

## **Procedimiento Operación Canales de Denuncia.**

Fundación Ciudad del Niño cuenta con criterios y una metodología para recoger y dar respuesta a observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa, confidencial y anónima si lo desean, a los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización, y en general cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de algún hecho eventualmente constitutivo de delito en contra de niños, niñas y adolescentes, así como, del mal uso de fondos públicos.

Los canales de recepción de inquietudes, quejas, reclamos o denuncias establecidos por la Fundación son los siguientes:

- Página web.
- Libros de reclamos disponibles físicamente en las sedes que opere la institución.
- Correo electrónico.
- De forma personal y verbal.

## **Denuncias.**

Para dar cumplimiento a la legislación vigente, Fundación Ciudad del Niño ha desarrollado un Modelo de Prevención de Delitos que establece canales de denuncia disponibles para ser usado por cualquier usuario que ingrese a la página y tenga conocimiento de algún hecho que pueda ser constitutivo de delitos contra niños, niñas y adolescentes y se haya cometido en contra de alguno de nuestros usuarios.

Para la recepción de las denuncias que sean realizadas a través de la página web se han mantenido los plazos establecidos en la Resolución Exenta 155 que elaboró el Servicio Mejor Niñez. En este sentido, todas las denuncias ingresadas serán derivadas directamente al Responsable de Prevención de Delitos de la Institución, quién activará, de forma inmediata o dentro de las 24 siguientes a que tomó conocimiento de los hechos, los procedimientos establecidos en dicha Resolución, derivando los antecedentes a la autoridad competente o directamente al Ministerio Público. Por otra parte, si la situación informada pudiese ser constitutiva de delitos de mal uso de fondos públicos, el/la Responsable de Prevención de Delitos pondrá los antecedentes a disposición del Comité de Prevención de Delitos, quienes efectuarán las denuncias respectivas ante la autoridad competente en caso que, realizado el análisis, así lo amerite el caso.

Del mismo modo, en caso que el/la denunciante haya entregado sus datos de contacto, se le enviará un correo confirmando la recepción de la denuncia.

Es importante hacer presente que las denuncias presentadas a través de la plataforma puesta a disposición de los usuarios y colaboradores por parte de la Fundación, no corresponden a una de las formas de inicio de una investigación penal por los organismos responsables, ya que no obedece a la comunicación formal ante el Ministerio Público de hechos que puedan revestir caracteres de delito. La denuncia ingresada a nuestros canales tiene por objeto dar cumplimiento a la normativa asociada a los colaboradores del Servicio Mejor Niñez y nuestra obligación de dar cuenta a las autoridades competentes de cualquier hecho que pueda ser constitutivo de delito y que se ponga en conocimiento de cualquiera de nuestros colaboradores.

### **Observaciones / Inquietudes / Quejas / Reclamos.**

Como se indica precedentemente, los canales de denuncia otorgan la posibilidad a los usuarios de realizar observaciones, inquietudes, quejas o reclamos a la institución. Para la recepción de las solicitudes que sean ingresadas a través del sitio web, se ha dispuesto que estas sean derivadas directamente a la Dirección de Comunicaciones y Marketing, instancia en que se analizarán las solicitudes para derivarlas posteriormente al área correspondiente (Dirección de Operaciones Sociales; Dirección de Administración y Finanzas; Dirección de Personas o Dirección Legal). En caso de que la Dirección de Comunicaciones detecte que, en alguna de las solicitudes, pudiera haber algún hecho constitutivo de delitos, derivará inmediatamente la información al Responsable de Prevención de Delitos para que esta actúe conforme lo establecido en el procedimiento para la recepción de denuncias. Ante dichas presentaciones, Fundación Ciudad del Niño dará respuesta al usuario en un plazo de 20 días hábiles desde ingresada la solicitud, pudiendo estos ser prorrogados por 10 días hábiles más si la dirección involucrada estimara que la complejidad del caso lo amerita, debiendo informar en dicho caso al usuario solicitante. Lo anterior, se cumplirá siempre que el usuario haya entregado al momento de ingresar su solicitud sus datos de contacto.