

Protocolo de Gestión de Denuncias Éticas

I. Contexto

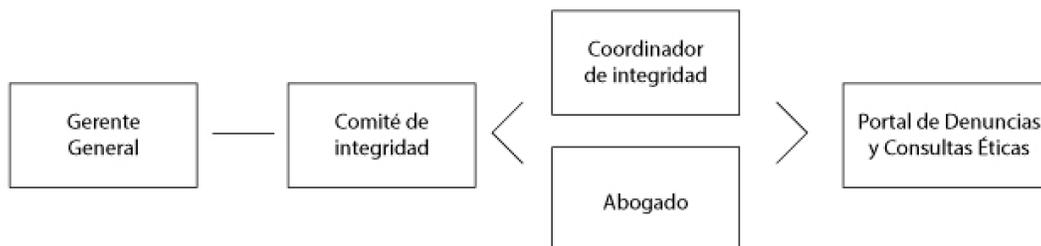
La Corporación de Desarrollo Territorial y Turismo de la Región Metropolitana (en adelante, La Corporación) se encuentra comprometida con el desarrollo e implementación de buenas prácticas en materias de ética, integridad y lucha contra la corrupción.

El presente protocolo tiene como objetivo dar a conocer y formalizar el mecanismo de gestión de denuncias éticas y de integridad con el que cuenta La Corporación.

Esto, con la finalidad de recibir, procesar y dar respuesta a las denuncias que se reciben de las personas, ya sean internas o externas a la Institución, mediante un Canal de Denuncias Éticas (en adelante también, “El Canal”), que se encontrará disponible vía web.

II. Sistema de Integridad

La Gestión de Denuncias Éticas se encuentra inserta en el marco del Sistema de Integridad y se vincula con la Política de Integridad y el Código de Ética de La Corporación, de acuerdo al siguiente esquema:



III. Compromisos

· Anonimato y Reserva: Al efectuarse una denuncia mediante el Canal de Denuncias Éticas, el denunciante podrá realizarla de manera anónima o bajo reserva de identidad, según su elección.

En la primera opción, no existe manera de conocer la identidad del denunciante al ser completamente anónima; en cambio en la segunda, solo podrán conocer la identidad del denunciante, de manera confidencial, el Comité de Integridad, compuesto por los Asesores Técnicos que llevarán a cabo la investigación (definidos en el numeral V, punto 4).

- **Comunicación y Transparencia:** Toda comunicación con el denunciante se realizará mediante el Canal de Denuncias Éticas. Se comunicará al denunciante el recibo de su denuncia y el detalle de la misma en forma automática. Asimismo, se informará el avance que se tenga en la gestión de la denuncia y las determinaciones de La Corporación. Para esto, cada denuncia será identificada con un código ID y una clave que permita al denunciante realizar un seguimiento del estado de tramitación de su caso.
- **Medidas de Protección:** Se prohíbe toda acción de represalia contra cualquier persona que haya hecho uso del Canal de Denuncias Éticas, o contra testigos y afectados, especialmente contra los empleados de la Institución. Asimismo, se garantizará la debida protección al denunciante, los testigos y afectados. Lo anterior, salvo que se acredite el haber efectuado una denuncia deliberadamente falsa, para perjudicar al denunciado o a la Institución, lo cual podrá permitir a La Corporación tomar las acciones administrativas y/o legales que considere pertinentes.
- **Plazos y Agilidad:** Cada denuncia posee un plazo máximo de respuesta de 25 días hábiles desde que es recibida. Cuenta con 5 etapas (definidas en el numeral V) que tienen encargados y días de cumplimiento asociados. Esto, de manera de entregar respuestas oportunas y que validen el Canal de Denuncias Éticas ante los requerimientos y expectativas de las personas.

IV. Conceptos claves

¿Qué se entiende por Ética?

El conjunto de principios, valores, costumbres y normas que rigen la conducta humana.

¿Qué se entiende por Integridad?

En La Corporación se entenderá por Integridad al conjunto de valores éticos y aspectos legales que orientan el correcto e imparcial comportamiento de los trabajadores y trabajadoras, así como de todo miembro del personal de la Institución, contribuyendo a la lucha contra la corrupción y al fortalecimiento de la confianza pública, en pos de la Administración Superior de la Región.

¿Quiénes pueden denunciar?

Todas las personas, internas o externas La Corporación, naturales o jurídicas, utilizando para ello el Canal de Denuncias Éticas que se encontrará disponible vía web, contenido dentro de la página institucional: <https://www.corporacionrm.cl/> y <https://www.gobiernosantiago.cl/>

¿Qué es una denuncia?

Es la entrega de información y/o documentación que se efectúe mediante el Canal de Denuncias Éticas, acerca de hechos que han ocurrido y en los que ha sido víctima y/o testigo.

Esto, dado una situación en la que:

- Considere que ha existido un hecho irregular o errado que deba ser investigado por La Corporación.
- Considere que ha existido un eventual incumplimiento legal o normativo que pueda constituir un delito o falta grave.
- Considere que han existido situaciones en las que el personal de La Corporación no ha tenido un comportamiento guiado por el Código de Ética, y otras normas de ética e integridad asociadas.

Lo anterior, aplica ya sea que estén involucradas las autoridades o el personal de La Corporación, así como también servicios públicos u organizaciones receptoras de recursos de La Corporación.

¿Cómo se realizará el tratamiento de la información?

El uso del Canal de Denuncias Éticas tiene un carácter anónimo y/o reservado, según lo indique el denunciante. Si se identifica con su nombre, estos datos serán resguardados y sólo serán conocidos, en forma confidencial, por el Comité de Integridad, compuesto por los Asesores Técnicos que llevarán a cabo el análisis del caso (definidos en el numeral V, punto 4).

Los datos y documentos ingresados en el Canal no estarán almacenados en bases de datos, ni en servidores de la Institución, de manera de garantizar el compromiso de anonimato y/o reserva. Asimismo, la página web habilitada para el efecto contará con mecanismos de seguridad que permitan un elevado estándar de protección.

V. Etapas de la Gestión de Denuncias Éticas

1. Ingreso y recepción de la Denuncia

Denunciante ingresa denuncia en el Canal siguiendo los siguientes pasos:

- Ir al sitio web de La Corporación: <https://www.corporacionrm.cl/> o en la página del Gobierno de Santiago <https://www.gobiernosantiago.cl/>
- Seleccionar el Banner “Canal de Denuncias Éticas – Sistema de Integridad”, o el que lo reemplace.
- Aceptar los términos y condiciones de uso del Canal de Denuncias Éticas.
- Contestar los campos de información solicitados en el formulario.
- Describir el contenido de la denuncia, con el mayor grado de detalle posible y adjuntar la documentación que disponga.
- Recibir el código ID de la denuncia, con el cual podrá hacer seguimiento del caso en el mismo Canal.
- Dar clic en el botón de envío, para hacer efectiva la denuncia.
- Complementar la denuncia mediante el Canal, en el caso que fuese requerido.

Una vez que se envía una denuncia, llegará un correo electrónico automático al denunciante informando la recepción, con el detalle de la misma.

2.- Recepción por la Corporación Regional de Desarrollo

3. Pertinencia de la Denuncia

Corresponderá al Coordinador de Integridad evaluar la pertinencia de la denuncia, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Que cumpla con la definición de denuncia indicada en el numeral IV.
- Que guarde relación con La Corporación.
- Que sea respecto a materias de ética e integridad.

Las denuncias ingresadas se efectuarán con copia al subrogante del Coordinador, de manera que, si la denuncia fuese en contra del Coordinador de Integridad, este se abstenga y el subrogante pueda continuar con el procedimiento.

Esta etapa contará con 3 días hábiles, pero se contempla la posibilidad de solicitar una aclaración o información complementaria al denunciante, por medio del Canal. En este caso, se interrumpe la cuenta de los días que la Institución tiene de plazo, hasta que el denunciante aclare o complemente su denuncia. Para esto, el denunciante tendrá un plazo de 5 días hábiles, de lo contrario, se entenderá que ha desistido su denuncia.

El Coordinador de Integridad comunicará al denunciante, mediante el Canal, la pertinencia de su denuncia. En caso de ser pertinente, derivará el caso a los Asesores Técnicos que llevarán a cabo la investigación (definidos en el numeral V, punto 4), con copia al Gerente General. En caso de no ser pertinente, derivará a otros sistemas de denuncia que posea la Institución o a Contraloría General de la República, según corresponda, y finalizará el proceso.

Las denuncias no pertinentes se informarán mensualmente al Gerente General y al Comité de Integridad compuesto por los Asesores Técnicos, supervigilando el cumplimiento de esta etapa.

* Para la etapa de Pertinencia de la Denuncia el Coordinador de Integridad contará con 4 días hábiles.

4. Análisis de la Denuncia

La investigación de las denuncias recibidas estará a cargo de los Asesores Técnicos.

Estos funcionarios deberán velar estrictamente por el resguardo de la confidencialidad de la información y documentación de la investigación, así como plantear acciones de resguardo al denunciante en caso de ser necesario. Asimismo, deberán velar por el cumplimiento de lo establecido en los documentos del Sistema de Integridad: la Política de Integridad y el Código de Ética.

Las decisiones de los Asesores Técnicos en esta etapa se efectuarán mediante mayoría simple. Ante un empate, dirime la Jefatura de la División de Administración y Finanzas.

Los Asesores Técnicos serán:

- Coordinador de Integridad o su subrogante.
- Gerente de Desarrollo Humano
- Gerente Administración, Control y Finanzas
- Abogado o Asesor jurídico
- Un/a representante de los trabajadores y trabajadoras código del trabajo elegido por los mismos trabajadores con código del trabajo.

Los Asesores Técnicos y sus subrogantes deberán suscribir una Declaración de Confidencialidad y no Divulgación de la Información al iniciar sus labores (Anexo N°2), así como una Declaración de Confidencialidad y no Divulgación de la Información por cada caso en el que participen (Anexo N°3). Si una denuncia fuese en contra de un Asesor Técnico, no se le remitirá el caso y se sesionará sin su presencia.

Por otra parte, si un Asesor Técnico estuviese involucrado directa o indirectamente en una de las denuncias, tiene la obligación de abstenerse del proceso, conforme a lo establecido en el Instructivo de Prevención de Conflictos de Intereses.

Los Asesores Técnicos tendrán un plazo máximo de 2 días hábiles desde que se les notifique la denuncia, para sostener una primera reunión. En esta etapa, se contempla la posibilidad de solicitar una aclaración o información complementaria al denunciante, por medio del Canal. Mientras el denunciante no responda, no transcurrirán los días establecidos de plazo. Se esperará una respuesta dentro de los 5 días hábiles siguientes, de lo contrario, se deberá trabajar con la información disponible.

Una vez finalizado el análisis, se elaborará un Informe Ejecutivo de Investigación para el Gerente General, que contará con los antecedentes sujetos a análisis, indicando si son suficientes o no para ser un caso verosímil. El no emitir el Informe respectivo, puede conllevar sanciones para los Asistentes Técnicos.

* Para la etapa de Análisis de la Denuncia los Asesores Técnicos contarán con 10 días hábiles.

5. Resolución de la Denuncia

El Gerente General, teniendo a la vista el Informe Ejecutivo de Investigación del Comité de Integridad, compuesto por los Asesores Técnicos, deberá sancionar la decisión y respuesta de La Corporación.

* Para la etapa de Resolución de la Denuncia, el Gobernador Regional contará con 10 días hábiles.

6. Comunicación de los Resultados

El Coordinador de Integridad comunicará al denunciante, mediante el Canal, la decisión y respuesta de La Corporación una vez que se encuentre resuelta.

* Para la etapa de Comunicación de los Resultados, el Coordinador de Integridad contará con 1 día hábil.

Tanto para el caso anterior, como para la derivación de la denuncia ante Contraloría General de la República o el Ministerio Público, el Departamento Asuntos Legales y Corporativos estará encargado de realizar las acciones posteriores, las cuales no se considerarán dentro del plazo de 25 días hábiles, dado que involucra procedimientos sumariales reservados y/o la derivación a otros organismos fiscalizadores.

Con estas acciones, se da por finalizado el Protocolo de Gestión de Denuncias Éticas, remitiendo la información al denunciante y a las instituciones públicas que corresponda.

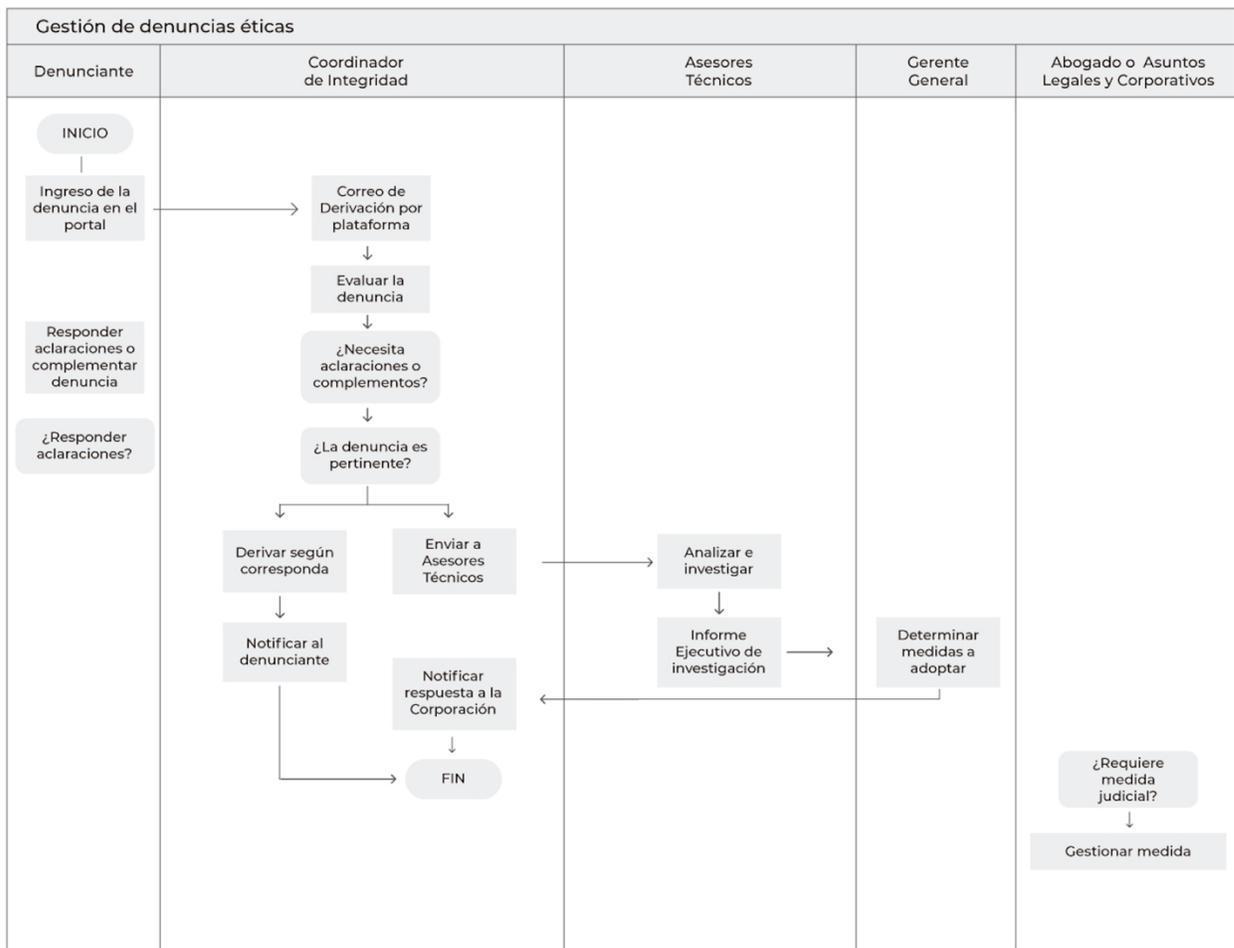
VI. Difusión y Capacitación

Entre las acciones que permiten una adecuada difusión y capacitación sobre el Canal de Denuncias Éticas, se encuentran:

- Difundir y promover el Canal, por parte del Comité de Integridad.
- Realizar una cuenta anual al Comité de Integridad con la presentación de las gestiones del Canal, por parte del Coordinador de Integridad. Esto, en forma estadística, es decir, sin entregar información propia de la investigación, ni datos personales y/o sensibles.
- Realizar anualmente actividades de formación, cuyo objetivo principal será difundir el Protocolo de Gestión de Denuncias Éticas al personal de la Institución, incluyéndolo en la etapa de inducción.

Mantener en la página web institucional un banner con información disponible sobre el Sistema de Integridad de La Corporación, con los documentos aprobados sobre el mismo, su estructura y el acceso al Canal.

Anexo N°1 – Flujo de Gestión de Denuncias Éticas



Anexo N°2 – Declaración de Confidencialidad y no Divulgación de la Información (inicio de labores)

En Santiago a _____, comparece don/ña _____, chileno/a, Cédula de Identidad N° _____ domiciliado para estos efectos en _____, de estado civil _____, de profesión u oficio _____, quien acredita su identidad con la cédula citada y expone:

Que de acuerdo al Protocolo de Gestión de Denuncias y en calidad de Asesor/a Técnico/a, declara la obligación de mantener y resguardar la confidencialidad de la información que le sea proporcionada respecto a las denuncias éticas de las cuales tenga conocimiento.

Por consiguiente, queda expresamente establecido que todos los documentos e información proporcionada, o de la que tome conocimiento con ocasión de su rol como Asesor/a Técnico/a, tienen el carácter de confidencial y reservada y, por lo tanto, no puede ser divulgado a terceros en ninguna forma, obligándose por lo tanto a mantener bajo reserva y usar dicha información sólo para los fines previstos en el Protocolo de Gestión de Denuncias, y a no imprimir, transferir, transmitir o grabar mediante cualquier medio, difundir, dar a la publicidad o de cualquiera otra manera divulgar a algún tercero, información confidencial o reservada del denunciante, testigos o afectados, así como del proceso investigativo y sus resultados.

Previa lectura, formula y suscribe la declaración que antecede, con pleno conocimiento de la normativa vigente sobre esta materia y asumiendo la responsabilidad administrativa y legal correspondiente.

NOMBRE Y FIRMA

**Anexo N°3 – Declaración de Confidencialidad y no Divulgación de la Información
(de acuerdo a cada caso)**

En Santiago a _____, comparece don/ña _____, chileno/a, Cédula de Identidad N° _____ domiciliado para estos efectos en _____, de estado civil _____, de profesión u oficio _____, quien acredita su identidad con la cédula citada y expone:

Que de acuerdo al Protocolo de Gestión de Denuncias y en calidad de Asesor/a Técnico/a, declara la obligación de mantener y resguardar la confidencialidad de la información que le sea proporcionada respecto a las denuncias éticas de las cuales tenga conocimiento.

Por consiguiente, para el caso N° _____, queda expresamente establecido que todos los documentos e información proporcionada, o de la que tome conocimiento con ocasión de su rol como Asesor/a Técnico/a, tienen el carácter de confidencial y reservada y, por lo tanto, no puede ser divulgado a terceros en ninguna forma, obligándose por lo tanto a mantener bajo reserva y usar dicha información sólo para los fines previstos en el Protocolo de Gestión de Denuncias, y a no imprimir, transferir, transmitir o grabar mediante cualquier medio, difundir, dar a la publicidad o de cualquiera otra manera divulgar a algún tercero, información confidencial o reservada del denunciante, testigos o afectados, así como del proceso investigativo y sus resultados.

Previo lectura, formula y suscribe la declaración que antecede, con pleno conocimiento de la normativa vigente sobre esta materia y asumiendo la responsabilidad administrativa y legal correspondiente.

NOMBRE Y FIRMA