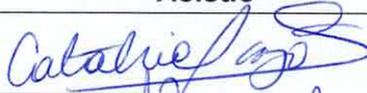
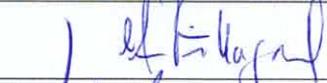
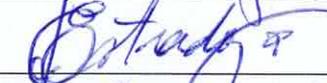
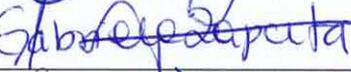
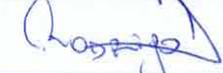
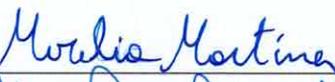
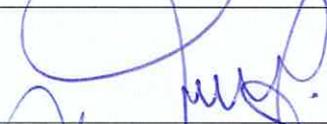
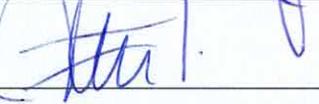


Acta
Sesión N°29 - Ordinaria
Consejo de Estándares y Acreditación (CEA)
29 de julio del 2024

I. Datos de contexto

Modalidad presencial		Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil	
Día		Lunes 29 de julio del 2024	
Hora de inicio	16:00 hrs	Hora de término	19:50 hrs

II. Participantes

Nombres	Registro de asistencia	
	Asistió	No asistió
Catalina Opazo Bunster Presidenta		
Carolina Villagra Pincheira Consejera		
Francisco Estrada Vásquez Consejero		
Gabriela Zapata Arca Consejera		
Rodrigo Álvarez Arriagada Consejero		
Morelia Martínez González Profesional del CEA		
Mónica Contreras Jacob Subdirectora Técnica (s)		
Jorge Vásquez Rencoret Coordinador Subdirección Técnica		
Claudia Herrera Gutiérrez Profesional de Línea – Departamento Técnico		
Maritza Carrasco Caro Coordinadora Subdirección Técnica		

III. Tabla de temas

- 1.- Síntesis de la sesión anterior e informaciones respecto a materiales enviados.
- 2.- Firma acta sesión ordinaria N° 27.
- 3.- Discusión y votación de acreditación de modificación de diseños de programas.
- 4.- Votación de acreditación de personas jurídicas, con nuevos antecedentes.
- 5.- Síntesis y acuerdos de trabajo.
- 6.- Informaciones del servicio y varios.

IV. Palabras de saludo y lectura de la tabla con los temas a tratar.

Inicia la sesión la Secretaria Ejecutiva (s) Cristina Menaique, dando la bienvenida a las Consejeras y los Consejero presentes, y procede a dar lectura de los temas en tabla para la sesión.

1. **Primer punto de la tabla:** Síntesis de la sesión anterior e informaciones respecto a materiales enviados.

Se leen los acuerdos de trabajo convenidos en la última sesión realizada el día 22 de julio de 2024 y se da cuenta del cumplimiento en la entrega de la minuta complementaria solicitada por el CEA para la aprobación de las modificaciones a los diseños de los programas de medio libre solicitados por la Subdirección Técnica.

2. **Segundo punto de la tabla:** consejeros y consejeras firman el acta de la sesión ordinaria N°27.
3. **Punto tres de la tabla:** Discusión y votación de acreditación a las modificaciones de diseños de programas de medio libre.

Se entrega pauta de evaluación a cada uno de los y las consejeras para su votación. Bajo dicho contexto, asisten a la sesión funcionarios del equipo técnico y la subdirectora técnica para responder a las dudas que puedan surgir por parte del consejo durante la sesión.

El CEA acuerda plantear sus dudas y una vez resueltas votar por cada una de las modificaciones propuestas. Los y las integrantes de CEA buscan comprender los motivos y evidencias que fundamentan decisiones tales como la necesidad de ampliar las profesiones a carreras de educación y salud en cargos que requieren especialización, como el gestor de casos, la disminución en la ratio de atención, la sustitución de horas de atención especializada por jornadas de atención genérica, la cantidad de horas efectivas de atención a las/os jóvenes, la disminución de la participación de los/as profesionales en las reuniones técnicas y la propuesta de sacar el componente de la Mediación Penal Juvenil del programa SBC.

El Consejo pide al equipo técnico del Servicio que tenga presente que una buena parte de la reformulación de estándares lleva a disminuir ratios de atención a jóvenes y deterioro en la especialización de profesionales, por lo que estas modificaciones podrán

resultar en una baja en la calidad de atención de los programas. CEA solicita que calcule de forma certera estas ratios para poder reformular los estándares.

Sobre la propuesta de sacar el componente de Mediación Penal Juvenil del programa SBC, el CEA expresa no estar de acuerdo con dicha medida, puesto que, desde su punto de vista jurídico, en la forma en que ha sido planteado, el servicio estaría actuando contrario a la intención del legislador en cuanto a la forma de entender la sanción de reparación del daño y su relación con la mediación. Ante esta observación, la subdirectora técnica (s), Mónica Contreras, le solicita al consejero fundamentar sus motivos formalmente a fin de solicitar un pronunciamiento a la Dirección de Asesoría Jurídica del Servicio. El Consejo vuelve a considerar que los antecedentes que fundamentan los cambios son insuficientes y poco robustos, por lo que no puede ejercer una votación fundada. Asimismo, se presentan aprehensiones respecto de la pertinencia de los cambios, en relación al Modelo de Intervención Especializada que sustenta a los programas. Sumado a ello, la subdirectora técnica informa que no existe urgencia en la aprobación de los cambios, pues no son requeridos para el ingreso de las bases de licitación a Contraloría General de la República.

Con ambos antecedentes se resuelve que la secretaría ejecutiva elaborará un registro técnico de cada una de las observaciones realizadas y que será compartida al CEA para su revisión y complemento, para que el equipo técnico considere y mejore la propuesta de ajuste de programas.

4. **Punto cuatro de la tabla:** Se inicia la votación de los expedientes de acreditación para la evaluación de personas jurídicas declaradas admisibles, con la incorporación de los mayores antecedentes solicitados por el CEA a las organizaciones postulante en la Sesión Ordinaria N° 27, a través, de la secretaría ejecutiva.

Cabe tener presente que, las evaluaciones únicamente podrán fundarse en el cumplimiento o incumplimiento de los estándares vigentes, esto es, aquellos aprobados mediante resolución exenta N°004/2023, de fecha 04 de agosto de 2023, del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, que formalizó acuerdo del Consejo de Estándares y Acreditación referido a la aprobación de estándares para acreditación de personas jurídicas, cuyo tenor es el siguiente:

I. **DIMENSIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

Estándares

1. La organización cuenta con un profesional o unidad responsable de procesos de reclutamiento (llamado y selección) de personal con destinación de tiempo suficiente para esta tarea.
2. La organización cuenta con un procedimiento de selección de personal orientado a contar con recurso humano especializado y adecuado a sus fines.

3. La organización cuenta con un plan de formación actualizado, que incentiva la especialización continua de todos/as sus trabajadores; el cual contiene, a lo menos, objetivos de aprendizaje, procesos, mecanismos de implementación y evaluación, acciones a desarrollar, modalidad (presencial u online) y responsables.
4. La organización mantiene contratos de trabajo (plazo fijo o indefinido) con al menos el 70% de su dotación que cumplen funciones en programas de justicia juvenil o en programas dirigidos a la intervención directa con adolescentes y jóvenes infractores de ley. con todo, deberán tener el 100% de contratos escriturados.
5. La organización mantiene al día el pago de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores/as, que cumplen funciones en programas de justicia juvenil o programas dirigidos a la intervención directa con adolescentes y jóvenes infractores de ley.
6. La organización cuenta con un plan de emergencias formalizado en el trabajo, con el objetivo de proteger la salud integral de las y los trabajadores.
7. La organización cuenta con un plan de cuidado de sus trabajadores/as actualizado que instruye de manera detallada y clara los objetivos, procesos, mecanismos, frecuencias, acciones a ejecutar y quién es responsable de su ejecución con la finalidad de prevenir, reconocer y manejar fuentes de desgaste emocional.

II. DIMENSION GESTION ORGANIZACIONAL

Estándares

8. La organización tiene una misión, visión y valores estratégicos coherentes con el propósito y la finalidad del servicio.
9. La organización implementa un sistema de evaluación anual y formal de sus trabajadores/as que permite hacer un seguimiento del desempeño y establecer mejoras.
10. La organización realiza acciones para asegurar un clima organizacional adecuado entre sus trabajadores/as (aplica encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción, protocolos de manejo de conflictos entre trabajadores/as u otro).
11. La organización cuenta con los protocolos mínimos necesarios, en las siguientes áreas: 1) Confidencialidad de los datos; 2) Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes; 3) Protocolos ante denuncias, delitos y/o sospechas de delitos; 4) Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones. etc.);5) Derivación de usuarios/as a otras redes.

12. La organización mantiene información actualizada en su página web sobre su estructura de gobierno corporativo, identificando a sus miembros fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos; estructura operacional, proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan, período de duración de sus convenios, 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 entrega de respuesta y resolución, información financiera del último año de operación.
13. La organización cuenta con al menos 3 años de experiencia acreditable en la implementación de programas de justicia juvenil o 5 años de experiencia acreditable en ejecución de programas dirigidos a la intervención directa de adolescentes y jóvenes infractores de ley.

Resultado de la votación:

A continuación, se lleva a cabo la votación a viva voz de las solicitudes presentadas de acuerdo a la regla contenida en el artículo 21 inciso 2° de la ley N°21.527, esto es ***“Los acuerdos del Consejo serán adoptados por mayoría absoluta de sus integrantes, esto es, por al menos tres votos”***.

En este contexto, se detalla a continuación las organizaciones que resultaron acreditadas como organismos ejecutores del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y aquellas que no lograron acreditarse, indicando expresamente los fundamentos de la decisión adoptada por el Consejo de Estándares y Acreditación.

La aprobación de las instituciones que resultaron acreditadas por el voto unánime se sustenta en el cumplimiento de los estándares aprobados en la resolución exenta N°004, de fecha 04 de agosto de 2023, del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, ya indicada.

Instituciones acreditadas:

FOLIO	ORGANISMO	RUT
F-017-2024	Corporación de Desarrollo Social de la Asociación Cristiana de Jóvenes de Santiago de Chile ACJ Santiago.	71.940.000-0
F-018-2024	Misión Evangélica San Pablo de Chile.	71.318.900-6

Instituciones no acreditadas:

Instituciones que resultaron no acreditadas por votación unánime de los consejeros presentes, por cuanto no cumplen con los estándares aprobados en la resolución exenta N°004, de fecha 04 de agosto de 2023, del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil de acuerdo a los siguientes fundamentos:

Corporación Educacional Abate Molina de Talca

En lo que refiere a la exigencia legal del artículo 36 inc. 2° de la ley N°21.527. **El Consejo resuelve de forma unánime que, el documento presentado no se ajusta a los exigido por el art. 36 inc. 2° de la ley N°21.527.** Esto es, la acreditación se realizará por el Consejo de Estándares y Acreditación de conformidad a lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 21.527. Dicha acreditación se otorgará únicamente a las personas jurídicas sin fines de lucro, cuyo objeto sea la ejecución de programas de reinserción social.

Estándar: La organización cuenta con los protocolos mínimos necesarios, en las siguientes áreas: 1) Confidencialidad de los datos; 2) Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes; 3) Protocolos ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito; 4) Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, etc.); 5) Derivación de usuarios/as a otras redes.

Medio de verificación:

- Protocolo de Confidencialidad de los datos
- Protocolo de Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes
- Protocolo/s ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito
- Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, terremotos, entre otras.)
- Protocolo de Derivación de usuarios/as a otras redes

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución como protocolo de Confidencialidad de datos, únicamente aborda aspectos genéricos de la confidencialidad de los NNA, refieren a la firma de un consentimiento en circunstancias que debe tratarse de un asentimiento, por otro lado, no indica acciones específicas para el resguardo de datos. En cuanto al documento que presentan como protocolo de acción ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito, está orientado solamente a situaciones de acoso sexual en el ambiente laboral, de las 108 páginas que contiene el documento solo una de ellas refiere a delitos contra NNA. Finalmente, es necesario indicar que el documento contempla acciones genéricas que no dan cuenta de lo exigido en el estándar.

Corporación PRODEL

En lo que refiere a la exigencia legal del artículo 36 inc. 2° de la ley N°21.527. **El Consejo resuelve de forma unánime que, el documento presentado no se ajusta a los exigido por el art. 36 inc. 2° de la ley N°21.527.** Esto es, la acreditación se realizará por el Consejo de Estándares y Acreditación de conformidad a lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 21.527. Dicha acreditación se otorgará únicamente a las personas jurídicas sin fines de lucro, cuyo objeto sea la ejecución de programas de reinserción social.

Estándar: La organización tiene una misión, visión y valores estratégicos coherentes con el propósito y la finalidad del servicio.

Medio de verificación:

- Plan estratégico o última Memoria institucional, en los que conste la misión, visión y valores estratégicos del organismo solicitante.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución no da cuenta del cumplimiento de estándar, por cuanto no refiere a una memoria, tampoco contiene la misión, visión y los objetivos estratégicos de la institución en coherencia y consistencia con el propósito y finalidad del servicio. Por otro lado, es necesario indicar que durante el proceso de evaluación se solicitaron mayores antecedentes a la indicada institución, presentando a su respecto los mismos antecedentes afectando únicamente el cambio de título del mismo.

Estándar: La organización cuenta con los protocolos mínimos necesarios, en las siguientes áreas: 1) Confidencialidad de los datos; 2) Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes; 3) Protocolos ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito; 4) Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, etc.); 5) Derivación de usuarios/as a otras redes.

Medio de verificación:

- Protocolo de Confidencialidad de los datos
- Protocolo de Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes
- Protocolo/s ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito
- Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, terremotos, entre otras.)
- Protocolo de Derivación de usuarios/as a otras redes

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, en cuanto al protocolo de Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes, el contenido es muy genérico, no incluye acciones específicas, por lo tanto, no cumple con lo exigido en el estándar, lo mismo ocurre con el protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, terremotos, entre otras.) y con el protocolo ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito donde refieren a un número de teléfono que no indican y a una página web que tampoco individualizan.

Corporación de Desarrollo Humano ONG Proyecta

En lo que refiere a la exigencia legal del artículo 36 inc. 2° de la ley N°21.527. **El Consejo resuelve de forma unánime que, el documento presentado no se ajusta a lo exigido por el art. 36 inc. 2° de la ley N°21.527.** Esto es, la acreditación se realizará por el Consejo de Estándares y Acreditación de conformidad a lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 21.527. Dicha acreditación se otorgará únicamente a las personas jurídicas sin fines de lucro, cuyo objeto sea la ejecución de programas de reinserción social.

Estándar: La organización cuenta con un profesional o unidad responsable de procesos de reclutamiento (llamado y selección) de personal con destinación de tiempo suficiente para esta tarea.

Medio de verificación:

- Organigrama actualizado del organismo solicitante, donde conste el/la profesional o la unidad responsable del desarrollo de procesos de reclutamiento (llamado y selección).
- Contrato de trabajo actualizado de el/la profesional encargado/a de reclutamiento, donde conste su horario de trabajo, función y tarea específica.

- Perfil o descriptor de cargo de el/la profesional encargado/a del proceso de reclutamiento (llamado y selección).

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución solo refiere a que existe un funcionario que supervisa el cumplimiento del recurso humano. Por otro lado, se adjunta un contrato de trabajo correspondiente a la encargada de reclutamiento y selección que no aparece en el documento que contiene el organigrama.

Estándar: La organización tiene una misión, visión y valores estratégicos coherentes con el propósito y la finalidad del servicio.

Medio de verificación:

- Plan estratégico o última Memoria institucional, en los que conste la misión, visión y valores estratégicos del organismo solicitante.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el contenido del documento presentado por la institución para acreditar el cumplimiento del estándar está asociado al ámbito de protección de derechos. A mayor abundamiento, como parte de su misión indica que, "busca desarrollar en NNA, competencias que les permitan salir de la privación social", refiriendo que su finalidad es colaborar con la superación de la pobreza, *No menciona* responsabilidad penal, justicia juvenil, infractores/a de ley.

Estándar: La organización cuenta con los protocolos mínimos necesarios, en las siguientes áreas: 1) Confidencialidad de los datos; 2) Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes; 3) Protocolos ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito; 4) Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, etc.); 5) Derivación de usuarios/as a otras redes.

Medio de verificación:

- Protocolo de Confidencialidad de los datos
- Protocolo de Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes
- Protocolo/s ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito
- Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, terremotos, entre otras.)
- Protocolo de Derivación de usuarios/as a otras redes

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, la institución no cumple con el estándar, dado que, respecto al protocolo de medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes, el documento presentado por la institución únicamente refiere a intento suicida. En cuanto al protocolo de acción ante situaciones de crisis externas, se indica que es un protocolo muy amplio y desactualizado, que aborda todo tipo de situaciones externas, incluyendo aquellas derivadas del estallido social, año 2019. Finalmente, respecto al protocolo de derivación de usuarios/as a otras redes, el documento presentado por la institución únicamente incluye 3 formularios de derivación específica.

Centro de Iniciativa Empresarial CIEM Villarrica

Estándar: La organización cuenta con un procedimiento de selección de personas orientado a contar con recurso humano especializado y adecuado a sus fines.

Medios de verificación:

- Documento elaborado por la organización solicitante, donde conste un procedimiento de selección de personas orientado a contar con recurso humano especializado y adecuado a sus fines.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el procedimiento de selección de personas presentado por la institución no contempla los perfiles de cargo requeridos, por lo tanto, no cumple con las exigencias contenidas en el estándar.

Estándar: La organización tiene una misión, visión y valores estratégicos coherentes con el propósito y la finalidad del servicio.

Medio de verificación:

Plan estratégico o última Memoria institucional, en los que conste la misión, visión y valores estratégicos del organismo solicitante.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución únicamente da cuenta de una misión y visión orientada a protección de derechos a través de acciones de asistencia y protección a NNA y familias que se encuentren en riesgo social o circunstancias sociales difíciles, por lo que, no resulta ser coherente con el propósito y finalidad del servicio.

Estándar: La organización implementa un sistema de evaluación anual y formal de sus trabajadores/as que permite hacer un seguimiento del desempeño y establecer mejoras.

Medios de verificación:

- Sistema de evaluación anual y formal de los trabajadores/as para el seguimiento del desempeño y mejoras.
- Instrumentos de dicho sistema, tales como formularios de evaluación de desempeño, formatos de instalación de mejoras, entre otros.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, gran parte del documento presentado por la institución refiere únicamente a la presentación de todos los perfiles de cargo y a los respectivos instrumentos, sin embargo, el sistema de evaluación está descrito en un párrafo muy sucinto, que no describe ni indica a los responsables, no se detalla el proceso y tampoco se hace referencia a flujos de evaluación.

Estándar: La organización cuenta con los protocolos mínimos necesarios, en las siguientes áreas: 1) Confidencialidad de los datos; 2) Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes; 3) Protocolos ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito; 4) Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, etc.); 5) Derivación de usuarios/as a otras redes.

Medio de verificación:

- Protocolo de Confidencialidad de los datos
- Protocolo de Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes
- Protocolo/s ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito
- Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, terremotos, entre otras.)
- Protocolo de Derivación de usuarios/as a otras redes

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, respecto al protocolo de medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes, no cumple dado que, la institución adjunta un protocolo integral para la seguridad, protección y respuesta ante crisis y situaciones críticas. En el mismo sentido, resuelven que, respecto al protocolo ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito la institución tampoco cumple, dado que, únicamente adjuntan un manual del modelo de prevención del delito y una guía de mecanismos de participación, información, consultas, reclamos.

Fundación Reinventarse

Estándar: La organización cuenta con un profesional o unidad responsable de procesos de reclutamiento (llamado y selección) de personal con destinación de tiempo suficiente para esta tarea.

Medios de verificación:

- Organigrama actualizado del organismo solicitante, donde conste el/la profesional o la unidad responsable del desarrollo de procesos de reclutamiento (llamado y selección).
- Contrato de trabajo actualizado de el/la profesional encargado/a de reclutamiento, donde conste su horario de trabajo, función y tarea específica.
- Perfil o descriptor de cargo de el/la profesional encargado/a del proceso de reclutamiento (llamado y selección).

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución que contiene el organigrama no indica el área relacionada con el proceso de reclutamiento y selección. Por otro lado, en cuanto al contrato de trabajo y al perfil o descriptor de cargo presentado, no logran dar cuenta de los elementos exigidos en el estándar a pesar de haber solicitado mayores antecedentes para su aclaración.

Estándar: La organización cuenta con un procedimiento de selección de personas orientado a contar con recurso humano especializado y adecuado a sus fines.

Medio de verificación:

- Documento elaborado por la organización solicitante, donde conste un procedimiento de selección de personas orientado a contar con recurso humano especializado y adecuado a sus fines.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, la institución no cumple por cuanto no entrega información relativa a perfiles de cargo.

Estándar: La organización cuenta con un plan de formación actualizado, que incentiva la especialización continua de todos/as sus trabajadores; el cual contiene, a lo menos, objetivos de aprendizaje, procesos, mecanismos de implementación y evaluación, acciones a desarrollar, modalidad (presencial u online) y responsables.

Medio de Verificación:

- Plan de formación para los/as trabajadores/as actualizado (al año de presentación de solicitud de acreditación) del organismo solicitante.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, no se ajusta a los contenidos solicitados en el manual de acreditación.

Estándar: La organización cuenta con un plan de emergencias formalizado en el trabajo, con el objetivo de proteger la salud integral de las y los trabajadores.

Medios de verificación:

- Documento que contenga plan de emergencias formalizado del organismo solicitante, con el objetivo de proteger la salud integral de las trabajadoras y trabajadores.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución no cumple con las exigencias descritas en el estándar a pesar de haber solicitado mayores antecedentes para su aclaración.

Estándar: La organización cuenta con un plan de cuidado de sus trabajadores/as actualizado que instruye de manera detallada y clara los objetivos, procesos, mecanismos, frecuencias, acciones a ejecutar y quién es responsable de su ejecución con la finalidad de prevenir, reconocer y manejar fuentes de desgaste emocional.

Medios de verificación

- Documento que contenga Plan de cuidado de sus trabajadores/as actualizado (al año de solicitud de la acreditación), con la finalidad de prevenir, reconocer y manejar fuentes de desgaste emocional.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución no cumple con las exigencias descritas en el estándar.

Estándar: La organización implementa un sistema de evaluación anual y formal de sus trabajadores/as que permite hacer un seguimiento del desempeño y establecer mejoras.

Medios de verificación:

- Sistema de evaluación anual y formal de los trabajadores/as para el seguimiento del desempeño y mejoras.
Instrumentos de dicho sistema, tales como formularios de evaluación de desempeño, formatos de instalación de mejoras, entre otros.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, los documentos presentados no corresponden a lo solicitado para verificar el cumplimiento del estándar.

Estándar: La organización realiza acciones para asegurar un clima organizacional adecuado entre sus trabajadores/as (aplica encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción, protocolos de manejo de conflictos entre trabajadores/as u otros).

Medios de verificación:

- Documento/s donde consten las acciones para asegurar el clima organizacional adecuado entre sus trabajadores, tales como: aplicación de encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción, protocolos de manejo de conflictos entre trabajadores/as u otro.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, la organización no cumple, por cuanto, el documento presentado no se ajusta a los contenidos solicitados en el manual de acreditación.

Estándar: La organización cuenta con los protocolos mínimos necesarios, en las siguientes áreas: 1) Confidencialidad de los datos; 2) Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes; 3) Protocolos ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito; 4) Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, etc.); 5) Derivación de usuarios/as a otras redes.

Medio de verificación:

- Protocolo de Confidencialidad de los datos
- Protocolo de Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes
- Protocolo/s ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito
- Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, terremotos, entre otras.)
- Protocolo de Derivación de usuarios/as a otras redes

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, los antecedentes presentados por la institución para acreditar el cumplimiento del estándar refieren únicamente a lineamientos extremadamente generales, sin contemplar acciones específicas.

Estándar: La organización mantiene información actualizada en su página web sobre su estructura de gobierno corporativo, identificando a sus miembros fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos; estructura operacional, proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan, período de duración de sus convenios, 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 entrega de respuesta y resolución, información financiera del último año de operación.

Medio de verificación:

- Declaración jurada simple firmada por el/la representante legal del organismo solicitante, donde conste el enlace de la página web del organismo solicitante, mantiene información actualizada en su página web sobre su estructura de

gobierno corporativo, identificando a sus miembros fundadores, miembros de directorio, gerentes y demás cargos directivos; estructura operacional, proyectos que ejecutan, lugares donde los ejecutan, período de duración de sus convenios, 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 entrega de respuesta y resolución, información financiera del último año de operación.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve no acreditar, por cuanto el sitio web contenido en la declaración jurada no existe.

Chile Derechos Centro de Estudios y Desarrollo Social

En lo que refiere a la exigencia legal del artículo 36 inc. 2° de la ley N°21.527. **El Consejo resuelve de forma unánime que, el documento presentado no se ajusta a los exigido por el art. 36 inc. 2° de la ley N°21.527.** Esto es, la acreditación se realizará por el Consejo de Estándares y Acreditación de conformidad a lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 21.527. Dicha acreditación se otorgará únicamente a las personas jurídicas sin fines de lucro, cuyo objeto sea la ejecución de programas de reinserción social.

Estándar: La organización cuenta con un profesional o unidad responsable de procesos de reclutamiento (llamado y selección) de personal con destinación de tiempo suficiente para esta tarea.

Medios de verificación:

- Organigrama actualizado del organismo solicitante, donde conste el/la profesional o la unidad responsable del desarrollo de procesos de reclutamiento (llamado y selección).
- Contrato de trabajo actualizado de el/la profesional encargado/a de reclutamiento, donde conste su horario de trabajo, función y tarea específica.
- Perfil o descriptor de cargo de el/la profesional encargado/a del proceso de reclutamiento (llamado y selección).

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, los documentos presentados no dan cuenta de la exigencia requerida en el estándar.

Estándar: La organización cuenta con un procedimiento de selección de personas orientado a contar con recurso humano especializado y adecuado a sus fines.

Medios de verificación:

- Documento elaborado por la organización solicitante, donde conste un procedimiento de selección de personas orientado a contar con recurso humano especializado y adecuado a sus fines.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que el documento presentado por la institución no da cuenta de la exigencia requerida en el estándar.

Estándar: La organización mantiene contratos de trabajo (plazo fijo o indefinido) con al menos el 70% de su dotación que cumplen funciones en programas de justicia juvenil o en programas dirigidos a la intervención directa con adolescentes

y jóvenes infractores de ley. Con todo, deberán tener el 100% de contratos escriturados.

Medios de verificación:

- Contratos de trabajo (indefinido, plazo fijo, por obra o faena) y contratos a honorarios con personas naturales que presten servicios, respecto de la dotación de la organización que cumple funciones en programas de justicia juvenil o en programas dirigidos a la intervención directa con adolescentes y jóvenes infractores de ley.
- Documento que dé cuenta de la dotación actualizada que indique el nombre y run de la persona, el cargo y la modalidad de contratación.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve no acreditar, por cuanto no se presentan la totalidad de los contratos de trabajo y los que se presentan no están debidamente firmados.

Estándar: La organización mantiene al día el pago de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores/as, que cumplen funciones en programas de justicia juvenil o programas dirigidos a la intervención directa con adolescentes y jóvenes infractores de ley.

Medios de Verificación:

- Certificado de pago de cotizaciones previsionales (F-30 de la Dirección del Trabajo), que dé cuenta de que la organización mantiene al día el pago de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores/as contratados a plazo fijo o indefinido, vigente a la fecha de solicitud de acreditación.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, la institución no cumple, por cuanto mantiene una multa con la Dirección del Trabajo que no fue aclarada por la institución.

Estándar: La organización tiene una misión, visión y valores estratégicos coherentes con el propósito y la finalidad del servicio.

Medio de verificación:

- Plan estratégico o última Memoria institucional, en los que conste la misión, visión y valores estratégicos del organismo solicitante.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, la institución no tiene una misión, visión y valores estratégicos coherentes con el propósito del servicio. Su misión se orienta a lograr igualdad y oportunidades a personas en situación de marginalidad o pobreza, sus objetivos apuntan a grupos amplios como NNA, mujeres, jóvenes, ancianos, minorías, etc, no se logra identificar especificidad a adolescentes e infractores de ley.

Estándar: La organización implementa un sistema de evaluación anual y formal de sus trabajadores/as que permite hacer un seguimiento del desempeño y establecer mejoras.

Medios de verificación:

- Sistema de evaluación anual y formal de los trabajadores/as para el seguimiento del desempeño y mejoras.

- Instrumentos de dicho sistema, tales como formularios de evaluación de desempeño, formatos de instalación de mejoras, entre otros.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución no da cuenta de la exigencia requerida en el estándar.

Estándar: La organización realiza acciones para asegurar un clima organizacional adecuado entre sus trabajadores/as (aplica encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción, protocolos de manejo de conflictos entre trabajadores/as u otros).

Medios de verificación:

- Documento/s donde consten las acciones para asegurar el clima organizacional adecuado entre sus trabajadores, tales como: aplicación de encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción, protocolos de manejo de conflictos entre trabajadores/as u otro.

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que, el documento presentado por la institución no da cuenta de la exigencia requerida en el estándar.

Estándar: La organización cuenta con los protocolos mínimos necesarios, en las siguientes áreas: 1) Confidencialidad de los datos; 2) Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes; 3) Protocolos ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito; 4) Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, etc.); 5) Derivación de usuarios/as a otras redes.

Medio de verificación:

- Protocolo de Confidencialidad de los datos
- Protocolo de Medidas de resguardo y cuidado de la vida e integridad de jóvenes
- Protocolo/s ante denuncias, delitos y/o sospechas de delito
- Protocolo de acción ante situaciones de crisis externas (emergencias, incendios, inundaciones, terremotos, entre otras.)
- Protocolo de Derivación de usuarios/as a otras redes

Revisados los antecedentes, el CEA resuelve que el documento presentado por la institución contiene (el código de ética, protocolo de crisis y abuso sexual, protocolo de contención e intervención, etc) sin embargo, ninguno de ellos refiere a los protocolos en los términos indicados y exigidos en el estándar.

A mayor abundamiento, cabe advertir que dicha institución presentó los mayores antecedentes solicitados por le CEA fuera del plazo dispuesto para ello.

5. **Punto cinco de la tabla: Síntesis y acuerdos de trabajo.**

La secretaría ejecutiva elaborará un registro técnico de cada una de las observaciones realizadas a las modificaciones de los diseños de programas, que será revisada y

complementada por las consejeras y consejeros, con la finalidad de que el equipo técnico considere y mejore la propuesta de ajuste de programas.

6. Punto seis de la tabla: Informaciones del servicio y varios

La secretaria ejecutiva (s) informa al CEA respecto de la finalización del segundo corte del proceso de postulación para la acreditación de personas naturales, e indica que se recibieron un total de 23 solicitudes.

Por otra parte, informa las medidas adoptadas por SENAME respecto de la situación de la organización Abate Molina de Talca y entrega antecedentes al respecto.

Se informa que aún no ha llegado respuesta a los oficios enviados para solicitar información sobre eventuales vulneraciones de derechos respecto a los organismos que están en proceso de evaluación por parte del CEA y se da cuenta de la insistencia mediante oficio de los mismos.

Finalmente indica que, se envió oficio insistiendo a la Superintendencia de Educación para que informe respecto de la situación de los criterios aplicables para la homologación de las carreras de Trabajador/a Social y respecto de la situación de los Orientadores/as Familiares, remitiendo este último al colegio de Orientadores familiares.

Concluye indicando que se está coordinando una reunión con María Luisa de Gabinete para resolver la entrega de información pendiente al CEA.

Certificación

La suscrita, secretaria ejecutiva del Consejo de Estándares y Acreditación (S), certifica la asistencia del consejero y consejeras presentes en la sesión, que se realizó en formato presencial expresando lo manifestado en el acta.



SECRETARÍA EJECUTIVA DEL CONSEJO DE ESTÁNDARES Y ACREDITACIÓN (S)
SERVICIO NACIONAL DE REINserción SOCIAL JUVENIL



Servicio
Nacional de
Reinserción
Social Juvenil
Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

PROPUESTA MODIFICACIONES REX 009 DE 2023

Formaliza acuerdos del Consejo de Estándares y Acreditación referido a las aprobación y acreditación del diseño de los programas que indica, relacionados con la ejecución de las medidas y sanciones de la Ley n° 20.084.

CENTROS DE CUMPLIMIENTO MEDIO LIBRE

Julio, 2024

MODIFICACIONES FICHA SBC -RD

FICHA REX 09-2023

PROPUESTA

SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO (SBC)	
OBJETIVO GENERAL	Promover el cumplimiento de sanción penal de Servicios en Beneficio de la Comunidad a través de prácticas restaurativas, con el objeto de favorecer la responsabilización de adolescentes o jóvenes por el daño ocasionado, desde una perspectiva de género, interculturalidad y derechos humanos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un proceso de mediación penal especializado, participativo y reflexivo. 2. Favorecer que adolescente o joven cumpla con la acción reparatoria que se haya acordado durante la mediación con la víctima, o en su defecto, la que haya definido el juez. 3. Desarrollar coordinaciones con el sistema de justicia a fin de supervisar y velar por el cumplimiento de los requerimientos jurídicos correspondientes por parte del adolescente o jóvenes. 4. Desarrollar coordinaciones intersectoriales según recursos locales disponibles y necesidades de intervención detectadas en adolescentes y jóvenes.
RESULTADOS ESPERADOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/la adolescente o joven cumple con la acción reparatoria que se haya acordado, logrando una responsabilización por medio de la restauración del daño ocasionado. 2. Involucrar a la comunidad en las acciones de reparación y de justicia restaurativa. 3. Adolescentes y jóvenes participan activamente en la evaluación y ejecución de las etapas del Plan de Trabajo Individual. 4. Los jóvenes reconocen el daño causado y desarrollan acciones de reparación. 5. Las acciones de reparación que han sido definidas son cumplidas dentro del plazo definido. 6. Familia y/o personas significativas participan de intervenciones orientadas a promover la adherencia al Plan de Trabajo Individual. 7. Adolescentes y jóvenes son derivados oportunamente a prestaciones, servicios y programas, de la red intersectorial y socio comunitaria, de acuerdo con sus necesidades.
PRESTACIONES	<p>Espacio de mediación para determinación de servicio a brindar.</p> <p>Entrevistas individuales presenciales motivacionales. Entrevistas individuales orientadas a la reparación del daño. Entrevistas remotas individuales en los casos en que se requiera. Entrevistas con terceros significativos. Intervenciones socioeducativas. Talleres grupales. Visitas domiciliarias. Derivación asistida a las necesidades de urgencias. Acompañamiento y orientación de redes. Orientación jurídica con joven y adulto significativo. Acompañamiento y orientación en audiencia. Retroalimentación de proceso de cumplimiento sanción. Desarrollo de habilidades ocupacionales. Intervenciones especializadas.</p>

SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACIÓN DEL DAÑO (SBC)	
OBJETIVO GENERAL	Promover el cumplimiento de sanción penal de Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño a través de prácticas restaurativas, con el objeto de favorecer la responsabilización de adolescentes o jóvenes por el daño ocasionado, desde una perspectiva de género, interculturalidad y derechos humanos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Favorecer que adolescente o joven cumpla con la acción reparatoria o en beneficio de la comunidad que haya definido el juez. 2. Desarrollar coordinaciones con el sistema de justicia a fin de supervisar y velar por el cumplimiento de los requerimientos jurídicos correspondientes por parte del adolescente o joven. 3. Desarrollar coordinaciones intersectoriales según recursos locales disponibles y necesidades de intervención detectadas en adolescentes y jóvenes. 4. Promover espacios de intervención para que el/ la adolescente o joven pueda reparar el daño causado, reconociendo el impacto del delito o conflicto en la víctima.
RESULTADOS ESPERADOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/la adolescente o joven cumple con la acción reparatoria que se haya acordado, logrando una responsabilización por medio de la restauración del daño ocasionado. 2. Involucrar a la comunidad en las acciones de reparación y de justicia restaurativa. 3. Adolescentes y jóvenes participan activamente en la evaluación y ejecución de las etapas del Plan de Trabajo Individual. 4. Adolescentes y jóvenes reconocen el daño causado y desarrollan acciones de reparación. 5. Las acciones de reparación que han sido definidas son cumplidas dentro del plazo establecido. 6. Familia y/o personas significativas participan de intervenciones orientadas a promover la adherencia al Plan de Trabajo Individual. 7. Adolescentes y jóvenes son derivados oportunamente a prestaciones, servicios y programas, de la red intersectorial y socio comunitaria, de acuerdo con sus necesidades.
PRESTACIONES	<p>Entrevistas individuales presenciales motivacionales. Entrevistas individuales orientadas a la reparación del daño. Entrevistas remotas individuales en los casos en que se requiera. Entrevistas con terceros significativos. Intervenciones socioeducativas. Talleres grupales. Visitas domiciliarias. Derivación asistida a las necesidades de urgencias. Acompañamiento y orientación de redes. Orientación jurídica con adolescente o joven y adulto significativo. Acompañamiento y orientación en audiencia. Retroalimentación de proceso de cumplimiento de la sanción. Desarrollo de habilidades ocupacionales. Intervenciones especializadas.</p>



**Servicio
Nacional de
Reinserción
Social Juvenil**

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile