

Guía Comparada Investigaciones Internas: caso Chile



Compliance
Internacional

●●○ NIVEL INTERMEDIO

En los últimos años, el fortalecimiento de los programas de compliance y la presión regulatoria creciente han impulsado a las organizaciones a desarrollar mecanismos efectivos para prevenir, detectar y sancionar conductas ilícitas o poco éticas dentro de su estructura. En este contexto, las investigaciones internas corporativas se han consolidado como una herramienta clave para responder de manera oportuna y adecuada a denuncias, irregularidades o eventuales incumplimientos normativos.

En América Latina, el marco jurídico que rige estas investigaciones está en constante evolución, influenciado por estándares internacionales, principios del derecho laboral y la consolidación de marcos de compliance más robustos. Las empresas enfrentan hoy el desafío de armonizar las exigencias regulatorias y una investigación eficaz con los derechos de los trabajadores, resguardando el debido proceso, la confidencialidad y la integridad de la información.

Compliance Latam ha convocado a expertos de firmas legales en 18 países de Latinoamérica, Estados Unidos y España para ofrecer una visión clara, comparativa y actualizada sobre los principales elementos que configuran las investigaciones internas en cada jurisdicción.

A continuación, te presentamos la sección dedicada a Chile, escrita por los siguientes miembros de la firma AZ | Albagli Zaliasnik :Rodrigo Albagli, socio, managing partner; Jorge Arredondo, socio, área laboral; Yoab Bitran, director grupo compliance; y Felipe Neira, asociado senior grupo laboral.

Fecha	Julio 2025
Tpo. de lectura	20 min.



FUENTE: el texto de esta portadilla se elaboró a partir de la introducción de la "Guía Comparada Investigaciones Internas" publicada por la plataforma "Compliance Legal Latam".



Autores:

Rodrigo Albagli, Socio, Managing Partner.

Jorge Arredondo, Socio, Área Laboral.

Yoab Bitran, Director Grupo Compliance.

Felipe Neira, Asociado Senior Grupo Laboral.

1. Describa el marco regulatorio y principios generales que rigen las investigaciones internas corporativas en su país

En Chile no existe un marco regulatorio de carácter obligatorio en cuya virtud se tengan que efectuar investigaciones internas corporativas.

No obstante, si pudiésemos hablar de un marco regulatorio, este debiese ser -por antonomasia-, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (el cual resulta obligatorio para aquellos empleadores con 10 o más trabajadores contratados), y donde el empleador establece una autolimitación voluntaria de sus propias atribuciones asociadas a su potestad de dirección, fijando al efecto -por ejemplo-, las obligaciones y prohibiciones a las que quedarán sujetos los trabajadores en relación con el trabajo, permanencia y vida en la empresa, y dentro del cual es perfectamente posible que el empleador establezca procedimientos relacionados con investigaciones internas.

En cuanto a los principios generales, si bien no existen normas positivas dentro del ordenamiento jurídico que señalen cuáles son o debiesen ser los principios que guían y rigen una investigación interna, podría hacerse una aplicación análoga en virtud de lo que establece -por ejemplo-, la Ley N° 21.643 ('Ley Karin'), donde se reconocen -fundamentalmente- los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.

Desde la perspectiva de compliance en Chile y en el marco de la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, las investigaciones internas corporativas adquieren un valor estratégico y preventivo fundamental. Aunque no se contempla un procedimiento general obligatorio para este tipo de investigaciones, su ejecución adecuada puede ser clave para prevenir la comisión de delitos dentro de la empresa, especialmente aquellos tipificados en la Ley N° 20.393, como cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, entre otros. En este contexto, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad se convierte en una herramienta esencial, al permitir al empleador fijar procedimientos disciplinarios y mecanismos de control que pueden incorporar investigaciones internas, funcionando, así como una forma de autorregulación que fortalece el modelo de prevención de delitos.

Asimismo, en ausencia de una normativa específica, resulta fundamental que dichas investigaciones se sustenten en principios generales que garanticen su legitimidad y efectividad. En línea con la Ley N° 21.643 (Ley

Karin) y otras disposiciones recientes, principios como la confidencialidad, imparcialidad y celeridad deben ser considerados como buenas prácticas que refuercen la integridad del proceso. Incorporar estos principios a los protocolos internos no solo contribuye al cumplimiento normativo y a la mejora del clima laboral, sino que también refuerza el Modelo de Prevención de Delitos, mostrando una cultura organizacional comprometida con la ética y la responsabilidad empresarial.

En conclusión, aunque el ordenamiento chileno no impone un marco normativo estricto para la realización de investigaciones internas, su desarrollo dentro del ámbito corporativo constituye una práctica recomendada desde la óptica de compliance y la prevención de delitos. La incorporación de procedimientos claros en el Reglamento Interno, junto con la aplicación de principios como la imparcialidad, confidencialidad y celeridad, permite a las organizaciones no solo mitigar riesgos legales y reputacionales, sino también fortalecer sus modelos de prevención conforme a la Ley N° 20.393, promoviendo una cultura de integridad y cumplimiento al interior de la empresa.

2. ¿Existe un deber por parte de las empresas de contar con un canal de denuncias/reporte? En caso de respuesta afirmativa, ¿Se exigen características particulares respecto a anonimato, accesibilidad y su gestión?

En Chile no existe un deber legal expreso que obligue a los empleadores a contar con un canal de denuncias o reporte. Sin embargo, muchas empresas optan por incorporarlo de manera voluntaria a través de su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, como parte de sus políticas internas de gestión y prevención. En el caso de la Ley N° 21.643, se contempla la posibilidad de realizar denuncias por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo de forma verbal o escrita, ya sea al empleador o a la Inspección del Trabajo, pero sin establecer que estas deban canalizarse formalmente mediante un sistema específico de denuncias.

No obstante, desde la perspectiva de compliance, el panorama se ve significativamente influido por la modificación introducida a la Ley N° 20.393 por la Ley N° 21.595, que incorporó nuevas exigencias para los Modelos de Prevención de Delitos. En particular, el artículo 4°, número 2, establece que dichos modelos deben contemplar protocolos y procedimientos que incluyan canales de denuncia seguros. Además, debe tenerse presente que estos sean accesibles, confidenciales y, preferentemente, anónimos. Estos requisitos, aunque no estrictamente obligatorios, se vuelven esenciales

para las empresas que buscan evitar la responsabilidad penal de la persona jurídica, permitiendo una detección temprana de conductas indebidas y reforzando una cultura organizacional basada en la ética, la integridad y la debida diligencia.

En conclusión, aunque no existe una obligación legal específica para implementar canales de denuncia, su incorporación resulta altamente recomendable desde la perspectiva de compliance. La Ley N° 21.595, al modificar la Ley N° 20.393, refuerza la necesidad de contar con mecanismos seguros de reporte como parte de un Modelo de Prevención de Delitos efectivo, lo que contribuye a una gestión empresarial más ética, transparente y alineada con los estándares actuales de compliance.

3. ¿Existe un deber de investigar denuncias recibidas por parte de la empresa?

En materia de investigaciones internas corporativas, el deber de investigar por parte del empleador depende, en primer lugar, de si este se ha autoimpuesto dicha obligación a través de su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Existen, sin embargo, ciertos casos excepcionales en que la ley sí establece un deber expreso de investigación, como ocurre en situaciones de reclamación por infracción al principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres. En estos casos, el empleador debe realizar una investigación, emitir una respuesta escrita debidamente fundada y entregarla en un plazo máximo de 30 días desde presentada la denuncia por el trabajador.

Asimismo, la Ley N° 21.643 establece que, en casos de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, si la denuncia es recibida directamente por el empleador, éste tiene la facultad de optar por investigar internamente o derivar los antecedentes a la Inspección del Trabajo. Sin embargo, si decide asumir la investigación, su ejecución se convierte en obligatoria, debiendo desarrollarse bajo parámetros de imparcialidad, confidencialidad y celeridad.

Desde la perspectiva del compliance en Chile, y conforme a la Ley N° 20.393 y su modificación por la Ley N° 21.595, se configura un deber implícito de investigar todas aquellas denuncias que puedan estar relacionadas con hechos constitutivos de delitos o infracciones graves. En efecto, el artículo 4°, número 2, de la Ley N° 20.393 establece que los Modelos de Prevención de Delitos deben incluir protocolos y procedimientos adecuados para la investigación de denuncias, lo que obliga a las empresas a actuar con debida diligencia frente a cualquier alerta interna.

Ignorar una denuncia o no investigarla de forma adecuada podría evidenciar una falta de supervisión o control dentro de la organización, lo cual –bajo la Ley N° 21.595– podría derivar en responsabilidad penal de la persona jurídica por omisión.

Por tanto, desde el enfoque de compliance, no solo es recomendable, sino necesario que las empresas cuenten con procedimientos claros y efectivos para la recepción, análisis e investigación de denuncias, ejecutándolas de manera oportuna, imparcial, confidencial y debidamente documentada. Esto constituye una pieza clave en la prevención de riesgos legales, en la protección del entorno laboral y en la consolidación de una cultura organizacional ética y conforme a la legislación vigente. En conclusión, si bien no existe un deber general y formal de investigar todas las denuncias, distintos cuerpos normativos –como el Código del Trabajo, la Ley N° 21.643 y, especialmente, la Ley N° 20.393 junto con su modificación por la Ley N° 21.595– configuran un marco que, desde la perspectiva de compliance, vuelve indispensable contar con mecanismos adecuados de investigación interna, siendo fundamental que el proceso se encuentre debidamente estructurado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, tanto para efectos de compliance como en el ámbito laboral. Implementar protocolos claros, diligentes y ajustados a principios como la confidencialidad, imparcialidad y celeridad no solo fortalece el Modelo de Prevención de Delitos, sino que también protege a la organización frente a riesgos legales y reputacionales.

4. ¿Existe normativa que garantice protección legal a los denunciantes?

En una interpretación amplia, se puede entender que, conforme a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 485 del Código del Trabajo, cuando un trabajador presenta una denuncia –ya sea por discriminación respecto al principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres, por infracciones a la Ley N° 21.643, o por cualquier otra causa contemplada en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad–, queda amparado por la denominada ‘garantía de indemnidad’. Esta garantía protege al trabajador para que no sufra represalias por parte del empleador por el hecho de haber interpuesto la denuncia, por el ejercicio de acciones judiciales, su participación como testigo o por haber sido ofrecido en tal condición, así como por la labor fiscalizadora de la Dirección del Trabajo.

Desde la perspectiva de compliance en Chile, existe un marco normativo que refuerza la protección de los denunciantes en el contexto de los Modelos de

Prevención de Delitos. La Ley N° 21.595 elevó las exigencias en materia de debida diligencia para las personas jurídicas, estableciendo en su artículo 4°, número 2, que los modelos deben contemplar canales de denuncia seguros, que garanticen confidencialidad, accesibilidad y, preferentemente, anonimato. Esto implica una obligación para las empresas de implementar mecanismos no solo para recibir denuncias, sino también para proteger efectivamente al denunciante frente a posibles represalias o discriminación laboral.

Aunque no existe una ley que otorgue protección amplia y específica a todos los denunciantes en todos los contextos, mejores estándares de compliance exigen condiciones estructurales que buscan precisamente garantizar esa protección, dado que el denunciante cumple un rol clave en la detección temprana de conductas indebidas o delitos dentro de la organización. La falta de protección adecuada puede evidenciar deficiencias en el Modelo de Prevención y comprometer la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Por ello, desde el enfoque de compliance, las empresas deben no solo contar con canales de denuncia eficaces, sino también asegurar medidas concretas que brinden seguridad, confianza, protección, resguardo, amparo, apoyo, garantías y confidencialidad a quienes alertan sobre posibles ilícitos o incumplimientos internos, garantizando así los derechos y bienestar de los trabajadores.

5. ¿Existe un deber legal de llevar a cabo un proceso de investigación por parte del empleador antes de aplicar una sanción o medida disciplinaria? En caso afirmativo, ¿Qué exigencias tiene ese proceso investigativo?

Legalmente, basándonos en la Ley N° 21.643, y para el caso que el empleador hubiere recibido directamente una denuncia por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo y, al mismo tiempo, haya decidido investigarla internamente, es posible sostener que sí existe un deber legal de su parte de llevar adelante ese proceso de investigación, tras el cual tendría que aplicar alguna sanción al trabajador denunciado en caso de constar que -por ejemplo-, los hechos han logrado ser acreditados. En términos generales, y en lo que respecta a las exigencias de este proceso investigativo -cuando es llevado internamente por el propio empleador-, en primer lugar, este debe cumplir con ciertos principios (confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género). Asimismo, una vez recibida la denuncia, este debe adoptar -de inmediato-, las medidas de resguardo necesarias respecto a los involucrados (denunciante y

denunciado), debiendo -en cualquier caso- concluirse esta investigación en el plazo máximo de 30 días constar por escrito, ser llevada en estricta reserva y garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, y tras el término de la cual debiese levantarse el respectivo informe conclusivo que tiene que ser remitido a la Inspección del Trabajo para que ésta -a su vez- haga las observaciones y pueda pronunciarse respecto al mismo en un plazo máximo de 30 días.

Por su parte, en cuanto a investigaciones internas corporativas de otra naturaleza (distintas a reclamos por infracción al principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres, o por denuncias por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo), estas exigencias quedarán delimitadas en virtud de si el empleador definió así establecerlo dentro de su propio Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

6. ¿De qué manera la jurisprudencia ha valorado el que el empleador lleve a cabo procesos investigativos?

La jurisprudencia es enfática en requerir, a lo menos, la existencia de un procedimiento previo y escriturado donde consten las actuaciones que debe ejecutar el empleador para efectos de llevar adelante la investigación, el cual -además-, debe estar dentro del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, por cuanto este es el único instrumento que, desde la perspectiva laboral, se reconoce como oponible y, por lo mismo, exigible a los trabajadores por parte de la empresa. Así, por ejemplo, existe una sentencia del 2° JLT de Santiago (Rit: T-501-2022), en cuya virtud se acogió una denuncia de tutela con ocasión del despido, y cuya fundamentación por parte del Tribunal se basó -en uno de sus aspectos-, en el reproche en cuanto a la forma en que se llevó adelante el procedimiento de investigación por parte del empleador, evidenciando que dentro de este hubo evidentes sesgos, prejuicios y estereotipos dada la condición de mujer de la trabajadora despedida. Desde una perspectiva de compliance en el marco normativo chileno, sí existe un deber implícito y, en ciertos casos, explícito para el empleador de llevar a cabo un proceso de investigación previo a la aplicación de sanciones o medidas disciplinarias. Este deber se fundamenta tanto en principios generales del derecho laboral como en las obligaciones que derivan de la implementación de modelos de prevención de delitos conforme a la Ley N° 20.393 y la Ley N° 21.595.

Aunque la legislación laboral chilena no establece de forma expresa una obligación legal de investigar antes de sancionar, la jurisprudencia y la doctrina han reconocido la necesidad de un procedimiento previo

que garantice los principios de debido proceso, derecho a defensa y proporcionalidad. La Dirección del Trabajo y los tribunales han sostenido que cualquier medida disciplinaria debe estar precedida por un proceso que otorgue al trabajador la posibilidad de conocer los hechos que se le imputan y ejercer su defensa.

Si bien no hay una norma específica que imponga expresamente este deber en la legislación chilena, la obligación de investigar antes de sancionar surge de la necesidad de respetar garantías fundamentales del trabajador y de los requisitos de un modelo de prevención de delitos eficaz bajo las leyes N° 20.393 y 21.595. En consecuencia, desde un enfoque de compliance, es no solo recomendable sino esencial implementar procedimientos formales de investigación interna como parte de una cultura organizacional ética y preventiva.

Aunque el Código del Trabajo no impone expresamente esta obligación de forma general, la Ley N° 21.643 sí establece incentivos concretos para que el empleador cumpla con el procedimiento de investigación en casos de acoso o violencia, vinculándolo directamente con la exclusión de recargos indemnizatorios en caso de despido. Además, la jurisprudencia laboral ha sido enfática en exigir que dichos procedimientos se encuentren debidamente regulados en el Reglamento Interno y que respeten principios como objetividad, imparcialidad, debido proceso y ausencia de sesgos.

7. ¿El investigador debe tener alguna idoneidad especial?

En contexto de la Ley N° 21.643, se establece que para el caso que la denuncia por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo sea investigada internamente por el propio empleador, éste deberá designar como investigador, preferentemente, a algún trabajador o trabajadora que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales.

Ahora bien, la Dirección del Trabajo (mediante Dictamen N° 362/19, de 07 de junio de 2024), estableció -como criterio-, que “no existe razón para excluir del procedimiento de acoso sexual la intervención técnica de un tercero especializado, en la medida que dicha asistencia permita dar debido cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos y obligaciones que la ley impone al empleador, lo que resulta plenamente aplicable a los procedimientos establecidos mediante la Ley N° 21.643, particularmente considerando su complejidad de las materias.”

Desde una perspectiva de compliance en el marco

normativo chileno, en particular conforme a la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas y su modificación mediante la Ley N° 21.595, sí se exige que quien conduzca una investigación interna tenga un grado de idoneidad específico.

Si bien la ley no detalla un perfil único o títulos habilitantes, se desprende del estándar de un modelo de prevención de delitos efectivo que el investigador o responsable del proceso debe contar con competencias técnicas, objetividad e imparcialidad, elementos que son fundamentales para que el procedimiento tenga validez y credibilidad.

En términos concretos, la idoneidad implica que el investigador debe:

- Tener formación o experiencia en gestión de riesgos, derecho laboral, penal o cumplimiento normativo, dependiendo del tipo de denuncia.
- Ser independiente respecto de los hechos investigados, es decir, sin conflicto de interés ni vínculos que puedan afectar su imparcialidad.
- Aplicar un enfoque técnico y objetivo, resguardando la confidencialidad, el debido proceso y los derechos de todas las partes involucradas.

En conclusión tanto la Ley N° 21.643 como la normativa y criterios administrativos vigentes, junto con los estándares de compliance establecidos en las Leyes N° 20.393 y 21.595, coinciden en que la persona encargada de conducir una investigación interna debe contar con un nivel adecuado de idoneidad técnica, imparcialidad y formación en materias relevantes. Esta exigencia busca asegurar que el procedimiento se realice con objetividad, cumpliendo con los principios del debido proceso y resguardando los derechos de las partes, elementos esenciales para la validez del proceso y la eficacia del modelo de prevención de delitos dentro de una organización.

8. ¿Existen en actual tramitación proyectos de ley respecto a la regulación de las investigaciones internas?

Hasta la fecha, no se encuentran en tramitación proyectos de ley en Chile que regulen específicamente las investigaciones internas en el ámbito laboral o de compliance.

Sin embargo, recientes legislaciones han abordado aspectos relacionados. Por un lado, la Ley N° 21.643 (Ley

Karin), que fue promulgada en enero de 2024, establece procedimientos para la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo. Aunque no regula de manera general las investigaciones internas, introduce obligaciones específicas para los empleadores en estos contextos.

Por otro lado, tenemos la Ley N° 20.393 (Ley Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas), la cual fue modificada por la Ley N° 21.595 (Ley de Delitos Económicos) promulgada en agosto de 2023, ampliando el catálogo de delitos y fortaleciendo los requisitos para los modelos de prevención de delitos. Si bien no regula directamente las investigaciones internas, establece exigencias que impactan en la forma en que las empresas deben abordar la detección y prevención de delitos.

En consecuencia, aunque no existen proyectos de ley en tramitación que aborden específicamente la regulación de las investigaciones internas, las normativas recientes han incrementado las exigencias para las organizaciones en cuanto a la implementación de procedimientos adecuados para la prevención y gestión de conductas indebidas.

9. ¿De qué manera se compatibilizan las normas de compliance con el ordenamiento laboral, en el contexto de investigaciones internas?

En Chile, la compatibilización entre las normas de compliance y el ordenamiento laboral en el contexto de las investigaciones internas se da mediante la articulación entre los principios del derecho del trabajo —como el debido proceso, el derecho a defensa, la no discriminación y el respeto a los derechos fundamentales del trabajador— y las obligaciones que imponen los modelos de prevención de delitos exigidos por las Leyes N° 20.393 y 21.595.

Por un lado, el ordenamiento laboral exige que cualquier medida disciplinaria, especialmente aquellas derivadas de investigaciones internas, respete estándares mínimos de legalidad y justicia procedimental. Esto implica que las investigaciones deben ser imparciales, documentadas y permitir al trabajador conocer los hechos y ejercer su defensa. Estas exigencias se han visto reforzadas con leyes recientes como la Ley N° 21.643 (Ley Karin), que regula procedimientos frente a denuncias por acoso y violencia en el trabajo. Desde la perspectiva laboral, la compatibilidad debiese darse —al menos— reconociendo formalmente las normas de compliance y los procedimientos de investigación relacionados con el mismo dentro del Reglamento Interno de Orden, Higiene

y Seguridad, ya que este instrumento es vinculante para los trabajadores y constituye la base normativa interna exigible en materia disciplinaria.

Por otro lado, desde compliance, las leyes N° 20.393 y 21.595 requieren que las empresas implementen modelos de prevención efectivos, lo que incluye canales de denuncia, protocolos de investigación y mecanismos sancionatorios. Para que estos modelos sean válidos, deben estar alineados con la normativa laboral, especialmente en lo relativo al respeto de los derechos de los trabajadores durante procesos investigativos.

En el contexto chileno, la compatibilidad entre las normas de compliance y el ordenamiento laboral se alcanza cuando los modelos de prevención de delitos se implementan respetando los principios fundamentales del derecho del trabajo. Para ello, resulta esencial que los procedimientos de investigación interna se regulen formalmente en el Reglamento Interno, asegurando su legalidad y exigibilidad. Solo así se garantiza que las investigaciones cumplan con los estándares de objetividad, debido proceso y respeto a los derechos del trabajador, permitiendo que el modelo de prevención de delitos no solo sea eficaz, sino también legítimo y sostenible dentro del marco jurídico laboral.