibilidad de la comisión de delitos señalados en la ley.
- Supervisar y liderar el proceso de evaluación del MPD por terceros independientes, realizando los ajustes necesarios como resultado de la evaluación.
- Diseñar y ejecutar un programa de Capacitación y Difusión relativa al Modelo de Prevención del Delito, que abarque a todos los miembros de la organización.
- Velar por el correcto funcionamiento del Canal de Denuncias, y ejecutar o solicitar que se ejecuten investigaciones cuando se presenten situaciones sospechosas sobre el MPD o infracciones a la ley 20.393.
- Colaborar con el Ministerio Público u otros organismos públicos en las investigaciones que se realicen en relación a los delitos señalados en la Ley N°20.393.



Responsable de Prevención del Delito de Niñez²

Medios y Facultades:

- Cuenta con autonomía, facultades, recursos y medios materiales suficientes para el desempeño de sus funciones.
- Tiene acceso directo a la Administración y al directorio para informar oportunamente, por medios idóneos, las medidas y planes implementados en el cumplimiento de sus funciones.

Responsabilidades:

Conforme a la resolución exenta N°22 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia³, el Responsable de Prevención del Delito de Niñez deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Coordinar que las distintas áreas relacionadas con infancia y adolescencia, cumplan los procedimientos y directrices de prevención del delito incluidas en el Modelo.
- Confeccionar, en conjunto con la Administración, el Plan Trianual de Prevención (PTP) de delitos contra niños, niñas y adolescentes a partir de un diagnóstico y matriz de riesgos que detallen acciones, medios y responsables. Este Plan Trianual de Prevención debe contar con aprobación del Directorio y ser expuesto al público en la página web de la Fundación y por otros medios.
- Promover, en conjunto con la administración, los alcances a la matriz de riesgos, al plan trianual y a los procedimientos y directrices que hagan operativo el Modelo.
- Velar por el conocimiento y cumplimiento de protocolos, políticas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos como elementos de prevención de delitos en el actuar diario de trabajadores y terceros, habituales o esporádicos, que se relacionan directamente con niños, niñas y adolescentes
- Documentar y resguardar la evidencia relativa a sus actividades de prevención de delitos.
- Realizar visitas a los programas, con previa notificación y planificación.
- Implementar medidas de resguardo y cuidado necesarias para proteger a quienes formulen denuncias y reclamos a través de los canales de denuncia y comunicación existentes.

² En sesión del 14 de mayo de 2025, el Directorio de la organización designó como Responsable de Prevención del Delitos de Niñez a doña Macarena Espinoza Iturra, abogada de la Dirección Social Nacional. Coordinadamente con el Oficial de Cumplimiento es responsable de velar por el desarrollo, implementación, operación y supervisión del Modelo, en lo relativo a la Ley N°21.302, Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

³ De acuerdo a la Resolución Exenta N°22 (14/01/2022) del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, acreditarse como colaborador requiere implementar un modelo preventivo que siga los lineamientos N°1 al N°8, identificando y gestionando riesgos en todas las actividades de la entidad, especialmente aquellos relacionados con delitos contra menores y el uso indebido de fondos públicos.



- Actuar como ente de consulta, para analizar, asesorar y entregar su opinión a la administración en toda decisión que pueda generar un riesgo de delito (potencial) comprendido en el artículo 35 inciso tercero de la Ley N°21.302, ya sea que la adopte el Directorio, el Director Ejecutivo u otros.
- Resguardar el cumplimiento de las exigencias del Lineamiento 2 de la Resolución Exenta N°22, que contiene el plan de inducciones y capacitaciones permanentes en materia de delitos contra niños, niñas y adolescentes, así como respecto del correcto uso de fondos públicos.
- Velar por el adecuado registro de episodios críticos y compilarlos para la emisión de un informe anual al Comité de Auditoría y Riesgo.
- Recopilar los informes de comprensión de proceso, velando por su realización en forma y plazos, y evaluar su incorporación en la revisión del Modelo y de la matriz de riesgos.
- Identificar la existencia o necesidad de procedimientos de auditoría y de administración de recursos financieros, tal que permitan prevenir su utilización en delitos, debiendo advertir de estas necesidades a la Administración.
- Presentar reportes periódicos anuales al Comité de Riesgo.
- Rendir cuentas sobre el estado de implementación y operatividad del Modelo conforme a los sistemas existentes de supervisión de su cumplimiento.
- En caso de tomar conocimiento de una denuncia:
 - Velar que los equipos que trabajan con niños, niñas y adolescentes, actúen en la forma y fondo que establece la Resolución Exenta N°155⁴.
 - Registrar la denuncia efectuada y la activación de la Resolución Exenta N°155.
- En caso de que sea probable que se haya cometido un delito:
 - Comunicar cabalmente de estos hechos al Comité de Riesgo, en la oportunidad más próxima que corresponda.
 - Convocar a un comité de crisis que involucre a la Dirección de Comunicaciones, Dirección de Operación Social y Oficial de Cumplimiento.

f) Sub Gerencia de Gestión Legal y Cumplimiento:

- Supervisar y asesorar la inclusión de las cláusulas de cumplimiento acorde a la Ley N°20.393 en los diversos contratos con trabajadores de la organización y proveedores o terceros.
- Asesorar en la toma de decisiones respecto a las sanciones y correcciones que puedan surgir a raíz de las investigaciones surgidas por infracciones al MPD.

g) Dirección de Personas:

- Ejecutar las cláusulas de cumplimiento que la organización celebre con sus trabajadores.

⁴ La Resolución Exenta N°155 del 14 de marzo de 2022 aprueba procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia



- Incluir obligaciones y prohibiciones y sanciones del MPD en el RIOHS.
- Entregar la información que requiera el Oficial de cumplimiento para el desempeño de sus funciones en relación al desarrollo del MPD.
- Implementar y supervisar los procedimientos de reclutamiento y selección de personal, conforme a los lineamientos establecidos para prevenir delitos y riesgos asociados.⁵

h) Auditoría Interna:

- Incluir el Modelo de Prevención del Delito en el universo auditable, y de esa forma sea incorporado en los planes de auditoría.
- Entregar la información requerida por el Oficial de Cumplimiento y apoyar en las actividades requeridas para el correcto desarrollo del MPD.
- Realizar auditorías a la administración de los recursos financieros.

i) Dueños de procesos y líderes de áreas: Promueven y supervisan el cumplimiento de las directrices de prevención en sus respectivos procesos.

j) Trabajadores y colaboradores: Contribuyen al adecuado funcionamiento del sistema de cumplimiento para alcanzar sus objetivos. Dentro de sus obligaciones se encuentran:

- Conocer los documentos, políticas y procedimientos que forman parte del Modelo de Prevención del Delito (MPD).
- Conocer la identidad del Oficial de Cumplimiento y los sujetos responsables dentro de la organización.
- Informar cualquier situación que pueda constituir un riesgo de incumplimiento normativo o del modelo a través de los canales establecidos.
- Asistir y participar activamente en las actividades de capacitación y educación relacionadas con el cumplimiento y la prevención de delitos.

2. Ambiente de Control

El llamado “ambiente de control” se compone de un conjunto de instrumentos formales que, tanto en su aplicación conjunta como en áreas específicas, establecen un marco estructural que contribuye e impacta de manera efectiva en los objetivos de prevención del MPD. Entre los elementos clave que promueven un ambiente de control sólido dentro de la organización, se destacan los siguientes:

⁵ Los procedimientos de Reclutamiento y Selección de la Fundación están establecidos en el Lineamiento 1 de la Resolución Exenta N° 22 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, como parte esencial para la prevención de delitos. Estos procedimientos incluyen:

- PS9.1.1 Gestión de solicitudes de ingreso y movimiento de personas.
- PS9.2.1 Reclutamiento de candidatos.
- PS9.2.2 Selección de candidatos.



- a) **Políticas Corporativas:** Constituyen una guía y un marco de referencia o directriz para inspirar, determinar y regular las actuaciones en los distintos ámbitos de responsabilidad. Ellas dan garantía de logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias que permiten cumplir la misión encomendada por el padre Hurtado. Estas políticas han dado lugar a procedimientos y protocolos que respaldan la estrategia y permiten, a los involucrados en procesos críticos, prevenir o alertar sobre posibles delitos, siguiendo los mecanismos establecidos para gestionar los riesgos. Estas son:

- Política de la Gestión Social
- Política de Gestión de Recursos Provenientes del Sector Privado
- Política de Convocatoria a la Comunidad
- Política de Comunicaciones
- Política de Gestión de Personas
- Política de Gestión Financiera
- Política de Adquisiciones y Gestión de Proveedores.
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Prevención de Delitos
- Política de Auditoría Interna.

Para consultar el detalle de cada una de las políticas corporativas de nuestra organización, el documento está disponible en la página web, al que se puede acceder a través del siguiente enlace: [Políticas Corporativas - Hogar de Cristo](#)

- b) **Código de Buenas Prácticas de Directivos y Jefaturas:** Establece normas para promover un comportamiento ético, íntegro y responsable dentro de la organización.
- c) **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad:** Reglas de conducta, deberes, derechos, prohibiciones, obligaciones, sanciones y condiciones de orden, higiene y seguridad a las que se sujetan los trabajadores de la organización durante su relación laboral.

Puedes acceder a nuestro Reglamento Interno a través del siguiente enlace: [Políticas Corporativas - Hogar de Cristo](#)

- d) **Línea Directa de Comité de Ética y Canal de comunicación de consultas y reclamos para programas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia:** Procedimiento de Denuncias con que cuenta la organización.
- e) **Políticas Específicas:** Son políticas transversales en la organización que abordan áreas claves y requieren detalles y lineamientos más precisos para su correcta implementación y cumplimiento.



f) **Protocolos⁶**: Son establecidos para la gestión en los diversos programas de la organización, diseñados para guiar las acciones y asegurar el cumplimiento de las políticas, contribuyendo a la prevención de delitos.

g) **Instrumentos Legales / Laborales**: Elaborados para implementar el Modelo de Prevención del Delito (MPD) en su relación con los trabajadores y terceros, comunicándoles de manera formal las obligaciones y prohibiciones que deben cumplir. Esto incluye:

- Incorporación de cláusula de MPD en los contratos de todos los trabajadores de la organización.
- Incorporación en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, de un título relativo a la Ley 20.393 y el MPD.
- Incorporación de una cláusula en los contratos celebrados con proveedores de bienes y servicios, alianzas con instituciones, con obligaciones, prohibiciones y sanciones orientadas a la prevención de la comisión de delitos de la Ley 20.393.

3. Actividades de Prevención:

La prevención eficaz permite evitar conductas u omisiones contrarias a la ley. El propósito de las actividades de prevención es garantizar el cumplimiento del MPD y prevenir la comisión de los delitos establecidos en el artículo 1° de la Ley 20.393.

Este tipo de actividades contribuye a disminuir la probabilidad de ocurrencia de condiciones o hechos no deseables (riesgos), evitando incumplimientos o violaciones al Modelo de Prevención del Delito.

⁶ Los principales protocolos de la organización están asociados a sus programas, en particular a su función como organismo colaborador del Servicio Nacional de Protección Especializada. Estos protocolos establecen directrices clave para su operación, entre ellos:

- Protocolo de detección y acción frente a maltrato de familia o adultos significativos a NNA
- Protocolo de detección y acción frente a maltrato de trabajadores a NNA
- Protocolo de acción frente a maltrato, abuso o acoso de personas atendidas hacia equipo
- Protocolo de prevención y acción frente a maltrato hacia personas atendidas adultas por parte de equipos
- Protocolo de detección y acción frente a maltrato entre personas participantes
- Protocolo de acción en caso de síndrome de abstinencia en participantes de programas
- Protocolo de acción para la derivación de participantes frente a urgencias y emergencias de salud
- Protocolo de prevención y acción frente a emergencias de Salud Mental y derivación de participantes
- Protocolo de acción frente a detección de enfermedades infecto contagiosas en participantes de programa
- Protocolo de acción frente a detección de infecciones de transmisión sexual ITS en participantes
- Protocolo de apoyo en la ingesta y administración de fármacos en participantes
- Protocolo de apoyo en la administración de dinero de participantes de programa
- Protocolo salida de participantes de programas, para trámites sociales y de salud
- Protocolo de actuación en caso de robo y hurto entre participantes
- Protocolo de detección y monitoreo frente a situaciones de explotación sexual en niños, niñas y adolescentes
- Protocolos de prevención y acción frente al maltrato y abuso a NNA por parte de trabajadores y trabajadoras o familias
- Protocolo de acción frente a maltrato, abuso o acoso de personas atendidas hacia Escolares, Estudiantes de Instituciones de Ed. Superior o Voluntario(a)s
- Resolución Exenta N° 155



Las actividades de prevención implementadas por Fundación Hogar de Cristo incluyen:

- a) **Capacitación y comunicaciones:** Con el objeto de lograr que el Modelo sea conocido por todos los trabajadores de la Fundación, grupos de interés y el público en general, este se encuentra publicado en el sitio web de la Fundación: [Políticas Corporativas - Hogar de Cristo](#).

Se definen planes de capacitación y estrategias de comunicación con el objetivo de mantener informados a los trabajadores de la organización y fortalecer una cultura de ética e integridad. Estos planes se revisan y actualizan de manera continua, ajustándose al avance de las distintas líneas de acción dentro del modelo de prevención del delito.

Asimismo, la inducción de nuevos trabajadores también contempla la difusión del Modelo, Canal de Denuncias, políticas y procedimientos asociados, en especial para aquellos que, atendidas sus funciones y responsabilidades, participen en procesos, mayormente expuestos a la comisión de alguno de los delitos. Además, se contará con materiales de auto consulta, permitiendo a los trabajadores acceder de manera permanente a información clave sobre el modelo, sus obligaciones y los mecanismos de prevención y denuncia.

En materia de niñez, para la socialización con niños, niñas y adolescentes, sus familias o adultos responsables, se cuenta con la programación de instancias anuales, aportando información adecuada relacionada a estas materias, en particular, sobre el canal de denuncia y el trabajo efectuado por el Hogar de Cristo, en materia del Modelo de Prevención del Delito. Además, se cuenta con un plan de capacitación que incluye: protocolos de prevención, curso sobre el correcto uso de fondos públicos y prevención de delitos asociados, dirigido a trabajadores de Niñez.

- b) **Identificación de actividades que impliquen riesgo de conducta delictiva en la organización:** Consiste en el levantamiento de una matriz de riesgo⁷ a partir de los procesos y subprocesos de la organización, acorde a nuestro Modelo de Prevención del Delito (MPD) y al mapa de procesos. A continuación, se detalla el procedimiento adoptado:
- **Identificación del riesgo:** Este paso se basa en entrevistas estructuradas con los dueños de procesos y responsables operativos, así como la revisión de documentos relevantes. El objetivo es mapear las actividades clave asociadas a cada proceso y subproceso, identificando aquellas que puedan generar exposición a los delitos estipulados en el artículo 1 de la Ley 20.393.
 - **Análisis y valoración del riesgo:** Durante las entrevistas, se identifican los escenarios específicos donde podrían generarse riesgos de comisión de delitos, abarcando tanto actividades regulares como eventos excepcionales. Estos riesgos

⁷ La inclusión de esta matriz, para la prevención de los delitos asociados a niñez, seguirán los requerimientos establecidos en el lineamiento N°3 de la resolución exenta N° 22 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.



se evalúan en función de su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial que la situación de riesgo y el delito asociado, podrían generar en la organización, lo que permite determinar su nivel de criticidad.

- **Identificación y diseño de controles:** Para los riesgos identificados, se evaluarán los controles existentes y se definirán los planes futuros.

Para más detalles, revisa la imagen de la matriz en el [Anexo II: Matriz de Riesgo Ley N°20.393](#)

- c) **Documentación y ejecución de controles:** Todos los riesgos y controles identificados se documentan en las Matrices de Riesgo del MPD. Estas matrices incluyen:
- Las actividades asociadas a cada proceso y subproceso.
 - Los controles diseñados o existentes.
 - Los responsables de la implementación y seguimiento.

La ejecución de los controles es de responsabilidad de los dueños de procesos, quienes deben:

- Monitorear la implementación de los controles.
- Informar al área de cumplimiento sobre su efectividad o posibles ajustes necesarios.

4. Actividades de Detección

Las actividades de detección tienen como finalidad detectar la ocurrencia real o potencial de condiciones y/o hechos que correspondan a incumplimientos al Modelo de Prevención del Delito.

Las actividades de detección del MPD de Hogar de Cristo son las siguientes:

a) Canal de Denuncias “Línea Directa de Comité de Ética:

Hogar de Cristo, posee un canal de denuncias denominado Línea Directa Comité de Ética y que posibilita que trabajadores o terceros en conocimiento de situaciones al interior de la organización, contrarias a la ley, a la misión del Hogar de Cristo, al reglamento de higiene, orden y seguridad, a sus lineamientos operativos definidos en modelos técnicos, en políticas y procedimientos administrativos y financieros, para que quien, actuando de buena fe y previa identificación, pueda comunicar estos hechos vía correo lineadirecta@hogardecristo.cl, asegurándose confidencialidad y ausencia de represalias durante el proceso, permitiéndose sólo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera. Lo anterior, salvo que mediere una orden judicial para su divulgación.



Para mayor detalle, el documento relacionado al procedimiento de denuncias se encuentra en la página web de la organización, titulado “Línea Directa Comité de Ética”, accediendo al siguiente link: [Políticas Corporativas - Hogar de Cristo](#)

b) Canal de comunicación de consultas y reclamos para programas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia:

Adicionalmente para programas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia, se cuenta con el canal de consultas y reclamos on line, al que se accede identificándose con sus datos personales o de manera anónima, ingresando de manera directa al link <https://www.hogardecristo.cl/quiero-contactarme/>, donde se dispondrá de respuesta en un plazo no mayor a 24 horas, sin perjuicio de ello, en caso de no estar satisfactoriamente resuelta la inquietud, consulta o reclamo, las personas podrán dirigirse directamente al Director Técnico Nacional de Protección Integral Infanto Adolescente, quien forma parte del Comité de Ética de la Fundación, al mail: cvohringer@hogardecristo.cl, quien en un plazo no mayor a 5 días, dará respuesta, para la resolución definitiva de dicha inquietud, consulta o reclamo.

Cabe señalar que la población atendida en las residencias de la Fundación es mayor a los 14 años y poseen acceso a internet, lo cual se considera una fortaleza que facilita el desarrollo, implementación y operación de este proceso.

De manera prioritaria se realizará difusión de la existencia de los canales de denuncia y de consulta o reclamo existentes, explicando la forma de acceder a ellos con niños, niñas, adolescentes, familias o terceros significativos o cualquier tercero, lo que se reforzará en las actividades de difusión y capacitación a realizar según los planes correspondientes.

c) Evaluación del Funcionamiento de Controles: El área de Auditoría Interna deberá verificar que los controles del MPD estén operando adecuadamente. Estas auditorías deberán incluir, entre otros aspectos, la revisión de los procesos financieros y de soporte de la organización, incluyendo los procesos que dan cuenta de uso de fondos institucionales.

Cabe señalar, que los Estados Financieros de la Fundación son revisados en forma independiente por auditores externos y sus conclusiones se reportan al Comité de Auditoría y al Directorio.

5. Actividades de Respuesta:

Las actividades de respuesta buscan corregir situaciones que son o podrían ser incumplimientos al Modelo de Prevención del Delito. Las medidas y controles correctivos



disminuyen la probabilidad e impacto actual de los riesgos o hechos que podrían constituir incumplimientos al Modelo de Prevención del Delito.

Las actividades de respuesta de Hogar de Cristo son las siguientes:

- a) **Planes de Acción:** Son medidas diseñadas para mitigar los riesgos residuales críticos o altos derivados de las evaluaciones de riesgo. Pueden implicar la implementación de nuevos controles o ajustes a los existentes.

Los pasos clave son:

- Identificación de riesgos residuales y evaluación de controles actuales en la matriz de riesgo.
- Desarrollo de acciones correctivas, ya sea nuevos controles o ajustes a los existentes.
- Asignación de responsables y establecimiento de plazos para su implementación.
- Monitoreo y seguimiento de los planes, evaluando la implementación de las medidas diseñadas, verificando la ejecución de nuevos controles o ajustes a los existentes, asegurando su efectividad y cumplimiento en los plazos establecidos.
- Evaluación y ajuste si las medidas no son suficientes.

Para consultar el esquema utilizado actualmente para el tratamiento de los planes de acción, revisa el [Anexo III: Planilla de Planes de Acción](#)

- b) **Seguimiento de Denuncias:** El Oficial de Cumplimiento debe mantener un registro actualizado de denuncias, investigaciones (en curso y cerradas) y medidas disciplinarias aplicadas en relación con el incumplimiento del MPD o la detección de delitos conforme a la Ley 20.393, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de denuncias de la Línea Directa del Comité de Ética. Además, al menos semestralmente, el Oficial de Cumplimiento o la persona designada realizará un seguimiento de las denuncias. En este proceso, el Comité de Ética y los demás organismos involucrados participarán activamente en la toma de decisiones relacionadas con la evaluación y resolución de los casos.
- c) **Sanciones:** Tanto trabajadores como proveedores, contratistas, subcontratistas y prestadores de servicios deberán cumplir con el Modelo, lo que se regula a través de los respectivos contratos. El incumplimiento al Modelo, por parte de dichas personas podrá dar origen a la aplicación de sanciones disciplinarias y/o administrativas, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Código de Buenas Prácticas Directivos y Jefaturas, en la Política de Prevención del Delito o bien en sus respectivos contratos.



Tales sanciones podrán corresponder, según la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias para la organización, en amonestaciones verbales, escritas, multas, incluyendo el término de contrato. Independiente de las medidas disciplinarias y/o administrativas internas que la organización determine aplicar en caso de un incumplimiento.

6. Supervisión, monitoreo y actualización del MPD:

Las actividades de monitoreo, buscan generar revisiones al Modelo de Prevención del Delito y detectar eventuales actualizaciones o mejoras que pudiesen presentarse a lo largo del tiempo.

Las actividades son las siguientes:

- a) **Supervisión interna del Modelo:** Verificación del cumplimiento y aplicación de las disposiciones establecidas en el documento, asegurando una medición efectiva del avance en las actividades desarrolladas. Este seguimiento permite evaluar su implementación, operación y necesidades de actualización, facilitando su mejora continua. Estas actividades están a cargo de los Responsables del Modelo y su seguimiento incluye el plan trianual de prevención.

La supervisión del Modelo es una actividad crítica, ya que de su adecuada ejecución, dependerá el cierre efectivo de brechas posibilitándose avanzar a un nivel de maduración superior en la gestión del modelo y evaluar e implementar mejoras.

- b) **Evaluaciones periódicas por terceros independientes:** El artículo 4 de la Ley N° 20.393 establece en su numeral cuarto que, uno de los aspectos que se deben considerar seria y razonablemente para la efectiva implementación de un Modelo de Prevención del Delito es la previsión de evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones. La administración en conjunto con el oficial de cumplimiento serán los encargados de supervisar y liderar este proceso.



IV. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN

El presente Modelo de Prevención del Delito tendrá vigencia indefinida, pudiendo ser modificado a solicitud en cualquier momento por la organización y, tendrá revisiones a lo menos cada dos años. Las modificaciones serán revisadas y aprobadas por el Directorio.



V. ANEXOS

ANEXO N°1: SOBRE LOS DELITOS ECONÓMICOS DE LA LEY N°20.393

Hogar de Cristo y Fundaciones ha establecido un Modelo de Prevención del Delito cuyo objetivo es mitigar el riesgo de comisión de delitos, especialmente aquellos catalogados como económicos, conforme con las incorporaciones y modificaciones de la Ley N°21.595 de Delitos Económicos a la Ley N°20.393. Los delitos que Hogar de Cristo y Fundaciones ha considerado que tienen mayor riesgo para la organización se encuentran incorporados en su Matriz de Riesgo, la que identifica, evalúa y prioriza los riesgos legales vinculados a la Ley 20.393, permitiendo implementar controles para mitigar esos riesgos. Sin perjuicio de lo anterior, la expectativa de esta organización es que no se cometa ningún delito, estén o no incluidos en la Matriz de Riesgo, y que todos quienes la componen, puedan conducir su actuar de manera íntegra.

Sin perjuicio de lo anterior, en el siguiente link se incorporan algunos conceptos para mayor comprensión de los riesgos que Hogar de Cristo y Fundaciones ha recogido en su Matriz de Riesgo (los que en ningún caso constituyen un catálogo taxativo por los cuales puede ser responsable la organización, sino que es meramente para los fines ya explicados):

Puedes acceder al catálogo de delitos a través del siguiente link:

[Delitos-Economicos-Ley-N°-20.393-de- Responsabilidad-Penal-de-las-Personas-Juridicas.pdf](#)

ANEXO N°2: MATRIZ DE RIESGO LEY N°20.393

A continuación, se presenta una ilustración de la matriz de riesgo empleada para gestionar los riesgos dentro de la organización que podrían ser constitutivos de los delitos establecidos en la Ley N°20.393, acompañada de su mapa de calor:

MATRIZ DE RIESGO LEY N°20.393																
Dirección: Nombre del Proceso: Responsable: Entrevistado: Fecha de evaluación: Código de evaluación:																
Descripción:																
Riesgo Inherente								Descripción del Control			Evaluación del Diseño y efectividad del Control					
Id Riesgo	Nombre del Riesgo (Evento de Riesgo)	Delito	Descripción del Riesgo (Factor de Riesgo)	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Riesgo Reputacional	Descripción del Control	Responsable del control	Mitiga Probabilidad o Impacto	Nivel de automatización del control	Periodicidad	Evidencia del Control	Segregación de funciones	Efectividad del Control (Realizada por el Dueño de Proceso)	Riesgo Residual
						---										---

*Se omitieron columnas relativas al tipo de control y detalle de la evidencia.



Mapa de calor de Matriz de Riesgo:

Resumen de Matriz de Riesgos y Controles

Proceso:

Probabilidad Inherente	Distribución Cantidad de Riesgos Inherentes				
	5	0	0	0	0
	4	0	0	0	0
	3	0	0	0	0
	2	0	0	0	0
	1	0	0	0	0
	1	2	3	4	5
Impacto Inherente					

Riesgo Inherente	
Críticos	0
Altos	0
Moderados	0
Bajo	0
Total	0



Probabilidad Residual	Distribución Cantidad de Riesgos Residuales				
	5	0	0	0	0
	4	0	0	0	0
	3	0	0	0	0
	2	0	0	0	0
	1	0	0	0	0
	1	2	3	4	5
Impacto Residual					

Riesgo Residual	
Críticos	0
Altos	0
Moderados	0
Bajo	0
Total	0

ANEXO N°3: PLANILLA DE PLANES DE ACCIÓN

En el presente anexo se muestra la planilla de planes de acción utilizada para el tratamiento de los riesgos residuales críticos y altos, que son resultado de la evaluación de riesgo plasmada en la matriz expuesta en el anexo anterior. Esta es la siguiente:

PLANES DE ACCIÓN PARA TRATAR RIESGOS DE DELITOS LEY N°20.393															
Proceso			Riesgo / Control / Delito				Plan de acción						Seguimiento y monitoreo		
Dirección	Subgerencia	Nombre Subproceso	Riesgo asociado	Control	Riesgo / Delito	Ley	Detalle plan	Nombre del área	Responsable	Fecha creación plan	Fecha implementación comprometida	Fecha de implementación real	Frecuencia de Seguimiento	Fecha Seguimiento	Estado



ANEXO N°4: DELITOS ASOCIADOS A LEY N°21.302 DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En el año 2021, la Ley N° 21.302, que creó el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, incluyó entre los requisitos de acreditación de sus colaboradores, dar cumplimiento de los deberes de administración y supervisión, respecto de delitos que afectan la vida, salud, integridad, libertad e indemnidad sexual de niños, niñas y adolescentes y delitos que afecten el correcto uso de fondos públicos.

Puedes acceder al catálogo de delitos a través del siguiente link:

[Delitos-asociados-a-la-Ley-N°21.302-del-Servicio-Nacional-de-Proteccion-Especializada.pdf](#)



ANEXO N°5: REGISTRO DE MODIFICACIONES

Revisión		Nombre / área emisora	Descripción de la modificación	Aprueba (nombre y cargo)
N°	Fecha			
001	13/04/2023	Auditoría Interna - Dirección Técnica Nacional Infanto Adolescente	Versión Inicial	Directorio de Hogar de Cristo
002	14/05/2025	Gestión Legal Corporativa y Cumplimiento - Dirección de Administración, Finanzas y TI	Actualización General del Documento	Directorio de Hogar de Cristo