

## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

### 1. INTRODUCCIÓN

Dentro de su Modelo de Prevención del Delito, SERPAJ Chile ha contemplado una serie de mecanismos para atender oportunamente a las denuncias emitidas por los/as usuarios/as, sean éstos niños, niñas y adolescentes como también sus referentes adultos; profesionales e integrantes de las oficinas y proyectos que ejecuta; y externos a la institución, desarrollando un procedimiento que garantice la confidencialidad y respuesta efectiva ante los requerimientos detectados. Para esto dispone de un Canal de Denuncias para que usuarios/as, trabajadores/as y terceros puedan formular denuncias y comunicar posibles incumplimientos o eventuales comisiones de delitos establecidos por la Ley N°20.393, o de cualquier otra conducta que se aparte de los valores y principios establecidos en el Código de Ética y Reglamento Interno de SERPAJ Chile, de la cual haya tomado conocimiento, de manera directa o indirecta.

### 2. OBJETIVO

SERPAJ Chile establece un procedimiento que permite garantizar la confidencialidad de las denuncias de usuarios, trabajadores y externos; resguardar de influencias la opinión de NNA y asegurar la transparencia en el procesamiento de la información recabada a través de los diversos mecanismos de denuncia en los plazos estipulados para ello, junto con la consecuente adopción de medidas para corregir o superar el hecho denunciado.

Por su parte, las distintas acciones contempladas en este procedimiento tienen por objetivo, recibir observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias **anónimas o identificables**, sobre hechos y conductas indebidas relacionadas con la ley 20.393 y el artículo N° 16 de la ley 20.931, y con aquellos delitos contra NNA tipificados en el código penal y leyes especiales.

### 3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios/as de proyectos y centros de SERPAJ Chile, así como a los/as trabajadores/as bajo cualquier modalidad de contratación y en relación con las disposiciones del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Manual de Prevención de Delitos de la ley N°20.393, Código de Ética SERPAJ Chile y en general, con la normativa interna concerniente.

### 4. RESPONSABLES

De acuerdo con la Ley N° 20.393, el Encargado de Prevención de Delitos será el profesional responsable de implementar el Sistema de Prevención de los Delitos en la institución, velando por la aplicación efectiva del MPD; realizando acciones de supervisión con el objetivo de advertir fortalezas y debilidades, generando estrategias correctivas y de actualización conforme al análisis de su funcionamiento. Asimismo, es el responsable de recibir las denuncias y adoptar las primeras medidas que correspondan, establecer contacto con el denunciante, recabar información relativa a los hechos denunciados, determinando las acciones a desplegar y aplicar el Procedimiento de Denuncia institucional, bajo los mecanismos de confidencialidad y resguardo que procedan.

## 5. PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

- SERPAJ CHILE deberá garantizar la confidencialidad de las denuncias, resguardar de influencias la opinión de NNA y asegurar la transparencia en el procesamiento de la información recabada a través de los diversos mecanismos de denuncia.
- SERPAJ CHILE promoverá de manera permanente en sus directivos, equipos y personal en general la implementación de los mecanismos de denuncias establecidos, para asegurar su funcionamiento continuo.
- Los canales de denuncia poseen un carácter permanente, pudiendo ser directos o anónimos; asimismo, los mecanismos institucionales para este efecto podrán recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias.
- Toda persona que se desempeñe en Serpaj Chile, cualquiera sea su posición, calidad jurídica y/o tipo de contratación, tiene el deber de colaborar con la investigación, cuando manejen antecedentes e información, que pueda aportar al desarrollo del procedimiento.
- Cada directivo de proyectos de SERPAJ CHILE deberá sensibilizar e informar al personal a su cargo, respecto de la obligatoriedad de comunicar la existencia de estos mecanismos de denuncia, al ingreso de cada usuario/a en tanto niño, niña, adolescente o joven y sus referentes adultos.
- Frente a la sospecha o develación de la comisión de delitos contra un niño, niña o adolescente, por parte de algún/a trabajador/a de SERPAJ CHILE, todo NNA y/o sus referentes adultos, trabajadores/as profesionales, técnicos, administrativos o directivos, podrán efectuar las denuncias correspondientes a través de los canales establecidos y difundidos para tal efecto, sin perjuicio de su denuncia directa en el Ministerio Público.
- SERPAJ CHILE garantizará el respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores en el procedimiento de denuncia e investigación de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos, las Normas de Comportamiento Ético y Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, todo al alero de la normativa laboral vigente.
- Toda persona que use el canal de denuncias deberá hacerlo con la responsabilidad que exige el procedimiento, y en el caso de los trabajadores se considerará una falta grave al presente procedimiento la presentación de una acusación falsa, con conocimiento de dicha falsedad o hecha con el solo objeto de perjudicar a algún trabajador ó a la imagen de SERPAJ Chile.

## 6. ANTECEDENTES CENTRALES DE LA DENUNCIA

El proceso de revisión de denuncias considerará para su admisibilidad ejes centrales que permitan indagar de manera concreta y oportuna la información que se esté entregando. De esta manera se recomienda que el denunciante pueda informar lo siguiente:

**6.1.** Identificación del denunciante: Nombre, correo electrónico y/o teléfono. Esta información será mantenida en **absoluta confidencialidad y reserva** y será utilizada para los fines investigativos que apliquen. Se aceptarán denuncias anónimas si se presenta una descripción de los hechos detallada, lo cual permita su admisibilidad para la apertura de un proceso de investigación.

**6.2.** Identificación del o de los denunciados. La denuncia deberá identificar a quien hubiere cometido el delito, esto es, nombre; cargo y centro de trabajo.

**6.3.** Indicar fecha y lugar en donde ocurrieron el o los hechos denunciados. Idealmente y para mayor descripción señalar hora aproximada.

**6.4.** Realizar una descripción de los hechos denunciados. Se ha de considerar al menos una síntesis que pueda identificar el contexto y circunstancias en que ocurrieron los hechos o fueron observados, señalar a todas las presuntas personas involucradas, cómo el denunciante toma conocimiento de los hechos, acompañando cualquier otro tipo de antecedente que se considere relevante de denunciar. A través de los distintos canales de denuncia, sean éstos físicos o digitales, se podrán adjuntar o hacer llegar verificadores que otorguen mayores antecedentes al relato.

## 7. LAS DENUNCIAS

Independiente de la identificación del denunciante, será requisito de admisibilidad de la denuncia el acompañar todos los antecedentes y documentos de respaldo en que basa su relato, ya que en caso contrario la denuncia será desestimada.

SERPAJ Chile contempla como principales delitos, aquellos que afecten la vida, física o psicológica, la indemnidad, privacidad, de NNA, bajo el cuidado o atendidos por el Estado, a través de la ejecución de alguna de las líneas de acción del Servicio y que se encuentran tipificados como tales en el Código Penal y leyes especiales; como también, aquellos delitos que afecten o comprometan el patrimonio del Estado, consignadas como conductas sancionadas por la Ley 20.393 y 20.931, entre los cuales se pueden indicar y denunciar los siguientes:

### 7.1. Delitos contra la libertad y seguridad:

- Secuestro (art.141, Código Penal)
- Sustracción de menores (art.142 CP)
- Tortura, otros tratos crueles, inhumanos o degradantes (art.150 A, D, CP)

### 7.2. Delitos contra la integridad sexual:

- Violación (Art. 361-363 CP)
- Estupro (Artículo 363 CP)
- Violación Sodomítica (Art. 365 CP)
- Abuso sexual propio o directo (Art. 366- 366 bis, 366 ter CP)
- Abuso sexual impropio o indirecto o exposición de menores a actos de significación sexual (Art. 366 quáter del CP)
- Producción de material pornográfico (Art. 366 quinquies del CP)
- Favorecimiento de la prostitución infantil (Art. 367 del CP).

### 7.3. Delitos contra las personas:

- Homicidio simple (Art. 391 N°2 CP)
- Homicidio calificado (Art. 391 N°1 CP)
- Femicidio (Art. 390 bis CP)
- Homicidio de mujer en razón de su género (Art. 390 ter CP)
- Auxilio al Suicidio (Art. 393 CP)
- Castración (Art. 395 CP)
- Mutilaciones (Art. 396 CP)
- Lesiones graves (Art. 397 CP)
- Lesiones menos graves (Art. 399 CP)
- Lesiones leves (Art. 494 N°5 CP)
- Maltrato a menores (Art. 403 bis CP)
- Trato degradante (Art. 494 N°5 CP)
- Trata de personas (Art. 411 quáter CP)
- Maltrato relevante (Ley 21.013)

### 7.4. Delitos que afecten el correcto uso de recursos públicos:

- Malversación de caudales públicos (Art. 233, 234 CP)
- Fraude al fisco (Art. 239 ter CP)
- Fraude de subvenciones (Art. 470 N°8 CP)
- Apropiación indebida (Art. 470 N° 1 CP)

7.5. Delitos consignados en Ley N° 20.000 que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, y que afecten la integridad de NNA

## **9. PROCEDIMIENTO ANTE LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS**

Los incumplimientos, eventuales o posibles comisiones de delitos que pudieren cometer los trabajadores con las disposiciones del Manual de Prevención de Delitos de la ley N°20.393, Normas de Comportamiento Ético y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, se gestionarán a través de la presentación de una denuncia la cual debe seguir el siguiente procedimiento:

### **9.1. Canales de denuncia establecidos por SERPAJ CHILE:**

#### **a. Buzón de opiniones, preguntas, reclamaciones o denuncias**

En cada uno de los centros y oficinas regionales se deberá ubicar un Buzón en el cual los niños, niñas y adolescentes, familias, adultos responsables y/o trabajadores/as del proyecto, puedan expresar sus opiniones, consultas, reclamos o denuncias hacia la institución; este canal de información debe ser claramente difundido entre los sujetos de atención del programa, sus familias o adultos responsables, al igual que entre los trabajadores/as del proyecto.

El buzón debe estar en un espacio visible y debe ser conocido por todos quienes participan del programa, con rótulo identificable en el marco del respeto a la integración y la diversidad: lenguaje personas no videntes, personas pertenecientes a distintas etnias, personas de distintos países sobre todo aquellos que no son de habla hispana, gráfica para personas cualquiera sea su edad que no leen.

Este buzón será revisado de forma mensual (el último día hábil del mes) por una comisión, liderada por el/la director/a de cada programa y otro funcionario de la institución, a fin de velar por la transparencia del proceso y el resguardo de la información. El/la director/a será el responsable del proceso, debiendo completar un Acta de Registro de Apertura de Buzón que detalle lo observado en la respectiva denuncia, si procede, así como de la comunicación al Encargado de la Prevención del Delito (EPD, de aquí en adelante).

#### **b. Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones**

En cada programa deberá existir un libro de uso exclusivo para reclamos, sugerencias y felicitaciones, en un espacio visible y conocido por todos quienes participan en el programa. Como parte del protocolo, se socializará su ubicación y existencia tanto a adultos responsables como NNA, en la primera sesión que se realice, siendo esta responsabilidad tanto del director/a como de los profesionales intervinientes.

Éste será revisado de manera quincenal, por el/la secretario/a del proyecto, siendo responsabilidad del director/a del programa supervisar la realización de esta labor, dejando constancia en el mismo libro, a través de firma, fecha y hora. En caso de detectar una denuncia o sospecha de delito, será el director/a quien realice la denuncia correspondiente y comunicación al EPD.

#### **c. Canal de comunicación directo y resguardado**

La dirección del proyecto debe establecer para los niños, niñas y adolescentes, atención directa e inmediata si refieren la necesidad de realizar una denuncia o reclamación, la cual será realizada en un espacio de privacidad y resguardo. Una vez acogido el reclamo o sugerencia se deberá activar procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

d. Formulario de Denuncias o Reclamaciones

La dirección del proyecto debe entregar un formulario de denuncias o reclamaciones para que el niño, niña, adolescente y/o referente adulto pueda exponer su denuncia o reclamación ante la institución. Si el usuario/a está en situación de discapacidad que le impida comunicar su denuncia, deben estar los medios disponibles para que esto sea posible, por ejemplo: lengua de señas, traductor, apoyo para personas analfabetas, registro de relato, entre otros.

Una vez acogida la denuncia o el reclamo se deberá activar procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

e. Encuestas aplicadas en contexto de intervención

Los proyectos que ejecuta SERPAJ CHILE han implementado la aplicación de instrumentos de elaboración propia a NNA y RA, con el objetivo de recoger su opinión sobre los procesos en los que han participado en el centro.

De esta manera, se aplica la Encuesta de Evaluación Participativa del Proceso de Intervención – EEPI a niños, niñas, adolescentes y sus referentes adultos cuidadores, en las etapas de ingreso, ejecución y evaluación de la intervención desplegada en cada programa. Asimismo, anualmente la institución instruye la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuario/a – ESU a la totalidad de los usuarios/as NNA y referentes adultos que participan en los proyectos.

En ambas instancias, se obtiene una retroalimentación desde los propios usuarios, sobre el trato recibido y las condiciones de atención en los centros, desde lo cual se propicia la expresión de sus opiniones en un espacio de confidencialidad y resguardo de sus derechos.

Si algún/a usuario/a efectúa una denuncia o reclamo se deberá acoger de manera receptiva y luego de finalizada la sesión el profesional deberá informar a la dirección del proyecto, quien activará el procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

f. Develación en contexto de intervención con NNA

En caso que un NNA deleve una situación que afecte su indemnidad física o psíquica en contexto interventivo (sesión individual, visita domiciliaria, taller, etc.), así como describa la ocurrencia de una situación de eventual delito, el/la profesional interviniente acogerá el relato, debiendo quedar respaldo de éste en el Registro de intervención individual de dicha sesión, en carpeta individual del NNA.

Una vez finalizada la sesión, el/la profesional deberá informar de manera inmediata al director/a del programa, quien activará el procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

g. Develación en contexto de intervención con Referentes Adultos

En caso que un RA deleve una situación que afecte la indemnidad física o psíquica de un NNA en contexto interventivo (sesión individual, visita domiciliaria, taller, etc.), así como describa la ocurrencia de una situación de eventual delito, el/la profesional interviniente acogerá el relato, debiendo quedar respaldo de éste en el Registro de intervención individual de dicha sesión, en carpeta individual del NNA.

Una vez finalizada la sesión, el/la profesional deberá informar de manera inmediata al director/a del programa, quien activará el procedimiento de comunicación al MPD y denuncia correspondiente si procede.

h. Develación a administrativo no interviniente

En el caso que un NNA o RA deleve alguna situación que afecte su indemnidad física o psíquica, así como describa la ocurrencia de una situación de eventual delito, fuera del contexto interventivo, al personal administrativo (secretaria/o, auxiliar de aseo u otros), se mantendrá una actitud acogedora hacia la persona y se sugerirá el uso de buzón, libro de reclamos y sugerencias y/o disponer del formulario de denuncias o reclamaciones.

Ante la eventualidad que la persona indique no querer generar esta acción, el/la trabajador/a deberá informar la situación al director/a del proyecto, con posterioridad a la acogida del relato; debiendo ser el director/a quien active el procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

i. Página WEB institucional de SERPAJ CHILE

Otro medio de reclamación estará disponible por medio digital en la página web de SERPAJ Chile (<https://www.serpajchile.cl/web/canal-de-denuncias/>), donde existe un botón digital de uso exclusivo para la acogida de denuncias, reclamos y sugerencias. Dicha denuncia/reclamo/sugerencia será recepcionada de manera directa por el EPD de la institución, quien tendrá la responsabilidad de dar respuesta de la recepción de la denuncia en un plazo acotado (acuso recibo no mayor a 48 horas).

**9.2. Mecanismos de actuación ante la admisibilidad de una denuncia:**

A la recepción de la denuncia, se revisarán y analizarán los antecedentes recibidos, permitiendo la toma de decisiones para la actuación. Ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como alguno de los delitos ya enunciados, el EPD deberá evaluar el caso y poner la información en conocimiento del Directorio, Dirección Ejecutiva y Comité de prevención, conjuntamente con los antecedentes que se tengan del caso, correspondiéndoles a éstos, decidir si se deberá denunciar los hechos ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público o Policía, en razón de la responsabilidad penal de la persona jurídica establecida en el Artículo 6 de la Ley 20.393.

- Los resultados de este análisis pueden generar las siguientes acciones:

9.2.1. En caso de identificar una denuncia de comisión de delito o sospecha de delito contra NNA afecte su indemnidad física o psíquica, se activarán las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público, informando a Tribunal de Familia y aplicando el procedimiento establecido en la resolución N°155 del Servicio Mejor Niñez. Específicamente, si la denuncia involucra a un integrante del equipo del proyecto en el cual participa el NNA o cualquier otro trabajador/a de SERPAJ Chile, será su jefatura directa la responsable de efectuar las acciones anteriores.

Del mismo modo, el responsable de efectuar las denuncias correspondientes, deberá comunicar en un plazo no mayor a 24 horas, vía correo electrónico al EPD, adjuntando el registro fotográfico del verificador de la denuncia efectuada (ESU – EEPI – Papeleta del buzón – Acta de Registro de Apertura de Buzón – Registro de Intervención Individual – Registro en Libro de Sugerencias y Reclamos – etc.), denuncia efectuada al Ministerio Público, oficio enviado al Tribunal de Familia respectivo y correo remitido al Servicio de Mejor Niñez informando la apertura de Resolución N°155 si procede. Se deberá dejar en copia del correo a la Coordinación Regional respectiva.

9.2.2. En caso de identificar una denuncia de comisión de delito o sospecha de delito que afecten el correcto uso de fondos públicos respecto de lo establecido por la Ley N°20.393, el EPD deberá evaluar el caso y poner la información en conocimiento del Directorio, Dirección Ejecutiva y Comité de

prevención, conjuntamente con los antecedentes que se tengan del caso, correspondiéndoles a éstos, decidir si se deberá denunciar los hechos ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público o Policía, en razón de la responsabilidad penal de la persona jurídica establecida en el Artículo 6 de la Ley 20.393.

Si la denuncia corresponde a un reclamo por aspectos operativos o de gestión, inmediatamente será derivada al área correspondiente (Unidad de Administración y Finanzas) para que responda y/o se adopten las medidas necesarias. En este caso, el Encargado de Prevención de Delitos podrá emitir un informe con recomendaciones de mejoras al proceso.

Asimismo, el EPD podrá desarrollar actividades de indagación, dentro de las cuales se consideran: revisión del cumplimiento de los protocolos para la prevención del delito, visita al centro de trabajo en donde se produjo la denuncia, entrevistas con el personal, entre otras, determinando si corresponde iniciar una investigación.

Posterior a la indagación, el EPD podrá levantar un plan de trabajo específico que incluya los hallazgos observados, medidas correctivas inmediatas, responsables, plazos, seguimiento y verificación de la implementación. Este plan deberá ser monitoreado por la jefatura del centro de trabajo para su adecuada ejecución.

Cada hallazgo detectado, será sistematizado por el EPD en la Planilla de registro, identificación y respuesta de denuncias y reclamos, en la cual se indicará claramente las soluciones orientadas a subsanar las situaciones críticas, responsables, plazos y la fecha en la cual se otorgó la respuesta al usuario denunciante, en caso que no sea anónimo. Se dejará en poder de la jefatura del centro de trabajo una copia de esta planilla para verificación del proceso desarrollado.

El EPD podrá recomendar la conformación de la Comisión de Ética Ad hoc, ante la necesidad de activar una investigación interna, así como para coordinar la realización de asesoría sobre el procedimiento y acciones a realizar.

### **9.3. Investigación ante la admisibilidad del hecho denunciado:**

Frente a la admisibilidad de un hecho denunciado, la recolección de información, análisis y evaluación de antecedentes preliminares y eventual apertura de proceso investigativo por delitos e infracciones establecidos en la Ley Nº20.393, serán lideradas por el EPD.

Sin perjuicio de lo anterior, el EPD podrá delegar el proceso de indagación o investigación en caso que la denuncia lo involucre a él, directa o indirectamente, situación que deberá ser informada en un plazo de 24 horas conocida la denuncia, al Director Ejecutivo de SERPAJ Chile, para que designe a otra persona a cargo de la investigación.

De proceder la investigación, esta tendrá un plazo máximo de 30 días, desde la fecha de su admisibilidad, el cual podrá ser prorrogado fundadamente y autorizada dicha prórroga por el Director Ejecutivo de SERPAJ Chile.

Mediante dicho procedimiento, la institución resguardará el anonimato del denunciante, la independencia y confidencialidad en el análisis de las denuncias recibidas, evitando filtraciones de información, eventuales represalias, y garantizando las acciones legales que sea necesario establecer. Sólo en casos en que, por la naturaleza de la denuncia, ésta deba ser comunicada a alguna institución reguladora o fiscalizadora, el anonimato no procederá. El EPD velará para que durante el proceso investigativo se respete la presunción de inocencia de la persona denunciada.

#### **9.4. Comunicación de la denuncia a involucrado(s):**

El EPD comunicará a la persona denunciada respecto de los hechos por los cuales está siendo investigada. Dicha comunicación deberá ser cursada en un plazo no mayor a 10 días desde la fecha de admisibilidad de la denuncia. La información entregada al denunciado comprenderá los hechos denunciados, información sobre el derecho a materializar planteamientos en su defensa y presentar pruebas y/o verificadores que permitan aportar a la investigación y el esclarecimiento de los hechos. Se indicará a la persona denunciada que contará con un plazo de 5 días para aportar antecedentes. El denunciado podrá solicitar una prórroga al plazo, la cual deberá ser autorizada por el Director Ejecutivo a través del EPD, y la cual se extenderá por un período igual al establecido en una primera instancia.

#### **9.5. Cierre del proceso:**

Al cierre del proceso investigativo, el responsable entregará al EPD un informe de los hechos analizados, consignando de forma detallada la siguiente información:

- a) la denuncia recibida,
- b) cronograma de acciones investigativas,
- c) resultados obtenidos y/o conclusiones,
- d) sugerencias (medidas correctivas y acciones preventivas).

Dicho informe será presentado al Director Ejecutivo y bajo su aprobación, se da por cerrada la investigación de la denuncia ó podrá solicitar más antecedentes ó plantear una nueva línea de trabajo si se requiere. Asimismo, en conjunto con el EPD, evaluará la pertinencia de entregar de forma inmediata la respuesta al denunciante sobre el cierre investigativo y medidas adoptadas, en caso de no mediar otras acciones prioritarias reguladas por el marco legal vinculado a esta materia.