

Protocolo de Funcionamiento del Canal de Denuncias

1. Objetivo

Establecer el procedimiento institucional para la recepción, gestión, investigación y resolución de denuncias, asegurando la confidencialidad, imparcialidad, trazabilidad y cumplimiento de la normativa vigente.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todas las denuncias recibidas por la institución, sean estas presentadas por estudiantes, apoderados, trabajadores, proveedores u otras partes interesadas, y que correspondan a los siguientes ámbitos:

- Ámbito Académico
- Convivencia Escolar
- Incumplimientos Normativos
- Ley Karin
- Ley de Delitos Económicos
- Otro

3. Principios Rectores

- Confidencialidad: Protección de la identidad de las personas involucradas.
- Imparcialidad: Investigación objetiva, sin sesgos.
- No represalia: Prohibición de represalias contra denunciantes o testigos.
- Celeridad: Gestión en plazos establecidos.
- Trazabilidad: Registro documentado de todas las etapas.

4. Procedimiento



Etapa 1: Recepción de la denuncia

Canales habilitados: formulario online vía web

Registro en el sistema con código único de caso.

Recolección de antecedentes iniciales (descripción de hechos, fecha, lugar, personas involucradas, evidencia).

Etapa 2: Clasificación y derivación

Revisión inicial por el Oficial de Cumplimiento o encargado.

Clasificación según área: Ámbito Académico, Convivencia Escolar, Incumplimientos Normativos, Ley Karin, Ley Delitos Económicos, Otro.

Derivación interna al área responsable usando el Formato Único de Derivación de Denuncias (Anexo 1).

Etapa 3: Acuse de recibo

Comunicación al denunciante (si es identificable) confirmando:

- Recepción de la denuncia.
- Número de caso.
- Plazo estimado de respuesta.
- Garantía de confidencialidad.

Etapa 4: Evaluación preliminar

Plazo: dentro de los primeros 5 días hábiles.

Acciones:

- Verificar la verosimilitud de la denuncia.
- Determinar si se requieren medidas cautelares inmediatas.
- Decidir si continúa con investigación interna o se deriva a autoridades externas.

Uso del Formato Único de Derivación de Denuncias en caso de derivación externa.

Etapa 5: Investigación

Responsable: unidad o equipo designado según el área.

Recopilación de pruebas, entrevistas y análisis.

Uso del Formulario Único de Investigación de Denuncias (Anexo 2).

Plazo sugerido: 15–30 días hábiles según complejidad.

Etapa 6: Informe y resolución

Elaboración de un informe final que incluya:

- Resumen del caso.
- Metodología de investigación.
- Hallazgos.
- Conclusiones y recomendaciones.

Presentación del informe a la autoridad competente para la toma de decisiones. (Anexo 3)

Etapa 7: Comunicación del resultado

Respuesta formal al denunciante (si es identificable).

En caso de denuncias anónimas, habilitar seguimiento por código de caso.

Etapa 8: Cierre y archivo

Registro de fecha de cierre.

Archivo del expediente (digital o físico) cumpliendo plazos legales.

Evaluación de acciones preventivas o correctivas.

5. Anexos

- Anexo 1: Formato Único de Derivación de Denuncias
- Anexo 2: Formulario Único de Investigación de Denuncias
- Anexo 3: Informe Final de Investigación y Resolución

Anexo 1 Formato Único de Derivación de Denuncias

1. Datos de la Denuncia

Código de caso: número-año

Fecha de recepción: Elija un elemento. ,de Elija un elemento. , de Elija un elemento.

Canal de ingreso: Elija un elemento.

Área clasificada: Elija un elemento.

2. Descripción resumida de los hechos

(Máx. 10 líneas)

Descripción de los hechos:

3. Evaluación Preliminar

Verosimilitud:Elija un elemento.

Medidas cautelares aplicadas:Elija un elemento.

Describir:

Recomendación inicial: Elija un elemento.

4. Derivación

Destinatario / Unidad receptora: Elija un elemento.

Fecha de derivación: Elija un elemento. ,de Elija un elemento. , de Elija un elemento.

Medio de envío: Elija un elemento.

Otro identificar:

5. Responsable del envío

Unidad Canal de denuncias

Anexo 2 Formulario Único de Investigación de Denuncias

1. Datos Generales

Código de caso: número-año

Fecha de inicio de investigación: Elija un elemento. ,de Elija un elemento. , de Elija un elemento.

Fecha estimada de término: : Elija un elemento. ,de Elija un elemento. , de Elija un elemento.

Área clasificada: Elija un elemento.

Investigador/a asignado/a: _____

Cargo: _____

2. Antecedentes Recibidos

Descripción inicial del caso:

Documentos y evidencias adjuntas:

3. Antecedentes recabados

(si la investigación se hará siguiendo un protocolo ya existente en el colegio o en la organización seguir esas etapas, de lo contrario completar los recuadros que siguen)

Revisión de la denuncia y admisibilidad

Personas entrevistadas y resumen de declaraciones

Análisis de Antecedentes

Conclusiones y Recomendaciones

Anexo 3 Formato de Informe Final de Investigación y Resolución

1. Datos Generales

Código de caso: número - año

Fecha de inicio de investigación: Elija un elemento. ,de Elija un elemento. , de Elija un elemento.

Área clasificada: Elija un elemento.

Formato de investigación: Elija un elemento.

Investigador/a responsable: _____

Cargo: _____

2. Resumen del Caso

3. Hallazgos, conclusiones, recomendaciones

4. Cierre de la Investigación

Fecha de cierre: Elija un elemento. ,de Elija un elemento. , de Elija un elemento.

Resultado: Elija un elemento.

Observaciones:

Nombre, RUN, cargo y firma : _____