
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		Página	1 de 8
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	Versión	01
		Fecha Rev.	abril 2022

<b>PROCEDIMIENTO CANALES DE DENUNCIAS P-MPD-001</b>	
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>	
<b>1</b>	<b>Objetivos</b>
<b>2</b>	<b>Alcance</b>
<b>3</b>	<b>Referencias y Definiciones</b>
<b>4</b>	<b>Responsabilidades</b>
<b>5</b>	<b>Actividades</b>
<b>6</b>	<b>Registros</b>
<b>7</b>	<b>Anexos</b>

Tabla Resumen Motivo Revisiones del procedimiento			
Motivo de los Cambios	Fecha	N° Ver.	Páginas

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Responsable de Prevención de Delitos	Comité de Prevención de Delitos	Director Ejecutivo

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		Página	2 de 8
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	Versión	01
		Fecha Rev.	abril 2022

## 1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología utilizada por la Fundación Ciudad del Niño para recoger y dar respuesta a observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa, y/o anónima, 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.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica a cualquier observación, inquietud, queja, reclamo o denuncia, que haya sido recibida a través de los canales de denuncia establecidos por la Fundación Ciudad del Niño.


## 3. Referencias y Definiciones

### 3.1 Referencias

- 3.1.1 Ley N° 20.032
- 3.1.2 Ley N° 21.302
- 3.1.3 Resolución Exenta N° 155
- 3.1.4 Resolución Exenta N° 22, Lineamiento del MPD.
- 3.1.5 D-SGC-006

### 3.2 Definiciones

- 3.2.1 **Denunciante:** Es la persona que formula denuncia, vale decir, que pone formalmente en conocimiento de la Fundación, a través de los canales de denuncia o cualquier otro medio, la ocurrencia de un hecho que pueda reunir las características de delito. Puede ser la víctima, o cualquier otra persona.
- 3.2.2 **Denuncia:** Para efectos de este procedimiento, se entiende por denuncia, la información que se entrega a personal de la Fundación, través de los canales de denuncia, o por cualquier otra vía, de algún hecho/s que pueda eventualmente ser constitutivo de delito. La denuncia que se realice, siempre que el hecho revista eventualmente carácter de delito, se hará llegar de inmediato al Ministerio Público por parte de la persona encargada en la Fundación Ciudad del Niño. Cuando el hecho pueda constituir delito contra NNA, se activará el procedimiento establecido en la Resolución Exenta del Servicio Mejor Niñez N° 155.
- 3.2.3 **Canales de denuncia:** Son aquellos mecanismos dispuestos por la Fundación Ciudad del Niño, y desarrollados a lo largo de este procedimiento, para la formulación de observacio-

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		Página	3 de 8
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	Versión	01
		Fecha Rev.	abril 2022


nes, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias. Estos canales deberán ser siempre adecuados e idóneos para todo aquel que quiera acceder a ellos, especialmente niños, niñas y adolescentes.

- 3.2.4 **Confidencialidad:** Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona afectada o de quien se trate dicha información.
- 3.2.5 **Código de Ética y de Conducta:** Es aquel instrumento, propio de la Fundación Ciudad del Niño, que tiene por objeto comunicar y poner en práctica los estándares éticos y valóricos que guían y orientan la cultura, misión y objetivos estratégicos de la Fundación Ciudad del Niño. Se encuentra a disposición de todos los trabajadores y trabajadoras de la Fundación y debe ser suscrito al comienzo de la relación laboral.
- 3.2.6 **Inquietud / Observación:** Se entenderán por **inquietud** aquellas situaciones que mantienen al NNA; trabajador/a; o tercero interesado, en un estado de preocupación respecto a temáticas relativas al funcionamiento de la institución, y que requieren de alguna acción para su resolución. En un sentido similar, serán **observaciones** aquellas acotaciones que se realizan respecto al funcionamiento de la organización, pero que no revisten necesariamente un carácter negativo o positivo, son opiniones / atenciones / acotaciones que se desean hacer llegar a la administración de la institución.
- 3.2.7 **Reclamo / Queja: Un reclamo,** serán aquellas expresiones de insatisfacción realizadas a la Fundación, con respecto a su funcionamiento o al no cumplimiento de sus objetivos, y tendrá por objetivo obtener algún tipo de respuesta por parte de la administración. **La queja,** por su parte, es la expresión de una insatisfacción, pero cuyo objetivo se cumple a través de la sola expresión, no busca necesariamente una respuesta.
- 3.2.8 **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad:** Es aquel instrumento, propio de la Fundación Ciudad del Niño, que se dicta en cumplimiento de lo establecido en el Título III del Código del Trabajo; en el artículo 67 de la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; y en el Reglamento sobre Prevención de Riesgos. Se encuentra a disposición de todos los trabajadores y trabajadoras de la Fundación y debe ser suscrito al comienzo de la relación laboral.

#### 4 Responsabilidades

4.1 **Director Ejecutivo:** Tiene la responsabilidad de denunciar conforme a los procedimientos establecidos en la Resolución Exenta 155 del Servicio Mejor Niñez, en los casos que se tome conocimiento de hechos eventualmente constitutivos de delito contra niños, niñas o adolescentes. En el mismo sentido, tendrá el deber de recibir la información, que el/la Responsable de Prevención de Delitos le entregue, respecto a denuncias que no constituyan ninguno de los tipos de delito previstos en el MPD.

4.2 **Responsable de Prevención de Delitos:** Tiene la responsabilidad de supervisar el funcionamiento de los canales de denuncia, y de canalizar las denuncias de hechos eventualmente constitutivos de delito. Junto a lo anterior, deberá presentar la denuncia a las autoridades competentes toda vez que estas no hayan sido presentadas previamente por otro programa u órgano de la institución.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		Página	4 de 8
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	Versión	01
		Fecha Rev.	abril 2022

**4.3 Comité de Prevención de Delitos:** Tiene, por mandato propio establecidos en sus funciones, el deber de denunciar aquellos hechos eventualmente constitutivos de delito. Tiene además la responsabilidad de supervisar el presente procedimiento en conjunto al Responsable de Prevención de Delitos.

**4.4 Dirección de Comunicaciones y Marketing:** Tiene la responsabilidad de canalizar las inquietudes, observaciones, quejas o reclamos a las áreas o direcciones respectivas de la institución.

## 5 Actividades:

### 5.1 Canales de recepción de inquietudes, quejas, reclamos o denuncias y su tratamiento

Fundación Ciudad del Niño dispone de diversos mecanismos para canalizar observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias, mediante los cuales los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización, y en general cualquier tercero puede dar a conocer aquellos hechos que podrían ser constitutivos de delito contra niños, niñas y adolescentes, o bien, de mal uso de fondos públicos, de forma confidencial y anónima si lo desean.


#### 5.1.1 En los Programas de las líneas de acción

En los programas de la Fundación, las observaciones, inquietudes, quejas, reclamos se reciben en forma personal, verbal y/o a través de correo electrónico del programa, siendo responsabilidad del Director/a del Programa o quien lo subrogue, que dicha información siga las acciones establecidas en el Procedimiento para presentar un reclamo (D-SGC-006).

En caso que se **tome conocimiento de una denuncia respecto de un hecho eventualmente constitutivo de delito contra niños, niñas y adolescentes**, el/la Director/a del Programa tiene la obligación legal de denunciar el hecho en forma inmediata y adoptar las medidas necesarias para asegurar la debida protección, resguardo y reparación que proceda, **de acuerdo a lo establecido en la Resolución Exenta 155 del SMN, 2022**. Adicionalmente, el/la Director/a del Programa registra los antecedentes del hecho en formulario “**Registro de denuncias**”.

En caso que el/la denunciado/a sea un trabajador/a de la Fundación, se seguirán los procedimientos internos determinados en el Código de Ética y de Conducta, en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, y en general en toda normativa que regule la actividad interna de la institución. Será responsabilidad de el/la Responsable de Prevención de Delitos, junto al Comité de Prevención de Delitos, velar por el correcto desarrollo de estos procedimientos.

En caso que se tome conocimiento de un hecho constitutivos de delito de mal uso de fondos públicos, el/la Director/a del Programa registra los antecedentes del hecho en formulario “**Registro de denuncias**” para que sea revisado por el/la Responsable de Prevención de Delitos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		Página	5 de 8
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	Versión	01
		Fecha Rev.	abril 2022

### 5.1.2 En la Administración Central

En la Administración Central, las observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias se reciben a través de la página web.

- Las inquietudes, observaciones, quejas y reclamos son canalizadas por la Dirección de Comunicaciones y Marketing a la respectiva Área de la Fundación.
- Las denuncias son canalizadas a el/la Responsable de Prevención de Delitos.

El/la Responsable de Prevención de Delitos revisa, como mínimo cada 24 horas, las denuncias recibidas.

#### **Denuncia que reviste sospecha de delito contra NNA**

En caso que la situación informada pueda ser constitutiva de delito contra niños, niñas y adolescentes, el/la Responsable de Prevención de Delitos informa al Representante Legal de la Fundación y al Comité de Prevención de Delitos, y siempre que no se haya realizado previamente por otro órgano de la institución, gestiona de forma inmediata, o dentro de las 24 hrs., siguientes, la remisión de los antecedentes a la autoridad competente.

En caso que el/la denunciado/a sea un trabajador/a de la Fundación, se seguirán los procedimientos internos determinados en el Código de Ética y de Conducta, en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, y en general en toda normativa que regule la actividad interna de la institución. Será responsabilidad de el/la Responsable de Prevención de Delitos, junto al Comité de Prevención de Delitos, velar por el correcto desarrollo de estos procedimientos.


Siempre que las denuncias recaigan sobre un hecho eventualmente constitutivo de delitos contra niños, niñas y adolescentes, atendidos en Programas de la Fundación, se activarán los procedimientos establecidos en la Resolución Exenta N°155 del Servicio Mejor Niñez.

En caso que las denuncias recaigan sobre un hecho eventualmente constitutivo de delitos contra niños, niñas y adolescentes, no atendidos en Programas de la Fundación, se genera la denuncia correspondiente y se entrega orientación, en caso de ser pertinente.

#### **Denuncia que reviste sospecha de delito de mal uso de fondos públicos**

En caso que los hechos informados puedan ser constitutivos de delitos de mal uso de fondos públicos, el/la Responsable de Prevención de Delitos, informa al Representante Legal de la Fundación y al Comité de Prevención de Delitos, y gestiona la denuncia de manera inmediata al Ministerio Público, las Policías o Tribunal competente.

De considerarlo pertinente, recaba mayores antecedentes de la situación informa, en donde puede solicitar la asesoría o apoyo de la Dirección de Administración y Finanzas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		Página	6 de 8
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	Versión	01
		Fecha Rev.	abril 2022

Una vez que el/la Responsable de Prevención de Delitos haya concluido la etapa de recopilación de antecedentes, elabora una **minuta**, la cual presenta al Comité de Prevención de Delitos con quienes propone medidas disciplinarias y/o sanciones, debiendo ajustarse siempre a aquellas establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en el Código de Ética y Conducta y en el contrato de trabajo, o en el respectivo contrato de prestación de servicios, en el caso de terceros.

### **Denuncia que no reviste sospecha de delito contra NNA o mal uso de fondos públicos**

Aquella denuncia que no reviste sospecha de delito contra NNA o mal uso de fondos públicos, el/la Responsable de Prevención de Delitos la informará al Director Ejecutivo y a la Dirección involucrada, la que estudiará la situación informada y entrega una respuesta formal y por escrito, en caso que se disponga de los datos del informante.


## **6 Registros**

- 6.1. Formulario Registro de denuncias
- 6.2. Minuta de investigación.

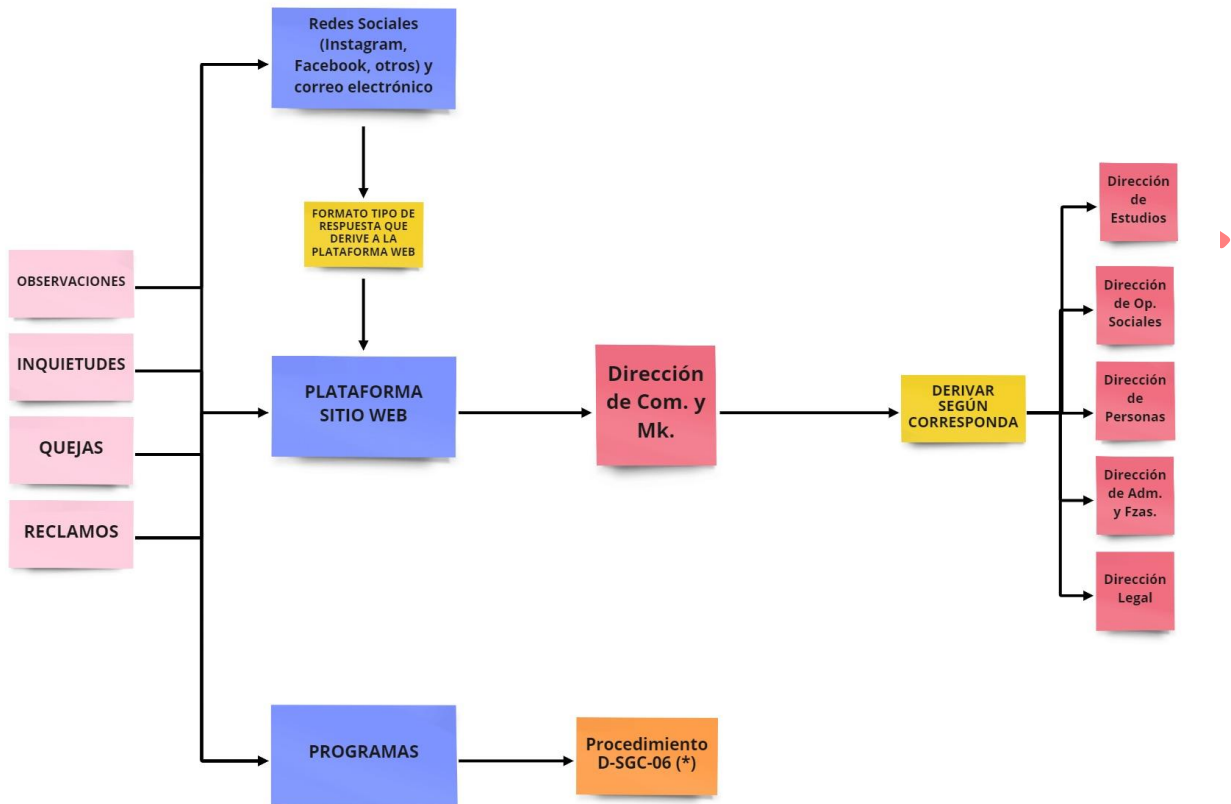
## **7 Anexos**

- 7.1. Diagrama de flujo inquietudes, observaciones, reclamos y quejas
- 7.2. Diagrama de flujo denuncias.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		Página	7 de 8
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	Versión	01
		Fecha Rev.	abril 2022


7.1. Diagrama de flujo inquietudes, observaciones, reclamos y quejas



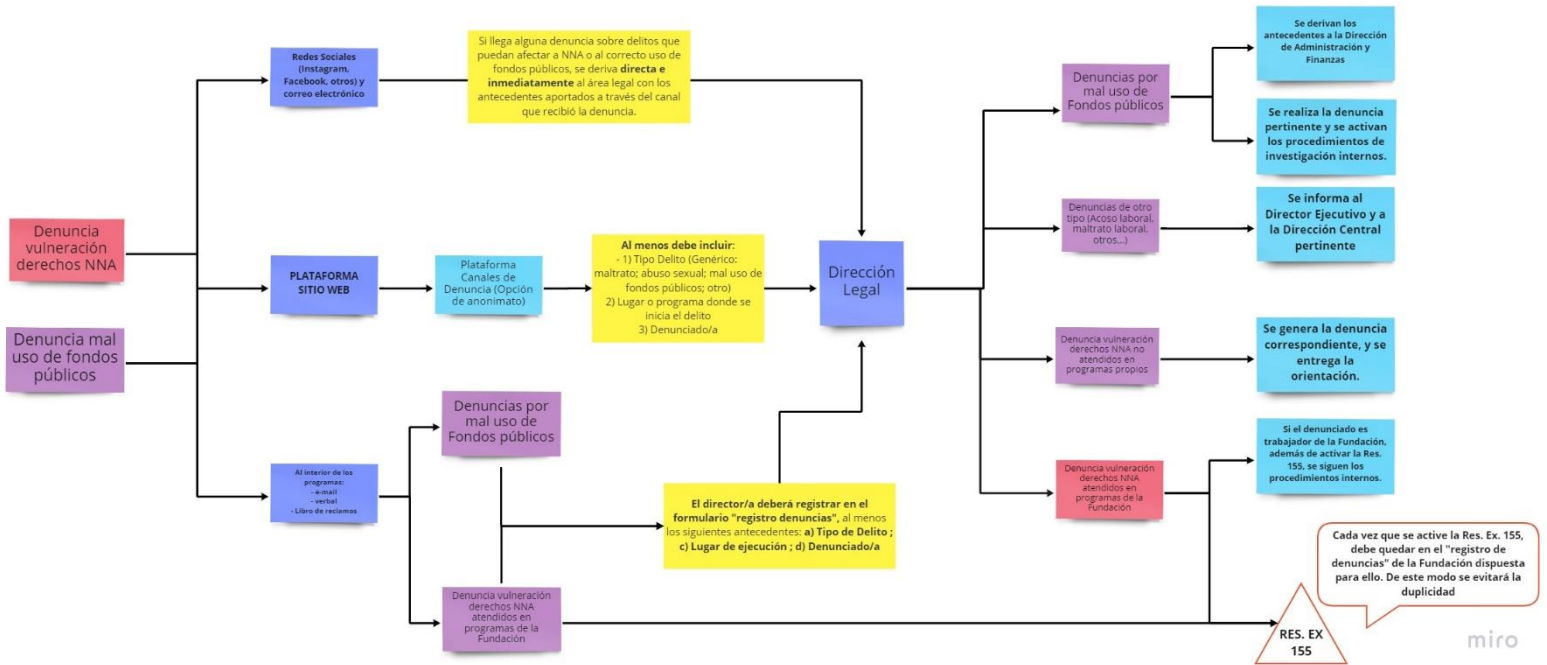
Si en cualquier paso de este proceso se detecta que alguna de las inquietudes/observaciones/quejas/reclamos podría referirse a hechos constitutivos de delitos, se deben realizar las acciones establecidas en el procedimiento de canales de denuncias, y en el flujograma correspondiente.

mito

COPIA IV

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	<b>P-MPD-004</b>
		<b>Página</b>	<b>8 de 8</b>
	<b>CANALES DE DENUNCIAS</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha Rev.</b>	<b>abril 2022</b>

## 7.2. Diagrama de flujo denuncias.



COPIA NO CC