



gesplan

**Procedimiento
del Canal de
Denuncias**



PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

Índice

1.	OBJETO	3
2.	DEFINICIONES	3
3.	ETAPAS DE LA DENUNCIA	3
3.1.	RECEPCIÓN Y REGISTRO	
3		
3.2.	CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD	
4		
3.2.1.	Denuncia	4
3.2.2.	Otra comunicación no relacionada con el Canal de Denuncias	4
3.3.	PRIORIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS	
4		
4.	INVESTIGACIÓN	5
4.1.	COMUNICACIÓN DEL INICIO DE LA INVESTIGACIÓN	
6		
4.2.	SECRETO DE LA INVESTIGACIÓN	
6		
4.3.	ETAPA DE PLANIFICACIÓN	
6		
4.3.1.	Designación de Investigadores	6
4.3.2.	Planteamiento Inicial	7
4.3.3.	Evaluación de medidas cautelares	7
4.3.4.	Análisis de normativa relacionada	7
4.3.5.	Requerimiento inicial de información para la investigación	7
4.3.6.	Evidencia a preservar	8

4.3.7. Definición de entrevistas	8
4.4.	ETAPA DE INVESTIGACIÓN
8	
4.4.1. Gestión de Información	8
4.4.2. Ejecución de entrevistas	9
4.5.	ETAPA ACUSATORIA
10	
4.5.1. Notificación de los cargos	10
4.5.2. Revisión de descargos y presentación de pruebas	10
4.6.	ETAPA DE CIERRE
10	
4.6.1. Informe de cierre	10
4.6.2. Reapertura de la investigación	11
5. PLAZOS	11
6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS INFORMANTES	13
7. RESOLUCIÓN	14
8. COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	15
9. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE AL MINISTERIO FISCAL	15
10. ARCHIVO DEL EXPEDIENTE	15

1. OBJETO

El objeto del presente “Procedimiento del Canal de Denuncias” (en adelante, “Procedimiento”), es establecer los lineamientos para la gestión de las comunicaciones recibidas a través del canal de denuncias establecido por Gestión y Planeamiento Territorial y Medioambiental S.A. (en adelante, “Gesplan”) definido en la “Política del Canal de Denuncias”.

2. DEFINICIONES

- ORCP: Órgano Responsable de Cumplimiento Penal.
- Represalia: Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública¹.
- Denuncia: Información sobre sospechas de irregularidades o irregularidades reales aportada por un informante².

3. ETAPAS DE LA DENUNCIA

3.1. RECEPCIÓN Y REGISTRO

Todas las comunicaciones recibidas por los canales habilitados por Gesplan, son registradas, clasificadas y analizadas, sin importar el medio a través del cual se presentaron. Una vez recibidas, se les asigna un número de identificación, con lo cual se registra y se abre el expediente. Con este número de identificación el informante en todo momento podrá dar seguimiento del estado de denuncia.

¹ Artículo 36. Prohibición de represalias, Ley 2/2023, de 20 de febrero, regulados de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

² UNE-ISO 37002, Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades.

Para el correcto registro de la denuncia, ésta debe contar con la información mínima necesaria que se detalla en el apartado “6. REQUISITOS DE LA DENUNCIA” de la “Política del Canal de Denuncias”.

3.2. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD

3.2.1. Denuncia

Si la comunicación es clasificada como denuncia, el ORCP, realiza un análisis inicial de los antecedentes, clasificándola como:

A. Admisible

La denuncia cuenta con los requisitos mínimos descritos en la “Política del Canal de Denuncias” y por tanto el ORCP la debe clasificar como admisible y derivarla a la siguiente fase.

B. Inadmisible

Si la denuncia no cuenta con los requisitos mínimos descritos en la “Política del Canal de Denuncias”, el ORCP debe contactar al informante para solicitar más antecedentes. Esta solicitud debe ser realizada en un plazo máximo de 7 días y en caso de no obtener respuesta, la denuncia podrá ser desestimada, obteniendo una clasificación de inadmisible.

3.2.2. Otra comunicación no relacionada con el Canal de Denuncias

Si la comunicación no corresponde a los tipos de denuncias definidos en la “Política del Canal de Denuncias”, se deja constancia de la justificación de la clasificación y se cierra la comunicación, con el motivo de no estar relacionada la misma de Gesplan.

3.3. PRIORIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS

De manera inmediata, luego de la denuncia ser clasificada como admisible, el ORCP, debe determinar si se trata de una denuncia que requiere de una gestión prioritaria, de acuerdo

con las potenciales consecuencias que los hechos denunciados puedan generar o bien que ya han ocasionado. Para realizar el análisis anterior, el ORCP se realiza las siguientes preguntas, de manera orientativa³:

- ¿Está la irregularidad incluida dentro del alcance de la Política del Canal de Denuncias?
- ¿Es la irregularidad un delito penal?, ¿Es necesario remitir la irregularidad a las autoridades?
- ¿Cuándo sucedió la irregularidad o está a punto de suceder?
- ¿Existe una necesidad inmediata de detener o suspender alguna actividad de Gesplan?
- ¿Existe un riesgo inmediato para la salud y la seguridad?
- ¿Existe un riesgo inmediato para los derechos humanos o el medio ambiente?
- ¿Existe una necesidad inmediata de asegurar y proteger las pruebas antes de eliminarlas o destruirlas?
- ¿Existe algún riesgo para las funciones, los servicios y/o la reputación de Gesplan?
- ¿La continuidad de Gesplan se verá afectada por la denuncia que se investigará?
- ¿Podría haber interés de los medios de comunicación en la denuncia de las irregularidades?
- ¿Se ha denunciado previamente la irregularidad?

4. INVESTIGACIÓN

La fase de investigación se da por iniciada una vez que la denuncia es clasificada como admisible. Las investigaciones son de responsabilidad del ORCP.

En función de los antecedentes, tipo de denuncia y gestión de los posibles conflictos de intereses entre el investigador y la denuncia, el ORCP evaluará si la denuncia puede ser gestionada directamente por el mismo o puede ser encargada por otra área dentro de Gesplan, externos especialistas o una mezcla de ambas opciones.

Los investigadores podrán ser:

³ UNE-ISO 37002, Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades.

- **ORCP:** las investigaciones son realizadas directamente por este órgano, quien debe designar un investigador o equipo de investigación dentro de sus miembros, para lo cual se basa en los antecedentes de la denuncia o el tópico de la misma. El investigador o equipo de investigación podrá solicitar colaboración específica de otras áreas de Gesplan.
- **Otras áreas de Gesplan:** el ORCP podrá delegar la investigación a otras áreas dentro de Gesplan, cuya tópico o temática no esté relacionado a la formación o experiencia de los miembros del ORCP o cuando la imparcialidad de los miembros del ORCP se encuentre comprometida.
- **Especialistas externos:** la investigación podrá ser externalizada cuando por los antecedentes de la denuncia, el ORCP considere que se requiere conocimiento de expertos especialistas, así como cuando la denuncia sea de extrema confidencialidad o cuando la imparcialidad de la investigación se vea comprometida al realizarse de forma externa.

4.1. COMUNICACIÓN DEL INICIO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando se inicia la fase de investigación, el ORCP debe comunicar a el inicio de esta fase al/los denunciados y se le pone en conocimiento respecto a:

- Hechos que se le imputan.
- Sanciones a las que se expone en caso de comprobarse los hechos denunciados.
- Persona u órgano a cargo de la investigación.
- Plazos del proceso y entrega de la resolución.

4.2. SECRETO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es realizada cumpliendo con la estricta reserva y confidencialidad y todas las personas involucradas en el proceso de investigación están obligadas a cumplir con lo establecido en el presente documento y la "Política del Canal de Denuncias".

4.3. ETAPA DE PLANIFICACIÓN

4.3.1. Designación de Investigadores

En función de los hechos, el tipo de denuncia y gestión de los posibles conflictos de intereses entre el investigador y los hechos denunciados, el ORCP evalúa si las denuncias pueden ser investigadas por el mismo Órgano, pueden ser encargadas a otras áreas de Gesplan o bien ser encargadas a especialistas externos. La designación del investigador debe ser definida en un plazo de 3 días, contados desde la clasificación como admisible.

4.3.2. Planteamiento Inicial

El investigador o equipo de investigación debe plantear una o varias hipótesis respecto de la denuncia y sus respectivos antecedentes. La hipótesis debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- **¿Qué?:** descripción de los hechos denunciados.
- **¿Cómo?:** descripción de la forma o modo de operar para cometer el hecho.
- **¿Cuándo?:** periodo en el que se cometieron los hechos.
- **¿Quién?:** identificación del/los denunciado(s).

4.3.3. Evaluación de medidas cautelares

El ORCP, en conjunto al investigador o equipo de investigación, en caso de que la investigación sea delegada, debe evaluar la necesidad de adoptar medidas cautelares respecto de las personas investigadas o involucradas en la investigación. La necesidad de aplicar este tipo de medidas puede ser requerida en cualquier etapa de la investigación.

4.3.4. Análisis de normativa relacionada

El investigador o equipo de investigación debe identificar la normativa interna o externa vulnerada y evaluar el posible impacto en Gesplan, así como también si existe algún organismo interesado en los hechos denunciados. Si los hechos son constitutivos de delito, se informa al ORCP para que la denuncia sea remitida al Ministerio Fiscal o la autoridad correspondiente para su tramitación.

4.3.5. Requerimiento inicial de información para la investigación

Para el desarrollo de la investigación se puede considerar información disponible en Gesplan, tal como registros en sus sistemas, soporte audiovisual o de vigilancia y cuando sea necesario se podrá considerar información del denunciado proveniente de sus equipos corporativos, como correos electrónicos corporativos o historial de navegación, siempre y cuando se encuentre en el contrato una cláusula que establezca que la información proveniente o contenida en los equipos corporativos que proporciona Gesplan para el desarrollo de las funciones no es confidencial y que Gesplan podrá acceder a ésta cuando estime conveniente. De manera adicional y justificando la relevancia para la investigación, se podrá considerar solicitar información extra al denunciado.

4.3.6. Evidencia a preservar

Se debe determinar si existe evidencia digital que necesite ser resguardada y preservada el curso de la investigación como por ejemplo, equipos de personal desvinculado, así como también cuando se tenga indicios de que colaboradores involucrados puedan ocultar o dañar alguna evidencia al tener conocimiento de la investigación.

4.3.7. Definición de entrevistas

El investigador o equipo de investigación debe identificar a las personas o testigos vinculados con los hechos denunciados tanto de manera directa como indirecta, las cuales se crea que puedan aportar antecedentes a la investigación. Se requiere una programación de las posibles fechas de las entrevistas necesarias a realizar.

A contar de la designación del investigador, el plazo de las diligencias de los puntos 4.3.2. Al 4.3.7. Corresponde a 7 días, totalizando en su conjunto, 10 días como plazo para la fase de planificación.

4.4. ETAPA DE INVESTIGACIÓN

Esta etapa tiene una duración de 25 días desde la aprobación de la fase de planificación.

4.4.1. Gestión de Información

Dentro de la fase de recopilación de información requerida y de modo de asegurar una recopilación válida de evidencia, el investigador o equipo de investigación tiene presente las siguientes consideraciones con respecto a la información recibida:

- **Protección de datos personales:** la información utilizada para la investigación será gestionada bajo los lineamientos de protección de datos personales establecidos en la normativa legal vigente.
- **Mantener la cadena de custodia y registro:** se vela por el correcto resguardo de la información utilizada durante la fase de investigación y considerada para el expediente. La información de respaldo y sus resultados estarán debidamente documentados, archivados y encriptados, por el plazo establecido en la normativa legal vigente (10 años).

4.4.2. Ejecución de entrevistas

De acuerdo con la planificación de entrevistas, el investigador o equipo de investigación debe entrevistar a las partes interesadas o testigos de la denuncia que pudieran aportar antecedentes para el desarrollo de la investigación.

Las entrevistas siempre serán realizadas con un acompañante y solo podrán ser grabadas o filmadas con el consentimiento del entrevistado. Estas entrevistas deben ser documentadas, conteniendo al menos la siguiente información:

- Nombre del entrevistado.
- Fecha y lugar de la entrevista.
- Cargo del entrevistado (en caso de aplicar).
- Relación con los hechos denunciados.
- Constancia de voluntariedad de participación en la entrevista.
- Constancia de garantía de confidencialidad de la participación de la entrevista, así como de los hechos declarados en la misma.
- Constancia de conocimiento de declaración bajo promesa de decir la verdad y entregar antecedentes reales, en caso contrario y de ser comprobada la

intencionalidad o acto de mala fe, al entrevistado se le podrían aplicar las sanciones descritas en la "Política del Canal de denuncias".

- Acta de transcripción de la entrevista, la cual debe ser firmada por el entrevistado y entrevistadores.

Una vez que finaliza el plazo de la etapa indagatoria y si de la investigación no se desprenden antecedentes que conlleven la formulación de cargos en contra de la(s) persona(s) investigada(s), el investigador o equipo de investigación debe presentar el ORCP un informe de cierre de la investigación.

En caso de que se desprendan antecedentes suficientes para la formulación de cargos en contra de la(s) persona(s) investigada(s), se procederá con la etapa acusatoria.

4.5. ETAPA ACUSATORIA

La formulación de cargos en contra de la(s) persona(s) investigada(s) debe ser de acuerdo con los antecedentes recopilados en el desarrollo de la investigación.

4.5.1. Notificación de los cargos

En un plazo de 2 días se notificará a la(s) persona(s) investigada(s), entregando un informe por escrito de los cargos que se le atribuyen.

Una vez recibida la notificación, la(s) persona(s) investigada(s) tienen un plazo de 3 días para presentar sus descargos y podrá solicitar una extensión de 7 días adicionales para la presentación de pruebas.

4.5.2. Revisión de descargos y presentación de pruebas

El investigador o equipo de investigación, debe realizar una revisión de los descargos y pruebas adicionales presentadas. Esta fase tiene un plazo de 8 días.

4.6. ETAPA DE CIERRE

4.6.1. Informe de cierre

Una vez finalizadas las etapas descritas anteriormente, en un plazo de 5 días, el investigador o equipo de investigación debe preparar un informe de cierre que contenga la siguiente información:

- Número de identificación de la comunicación y fecha del informe de cierre.
- Identificación de la normativa interna y/o externa vulnerada.
- Descripción de los hechos, de las diligencias realizadas y de la evidencia recopilada.
- Comprobación o desestimación de la hipótesis.
- Conclusiones y recomendaciones.

El investigador o equipo de investigación debe presentar al ORCP el informe de cierre, quien lo revisa. Posteriormente, el ORCP debe presentar el informe de cierre al Consejero Delegado, Director Gerente o personal con cargo similar en la que el Consejo de Administración tenga delegadas sus facultades, para su revisión y aprobación.

4.6.2. Reapertura de la investigación

En caso de que el ORCP o bien el Consejo de Administración determine, se debe reabrir la investigación. El plazo máximo para subsanar las observaciones será de 8 días.

5. PLAZOS

ETAPAS	Actividades	Plazo en días
RECEPCIÓN Y REGISTRO	Recepción y registro	7 días
CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD	Clasificación y análisis de admisibilidad	
ETAPA DE PLANIFICACIÓN	Designación de investigadores	3 días
	Planteamiento inicial	7 días



PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS

	Evaluación de medidas cautelares	
	Análisis de normativa relacionada	
	Requerimiento inicial de información	
	Evidencia a preservar	
	Definición de entrevistas	
ETAPA INDAGATORIA	Gestión de Información	25 días
	Ejecución de entrevistas	
ETAPA ACUSATORIA	Notificación de cargos	2 días
	Presentación de descargos	3 días
	Presentación de pruebas	7 días
	Revisión de descargos y presentación de pruebas	8 días
ETAPA DE CIERRE	Informe de cierre	5 días
	Resolución y comunicación	3 días
	Reapertura de la investigación	8 días
	Aceptación de resolución	4 días
	Reconsideración	3 días

En caso de tratarse de una denuncia con especial complejidad, es posible ampliar el plazo máximo por tres meses adicionales.

6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS INFORMANTES

Cuando se tenga conocimiento de que se está produciendo o ha ocurrido una conducta perjudicial para el informante, Gesplan debe tomar medidas razonables para detenerla y abordarla, así como para apoyar tanto al informante como a otras partes interesadas afectadas.

La reparación del daño puede ser necesaria. En la medida de lo posible, debe restituir al informante a la situación en la que habría estado en caso de no haber sufrido la represalia. A modo de ejemplo⁴:

- Ubicando al informante en el mismo puesto o en un puesto equivalente, con igual salario, responsabilidades, posición y reputación.
- Justo acceso a promoción, formación, oportunidades, beneficios y derechos.
- Retirando un litigio.
- Disculpas por cualquier perjuicio sufrido.
- Indemnización por daños.

7. RESOLUCIÓN

Una vez finalizada la investigación, el investigador designado debe presentar el informe con las conclusiones obtenidas al ORCP, donde:

De acuerdo con los resultados presentados en el informe de investigación el ORCP debe proponer el cierre del expediente con una de las siguientes opciones:

- **Cierre del expediente sin sanciones ni observaciones:** se concluye que los hechos denunciados no son constitutivos de delitos o bien éstos no pueden ser probados ni tampoco se observan propuestas de remediación o debilidades de control interno, por consecuencia, se propone cerrar el expediente.
- **Cierre del expediente con propuesta de remediación o implementación de controles:** se observa durante la investigación algunas debilidades en el control

⁴ UNE-ISO 37002, Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades.

interno de Gesplan, por tanto, se proponen medidas de remediación o propuestas de mejoras para subsanarlos.

- **Cierre del expediente con propuesta de sanciones internas:** se concluye que se ha logrado probar con suficientes antecedentes la comisión de una infracción por parte de la persona investigada, por tanto, se propone la aplicación de medidas sancionatorias de acuerdo a lo establecido en el Sistema Disciplinario.
- **Remisión del expediente a las autoridades por indicio de delito:** si de la conclusión de la investigación se desprende o comprueba que los hechos investigados contienen antecedentes que constituyen un delito, ésta será remitida al Ministerio Fiscal a través del área de Servicios Jurídicos Administrativos de Gesplan.

Si se propone la adopción de medidas de remediación o propuestas de mejoras en el control interno, el ORCP debe poner en conocimiento de éstas a las áreas afectadas en un plazo de 3 días.

8. COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Los resultados de la resolución son presentados a las partes afectadas, informante y denunciado(s), en los plazos establecidos en el apartado 5 del presente Procedimiento. Dichas partes afectadas, tienen un plazo de 4 días para presentar alegaciones una reconsideración de la resolución presentada, en caso contrario, se entenderá por aceptada mientras que el plazo de revisión de la reconsideración de la resolución será de 3 días adicionales.

9. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE AL MINISTERIO FISCAL

En caso de que la resolución determinada concluya que en la investigación se observan indicios constitutivos de delito, ésta será remitida al Ministerio Fiscal para su tramitación correspondiente. Esta acción será realizada por el ORCP.

10. ARCHIVO DEL EXPEDIENTE

Una vez aprobada la resolución, y en su caso, ejecutadas las medidas sancionatorias, el ORCP, procede al cierre de la denuncia y a archivarla en la Carpeta del Canal de denuncias.