



Compliance

● ● ○ CURSO INTERMEDIO

Fecha	17 octubre 2025
Tpo. de lectura	20 min.

Investigaciones internas

MÓDULO 1

Lección 1 ¿Qué es investigar?

Investigar al interior de una empresa implica un proceso estructurado de recopilación, verificación y análisis de hechos, cuyo objetivo es determinar si ha ocurrido una conducta contraria a la ley, a las políticas internas o a los estándares éticos, y en función de ello definir acciones correctivas o disciplinarias.

Las investigaciones no surgen de manera arbitraria, sino que responden a situaciones concretas que pueden afectar la integridad de la organización. Estas pueden iniciarse principalmente por dos vías:

FGE

MORALES & BESA

1.-Denuncias: punto de partida de la investigación

Las denuncias que constituyen el principal punto de entrada de las investigaciones internas y abarcan un amplio espectro de materias, desde incumplimientos generales hasta delitos. Las denuncias pueden ser internas o externas:

- **Internas:** realizadas por trabajadores, colaboradores o personas dentro de la organización.
- **Externas:** realizadas por terceros, como proveedores, clientes o cualquier persona que tenga conocimiento de un hecho.

Las denuncias permiten:

- Detectar irregularidades que no son visibles
- Activar mecanismos de control
- Prevenir riesgos mayores

→ Tipos de denuncias (según el módulo)

Las denuncias pueden abarcar distintas materias. No todas tienen la misma naturaleza ni consecuencias, por lo que su correcta clasificación es fundamental para definir:

- El tipo de investigación
- La urgencia
- El marco normativo aplicable

→ Categorías de denuncias

- Denuncia general.** Es la categoría más abierta y flexible. Corresponde a denuncias amplias o no específicas, relacionadas con:
 - Incumplimientos de políticas internas
 - Conductas contrarias al código de ética
 - Situaciones irregulares no tipificadas
- Igualdad de remuneraciones.** Denuncias relacionadas con posibles vulneraciones al principio de “igual remuneración por igual trabajo”. Investiga las brechas salariales injustificadas y la discriminación por género u otros factores.
- Acoso sexual laboral.** Se refiere a conducta de naturaleza sexual que afecta la dignidad de una persona y ocurre en el contexto laboral como por ejemplo: comentarios inapropiados, insinuaciones, y conductas físicas no consentidas. Marco normativo Ley Karin (Ley 21.643)
- Acoso laboral.** Conductas reiteradas de hostigamiento que generan ambiente laboral hostil y que afectación psicológicamente a quien es víctima de esta conducta.

- e. **Violencia ejercida por terceros ajenos.** Situaciones donde personas externas a la empresa (clientes agresivos, proveedores, usuarios, etc.) ejercen violencia sobre trabajadores. Amplía el foco porque la empresa también debe proteger a sus trabajadores frente a terceros.
- f. **Infracción a normas de gobernanza interna.** Incumplimiento de reglas internas de la organización. Algunos ejemplos son: violación de políticas internas; incumplimiento de procedimientos; y faltas al código de ética. Es el núcleo del sistema de control interno.
- g. **Comisión de un delito.** Denuncias sobre conductas que pueden constituir delitos según la ley, como por ejemplo: fraude, corrupción, cohecho, lavado de activos, etc. Marco legal relevante: Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

→ Vinculación de las Investigaciones con la Ley Karin

Ley N°21.643 obliga a los empleadores a prevenir, investigar y sancionar situaciones de acoso sexual, laboral o de violencia.

Exige que, al recibir una denuncia, el empleador inicie un procedimiento formal bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género. La investigación debe documentarse, concluir en un máximo de 30 días, incluir medidas inmediatas de protección para las partes y una vez finalizada, aplicar las sanciones o medidas correctivas dentro de los 15 días siguientes (de recibidas las observaciones por la DT o transcurrido el plazo).

2.- La detección de infracciones o presuntas infracciones.

Es una vía fundamental para iniciar investigaciones internas, ya que permite a la empresa identificar riesgos de manera proactiva a través de controles, auditorías y sistemas tecnológicos. Es un proceso interno, proactivo y preventivo. A diferencia de las denuncias, este mecanismo no depende de terceros, sino de la capacidad de la organización para monitorear su propio funcionamiento, convirtiéndose en un pilar clave del compliance y la gestión de riesgos.

→ ¿Qué es una “infracción o presunta infracción”?

- Infracción: existe evidencia de que se incumplió una norma.
- Presunta infracción: hay indicios o señales, pero no certeza.

En ambos casos se justifica iniciar una investigación

→ ¿Cómo detecta la empresa estas situaciones? A través de mecanismo internos como:

- Controles internos. Son mecanismos diseñados para supervisar el funcionamiento de la empresa.

Ejemplos:

- Revisiones financieras
- Controles de autorización
- Segregación de funciones

- Auditorías. Revisiones sistemáticas de procesos e información. Muchas investigaciones nacen desde auditorías. Permiten detectar errores, irregularidades e incumplimientos. Pueden detectar:
 - Desviaciones
 - Incumplimientos normativos
 - Debilidades en controles
- Sistemas tecnológicos y monitoreo. Es cada vez más relevante.

Ejemplos:

- Alertas automáticas
- Trazabilidad de accesos
- Monitoreo de transacciones

→ Vinculación de las Investigaciones con la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

Exige, como requisito para que un Modelo de Prevención del Delito sea considerado efectivamente implementado, el establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades de riesgo de la empresa, los que deben considerar necesariamente canales seguros de denuncia y sanciones internas para el caso de incumplimiento.

DIFERENCIAS CLAVE CON LA DENUNCIA

Denuncia	Detección
Proviene de una persona	Proviene del sistema interno
Puede ser subjetiva	Se basa en datos o controles
Requiere canal de denuncia	Requiere sistemas de monitoreo

Importancia estratégica de la detección. La detección transforma la investigación en una herramienta:

- **Preventiva.** Permite actuar antes de que el problema escale
- **Sistemática.** No depende de la voluntad de las personas
- **Continua.** Ocurre permanentemente.

FUENTE: el contenido de esta ficha fue elaborado a partir de la transcripción de video que acompaña que corresponde al módulo 1 del curso “Investigaciones internas”