



DOCUMENTO TÉCNICO

**Código de Conducta
Trabajadores y Trabajadoras
O.N.G. Corporación CAPREIS**
Versión Actualizada (V 02.01.2026)

SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ
DOCUMENTO TÉCNICO: Código de Conducta Trabajadores y Trabajadoras
Versión 02.01.2026

*Corporación de Apoyo y Promoción de la Equidad e Inclusión Social: ONG CORPORACIÓN CAPREIS
Luis Galdames N° 1450. San Felipe - administracion@capreis.cl - www.capreis.cl*

1. Presentación y Objetivos

ONG Corporación CAPREIS está comprometida con la Protección Integral de niños, niñas y adolescentes.

El presente Código de Conducta tiene por objetivo principal garantizar que ninguna persona relacionada con la institución exponga a nuestros sujetos de atención a riesgos de maltrato, abuso o vulneración de su integridad, así como asegurar el uso transparente y correcto de los fondos públicos

Este documento se sustenta en el principio humanitario de "no causar daño", asegurando que todas las intervenciones sean seguras y libres de todo efecto o daño iatrogénico.

2. Alcance de Aplicación

Las disposiciones de este Código de Conducta son de cumplimiento obligatorio para los siguientes dos grupos principales de colaboradores:

- **Grupo 1:** Todo colaborador o colaboradora (trabajadores permanentes o temporales, directores, jefaturas, prestadores de servicios, alumnos en práctica y voluntarios) que tenga contacto directo o indirecto con niños, niñas o adolescentes usuarios de los programas
- **Grupo 2:** Todo colaborador o colaboradora que, a propósito de las operaciones institucionales, tenga acceso directo o indirecto a la administración o manejo de fondos públicos (fondos fijos, fondos por rendir, transferencias, compras)

3. Modelo de Prevención de Delitos: Ámbitos de Riesgo y Conductas

Nuestra institución ha definido un catálogo de delitos intolerables que orientan las prohibiciones absolutas dentro del quehacer profesional, abarcando delitos contra la vida (homicidio, infanticidio), la integridad física y salud (lesiones, maltrato relevante, trato degradante), la libertad y seguridad (secuestro, tortura), la integridad sexual (violación, abuso sexual, producción y difusión de material pornográfico) y delitos contra la propiedad y fe pública (robo, hurto, estafa, apropiación indebida, malversación).

4. Estándares Detallados de Trato con Niños, Niñas, Adolescentes y sus Familias

La evidencia internacional en victimología y protección infantil exige una delimitación estricta de las fronteras de la relación profesional. Todo contacto debe enmarcarse en el respeto irrestricto a la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), asegurando que el actuar profesional no cause daños iatrogénicos ni victimización secundaria. Las interacciones varían según la edad de los usuarios (de 1 a 17 años), exigiéndose el uso del criterio técnico en cada intervención.

El presente documento complementa la Política Institucional estableciendo un catálogo exhaustivo de conductas esperadas e inaceptables, con el fin de garantizar intervenciones seguras, libres de sesgos y de cualquier efecto iatrogénico.

A continuación, se detallan los escenarios específicos de interacción profesional.

4.1. Interacciones Cotidianas, Lenguaje y Comunicación

Comportamientos Esperados (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión de Límites)
<p>Tratar a todos los niños, niñas y adolescentes con respeto, dignidad e igualdad sustantiva.</p> <p>Llamar a niños, niñas, adolescentes y sus acompañantes por su nombre legal o social, validando su identidad.</p> <p>Adaptar el vocabulario al desarrollo cognitivo y evolutivo del usuario o la usuaria.</p> <p>Aplicar el modelo de consentimiento FRIES¹ (Freely given, Reversible, Informed, Enthusiastic, Specific) en dinámicas grupales o socioeducativas.</p>	<p>Lenguaje infantilizador o paternalista: Referirse a los usuarios con términos como "mi amor", "gordito", "princesa", "campeón", o usar diminutivos excesivos que anulen su autonomía.</p> <p>Comunicación fuera de encuadre profesional: Intercambiar contactos de redes sociales personales, enviar mensajes por redes sociales (ej. WhatsApp, Instagram) a un adolescente un fin de semana o en horario fuera del ámbito laboral (no incluye planes de seguridad)</p> <p>Burlas o estigmatización: Hacer comentarios sarcásticos, emitir juicios sobre la vestimenta de un niño, niña o adolescente, o minimizar sus opiniones frente a sus pares.</p>

¹ Nota: FRIES es un acrónimo creado por Planned Parenthood para explicar las cinco condiciones necesarias para un consentimiento saludable, esto es: Libre (Freely): Se da sin presiones, Reversible (Reversible): Puedes cambiar de opinión en cualquier momento, Informado (Informed): Se conocen los riesgos y las condiciones del encuentro, Entusiasta (Enthusiastic): El consentimiento es activo y positivo, no solo la ausencia de un "no" y Específico (Specific): Decir "sí" a una cosa no significa "sí" a todo.

4.2.- Interacciones Clínicas y Entrevistas de Evaluación

Las entrevistas deben estructurarse evitando la victimización secundaria y garantizando un abordaje especializado del trauma.

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
<p>Evaluar la etapa de cambio del adolescente y/o adulto a cargo (Pre-contemplación, Contemplación, Preparación, Acción, Mantención, Recaída) para ajustar las expectativas clínicas sin emitir juicios de valor.</p> <p>Asegurar que el espacio de entrevista sea visible o cuente con protocolos de resguardo (acceso a la salida, aviso previo a coordinación).</p> <p>Resguardar celosamente la confidencialidad de la información y clínica de las carpetas de caso</p>	<p>Interrogatorio traumático: Presionar a un niño, niña o adolescente para que relate detalles de un delito sexual o violencia grave, generando reactivación del trauma</p> <p>Culpabilización clínica: Reprender severamente a un adolescente que se encuentra en la etapa de Recaída, (p.e. catalogándolo como "un caso perdido".)</p> <p>Aislamiento preventivo: Realizar intervenciones a puertas cerradas con llave o en dependencias aisladas sin conocimiento del equipo</p>

4.3.- Intervenciones Grupales y Socioeducativas

En talleres y dinámicas de grupo, el respeto por los límites corporales y emocionales es fundamental. Se debe integrar de manera transversal el modelo de consentimiento FRIES

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
<p>Explicar siempre el objetivo de una dinámica de grupo y permitir que los participantes decidan si desean involucrarse físicamente (ej. dinámicas de tomarse las manos).</p> <p>Tratar a todos los niños, niñas y adolescentes con igualdad sustantiva, sin evidenciar preferencias o favoritismos</p> <p>Fomentar un lenguaje respetuoso entre pares e intervenir inmediatamente ante tratos degradantes o bullying</p>	<p>Contacto físico forzado: Obligar a los NNA a abrazarse, realizar juegos de contacto físico brusco (cosquillas, luchas) o cualquier acercamiento que vulnere el modelo FRIES</p> <p>Estigmatización en grupo: Exponer a un participante frente a sus pares relatando aspectos sensibles de su historia de vida para "dar una lección".</p> <p>Uso de apodos: Validar o utilizar sobrenombres peyorativos, infantilizadores ("mi amor", "gordito") o que hagan alusión a características físicas o de género.</p>

4.4. Contacto Físico y Afectividad (Consideraciones Evolutivas)

Comportamientos Esperados (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables y (Transgresión de Límites)
<p>Mantener una distancia profesional adecuada y límites claros en toda interacción</p> <p>En niños y niñas: Otorgar contención física únicamente si el niño/a lo busca explícitamente por angustia, haciéndolo en espacios visibles y de forma no invasiva (ej. mano en el hombro).</p> <p>En Adolescentes: Priorizar estrategias verbales de validación emocional y escucha activa, respetando celosamente el espacio personal y la privacidad.</p>	<p>Cualquier contacto físico inapropiado: Transgresiones de connotación sexual, tocamientos, cosquillas o juegos bruscos físicos</p> <p>Invasión del espacio vital: Exigir o forzar a un niño o niña a "darle un beso" al profesional al despedirse. Abrazar sorpresivamente a un adolescente.</p> <p>Situaciones de aislamiento preventivo: Realizar evaluaciones/intervenciones psicológicas o sociales a puertas cerradas sin posibilidad de observación externa (cerrado con llave), o trasladar a un niño, niña o adolescente solo en un vehículo particular sin autorización institucional previa y/o sin medida de resguardo (acompañamiento de otro adulto, dupla profesional o funcionario policial)</p>

4.5. Intervención Clínica, Entrevistas y Manejo de Crisis

Comportamientos Esperados (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables y (Transgresión de Límites)
<p>Identificar y responder oportunamente ante señales de alerta o riesgo de vulneración</p> <p>Aplicar principios de entrevistas investigativas y clínicas (alineados al estándar de la Ley 21.057) para prevenir la victimización secundaria.</p> <p>Reconocer que el cambio en los usuarios no es lineal, respetando sus ciclos (Pre-</p>	<p>Uso de discursos retraumatizantes o inhabilitadores: Cuestionar el relato de un NNA sobre abuso, interrogándolo reiteradamente sobre los detalles traumáticos de un delito fuera de los encuadres de entrevistas videograbadas</p> <p>Culpabilización en la intervención o crisis: Reprochar a un adolescente por encontrarse en la etapa de recaída, haciéndole sentir que su proceso ha fracasado.</p>

Comportamientos Esperados (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables y (Transgresión de Límites)
<p>contemplación, Contemplación, Preparación, Acción, Mantención, Recaída).</p> <p>Aplicar rigurosamente los protocolos de prevención del suicidio ante cualquier develación de ideación o planificación suicida, sin importar la edad.</p> <p>Realizar evaluaciones de riesgo con rigor técnico y resguardando la confidencialidad de la información obtenida</p> <p>Realizar informes de profundización diagnóstica o informes de avance con rigurosidad técnica y metodológica</p>	<p>Minimización del riesgo vital: Ignorar a un usuario (niño, niña o adolescente) que menciona autolesiones, catalogándolo frente al equipo como un intento de "manipulación" o "llamado de atención".</p> <p>Exhibir documentos, carpetas o informes donde otros niños, niñas, adolescentes o adultos ajenos puedan leer antecedentes sensibles.</p> <p>Comentar aspectos de los casos con otros niños, niñas, adolescentes o adultos ajenos</p> <p>Adulterar, falsear datos o información en reportes (informes de profundización diagnóstica, informes de avance)</p>

4.6.- Recepción de Develaciones Espontáneas y Manejo de Crisis

Los sujetos de atención pueden develar situaciones de vulneración en cualquier momento y ante cualquier funcionario. Se debe actuar con máxima cautela técnica y legal, priorizando la protección inmediata.

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
<p>Escuchar activamente, transmitir tranquilidad y dar credibilidad absoluta al relato del niño, niña o adolescente</p> <p>Informar de manera transparente y acorde a la edad que se deberán tomar medidas para protegerle</p> <p>Registrar el relato espontáneo de manera textual y activar inmediatamente la Resolución Exenta N° 1501 del Servicio de Protección Especializada a la Niñez</p>	<p>Omisión de denuncia: Guardar "el secreto" del niño, la niña o adolescente respecto a un abuso para "no perder el vínculo terapéutico", constituyendo una omisión grave de denuncia</p> <p>Omisión de denuncia 2: no activar protocolo de denuncia (RES EX N° 1.501), por ejemplo, por presión de la dirección o profesional (dupla o tripleta) del programa en que se encuentra trabajando, o de la dirección o profesional del programa o establecimiento educacional donde ocurren los hechos, o por presiones/indicaciones del/la supervisión técnica del SPE cuando el</p>

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
	<p>antecedentes y/o revelación existe,</p> <p>Minimización: Restar importancia a ideaciones suicidas, autolesiones o relatos de violencia intrafamiliar catalogándolos como "llamados de atención".</p> <p>Incredulidad manifiesta: Emitir comentarios como "¿Estás seguro de lo que estás diciendo?" o "¿No será que te lo imaginaste?".</p>

4.7.- Relación con Familias, Cuidadores y Visitas Domiciliarias

El trabajo con redes familiares exige mantener la neutralidad técnica y delimitar estrictamente el rol profesional. Las metas de intervención específica deben ser formuladas utilizando el modelo SMART² para asegurar la transparencia de los procesos.

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
<p>Realizar visitas domiciliarias manteniendo el foco estrictamente en los objetivos técnicos predefinidos.</p> <p>Mantener la imparcialidad técnica y objetividad ante conflictos parentales, disputas familiares o en el núcleo familiar.</p> <p>Explicar claramente a los adultos los límites del programa de intervención y los canales de denuncia institucionales disponibles Fijar metas de intervención familiares utilizando el modelo SMART (Específicas, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con Tiempo definido).</p> <p>Derivar adecuadamente las demandas que</p>	<p>Vínculos duales: Aceptar invitaciones a celebraciones personales (cumpleaños, fiestas) en el domicilio de los usuarios, o establecer relaciones comerciales o de amistad con los adultos responsables.</p> <p>Ruptura de confidencialidad: Informar a los cuidadores sobre aspectos íntimos de la vida de un/a adolescente (orientación sexual, creencias) que han sido confiados en confidencialidad terapéutica, sin que exista riesgo vital inmediato ni su consentimiento.</p> <p>Recepción de dádivas: Aceptar obsequios, dinero o beneficios de parte de las familias a cambio de influir en informes o evaluaciones</p>

² El modelo SMART es una metodología utilizada en intervenciones psicosociales para diseñar objetivos claros, realistas y estructurados. Funciona como un acrónimo que ayuda a los profesionales a transformar metas vagas en pasos tangibles y evaluables, lo que facilita el proceso de acompañamiento, reduce la frustración y aumenta la motivación. Las siglas corresponden a los siguientes criterios: S - Específico (Specific): El objetivo debe ser claro y directo sobre lo que se quiere lograr, respondiendo a la pregunta de qué se va a hacer y quiénes participan, M - Medible (Measurable): Debe incluir indicadores concretos que permitan evaluar el progreso y saber cuándo se ha alcanzado la meta, A - Alcanzable (Achievable), El objetivo tiene que ser realista y estar adaptado a los recursos, capacidades y limitaciones de la persona o comunidad, R - Relevante (Relevant): La meta debe ser significativa y estar alineada con las necesidades reales y los valores de quienes participan en la intervención y T - Temporal (Time-bound): Se debe establecer un plazo, fecha límite o cronograma claro para cumplir el objetivo

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
<p>exceden los límites del programa de intervención.</p>	<p>para tribunales o sistema de protección administrativa.</p> <p>Recibir dinero o regalos de gran valor en agradecimiento por la gestión.</p> <p>Solicitar préstamos en dinero o especies a niños, niñas, adolescentes o sus familias</p> <p>latrogenia en red: Coordinar acciones con otros programas (educativos o de salud) utilizando un tono patologizante o revelando información innecesaria sobre la historia traumática del niño, niña o adolescente.</p> <p>Referirse a niños, niñas o adolescentes atendidos en los programas de ONG Corporación CAPREIS, u otros programas de la RED, en términos despectivos, insultantes, humillantes y/o discriminadores</p>

4.8.- Uso de Redes Sociales, Tecnología y Comunicaciones

La interacción digital conlleva altos riesgos de vulneración de límites, por lo que toda comunicación debe ser estrictamente institucional.

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
<p>Utilizar exclusivamente correos y plataformas institucionales para coordinar citas o enviar material a los adolescentes o sus familias.</p> <p>En el caso de utilizar el número de WhatsApp persona, hacerlo en horarios definidos (jornada laboral) y con fines centrados en la intervención</p> <p>Mantener los perfiles personales de redes sociales privados y configurar los niveles de seguridad pertinentes.</p>	<p>Contacto virtual no oficial: Agregar o aceptar a usuarios (niños, niñas, adolescentes o sus padres/cuidadores) en perfiles personales de Instagram, Facebook, TikTok u otra red social.</p> <p>Chat fuera de horario: Mantener conversaciones por WhatsApp con niños, niñas o adolescentes durante los fines de semana o a altas horas de la noche (con excepción de planes de seguridad acordados y delimitados).</p> <p>Difusión de material sensible: Compartir fotografías de los usuarios, extractos de informes</p>

Comportamientos Esperables (Buenas Prácticas)	Comportamientos Inaceptables (Transgresión)
<p>Obtener autorización explícita y documentada (consentimiento y asentimiento informados) antes de tomar cualquier fotografía o video con fines institucionales.</p> <p>Aplicar rigurosamente procedimiento institucional de uso de IA impidiendo el acceso de terceros a datos o información de los casos atendidos</p>	<p>o información de las carpetas de caso en redes sociales personales</p> <p>Utilizar Inteligencia Artificial en el tratamiento de datos sensibles, permitiendo que directa o indirectamente estos datos e información ingrese a servidores públicos</p>

5. Estándares de Probidad y Uso de Fondos Públicos

Todo manejo de recursos debe regirse por la más estricta probidad, previniendo delitos como el fraude, la apropiación indebida y la falsificación de instrumentos

Lineamientos Financieros Obligatorios	Prácticas Estrictamente Prohibidas
<p>Centralizar la autorización de gastos y pagos a proveedores (aplica a administración centralizada)</p> <p>Revisión y firma obligatoria del Director(a) en toda rendición de cuentas</p> <p>Mantener control, registro y trazabilidad de inventario de bienes de uso (aplica a direcciones de programas)</p> <p>Uso exclusivo de transferencias bancarias institucionales para los gastos y pagos (aplica a administración centralizada)</p>	<p>Adulteración de documentos de respaldo o cobro de prestaciones inexistentes</p> <p>Falsificación de firmas en rendiciones de cuentas, comprobantes de egreso, planillas de movilización y cualquier documento financiero/contable</p> <p>Uso de fondos o cajas chicas para fines personales o no autorizados.</p> <p>Retiros de grandes sumas de dinero en efectivo que expongan al personal a riesgos de hurto o robo</p>

6. Deber de Denuncia y Canales de Comunicación

Ante el conocimiento o sospecha de cualquier vulneración, transgresión a este código o comisión de delitos, el trabajador o trabajadora tiene la **obligación legal y ética irrenunciable** de denunciar.

- En la mayoría de los casos lo que corresponde es aplicar el “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas, adolescentes...” contenido en la RES EX N° 1.501 de 22/12/2025
- Simultáneamente y ocasionalmente de manera separada o simultánea, corresponde la activación de alguno de los siguientes protocolos contenidos en el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad de ONG Corporación CAPREIS, a saber:
 - "Procedimiento y Manejo de Denuncias y Preocupaciones" (artículo 70 y siguientes) y
 - Protocolo de Actuación en Casos de Sospecha y/o Denuncias por Delitos Sexuales y otros (Artículo N° 104 y siguientes)

Asimismo, es deber de cada trabajador y trabajadora informar a niños, niñas, adolescentes y adultos significativos (familiares y/o cuidadores) la existencia de canales de denuncia :

1. **Canales para Niños, Niñas y Adolescentes:** Buzones de denuncia (revisados cada 24 horas) y protocolos de recepción de relato espontáneo, garantizando contención, credibilidad y confidencialidad, así como formulario web
2. **Canales para Trabajadores, familiares y Terceros:** Formulario de denuncia en la página web institucional (www.capreis.cl), reporte directo al Responsable de Prevención de Delitos, buzón, libro o canales externos como la OIRS del SPE.

7. Comisión de Ética y Sanciones

Las controversias o situaciones que involucren alcances éticos serán derivadas a la Comisión de Ética de la institución

Las infracciones al presente Código de Ética constituirán un incumplimiento grave a las obligaciones del contrato de trabajo y al Reglamento Interno, y serán sancionadas según lo establecido en el marco legal vigente, incluyendo la separación inmediata de funciones si existe sospecha de delitos contra la niñez.



Declaración de Compromiso y Toma de Conocimiento

Declaro haber recibido, leído y comprendido el Código de Conducta de Trabajadores y Trabajadoras de ONG Corporación CAPREIS Versión 02.01.2026.

Me comprometo formalmente a:

1. Respetar las normas y límites respecto del trato con los niños, niñas y adolescentes
2. Cumplir con el deber ético y legal de denunciar sospechas de abuso o delitos
3. Cooperar con cualquier investigación interna
4. Informar de inmediato si me encuentro implicado en un proceso legal vinculado a los delitos señalados o mal uso de fondos

Nombre

Completo : _____

RUT : _____

Programa : _____

Cargo : _____

Firma : _____

Fecha : ____/____/20__

8. Validación

Quien suscribe, **Lissetts Daniela Burgos Vergara**, presidenta del Directorio y Representante legal de ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL (ONG CORPORACIÓN CAPREIS), RUT 65.069.960-2 certifica que el presente documento fue presentado por el Encargado de Prevención de Delitos previa revisión de la Comisión de Ética de la institución, siendo visado y aprobado por el Directorio de la institución en sesión de fecha 12 de enero de 2026, siendo ésta una copia válida del instrumento denominado: **“SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ. ANEXO DOCUMENTO TÉCNICO: Código de Conducta Trabajadores y Trabajadoras (V-02-01-2026).**

Con la aprobación de este documento queda sin efecto a partir de la fecha de aprobación la versión anterior del mismo documento (V.01).



LISSETTS DANIELA BURGOS VERGARA

C.I. 15.172.914-2

En representación de:

**ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL
DE DESARROLLO
CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN
DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL
(ONG CORPORACIÓN CAPREIS)
RUT 65.069.960-2**