



Compliance

● ● ○ CURSO INTERMEDIO

Fecha	17 octubre 2025
Tpo. de lectura	20 min.

Investigaciones internas

MÓDULO 1

Lección 4 Herramientas y fases

Una investigación no es improvisada, sino que sigue una secuencia estructurada de fases, que permiten: ordenar el proceso, asegurar consistencia, resguardar derechos y generar trazabilidad.

I.-Fases de la investigación

Estas fases:

- Facilitan el avance desde la detección de un hecho hasta la adopción de medidas concretas.
- Aseguran que el proceso sea ordenado, trazable y consistente con los principios de la investigación cuando son apoyadas por herramientas específicas. De este modo, la empresa no solo logra esclarecer hechos, sino también fortalecer su sistema de control y gestión de riesgos.

FGE

MORALES & BESA

Entre las principales fases se encuentran:

1. Activación (recepción denuncia o hallazgo). Es el punto de partida.

Puede originarse por:

- Denuncia (interna o externa).
- Detección (auditoría, controles, alertas)

Flujo:

- Se registra el caso
- Se formaliza la información
- Se inicia el proceso

Esta fase se desarrolla sobre la base de la **Recepción de Denuncias** para lo cual la empresa deberá contar con un canal de denuncias seguro y confidencial, que exige:

- Establecer canales accesibles (web, correo, buzón, línea telefónica);
- Procedimientos claros para recepcionar, registrar y clasificar denuncias con confidencialidad y sin represalias.

Requisitos de una recepción exitosa:

- Acuse de recibo dentro de 48-72 horas, indicando número de caso y próximos pasos. // Plazo de 3 días para notificar a las partes del inicio de la investigación e informar a la DT.
- Clasificación: acoso/violencia (Ley 21.643), fraude/corrupción (MPD Ley 20.393/21.595), conflictos de interés, otros.
- Registro estandarizado: fecha, origen, descripción, riesgos, medidas iniciales.
- Protección del denunciante: reserva de identidad, canal seguro de contacto, monitoreo de posibles represalias.

2. Análisis inicial y definición de la metodología. Consiste en una evaluación preliminar para decidir:

- Si procede investigar
- Qué tipo de investigación aplicar

Incluye:

- Revisión básica de antecedentes
- Clasificación del caso
- Elección de metodología (formal, preliminar, forense, etc.)

Esta fase se desarrolla sobre la base del **Examen de Admisibilidad**, que la empresa debe ejecutar a través de:

- Revisión inicial para verificar que la denuncia cumple los requisitos mínimos (hechos identificables, vínculo con la empresa, competencia interna).
- Establecimiento de las diferencias entre investigaciones por MPD y Ley Karin (denuncias anónimas). Modelo de Prevención de Delitos: sirve para descartar acusaciones sin fundamento y definir si se activa la investigación (presunción de inocencia). // Ley Karin: No hay posibilidad de no investigar.
- Posibilidad de solicitar complementar la denuncia para obtener información mínima y así dar inicio a la investigación.

Elementos esenciales y preguntas clave: requisitos de un examen de admisibilidad eficiente

- **Competencia y cobertura:** ¿el hecho ocurrió en contexto laboral o corporativo y afecta a personal, proveedores o terceros relacionados?
- **Suficiencia mínima:** ¿La denuncia contiene hechos verificables, fechas aproximadas, áreas y personas involucradas?
- **Riesgo y urgencia:** ¿Existen riesgos para la vida, integridad, continuidad operacional o evidencia volátil?
- **Conflictos de interés:** ¿Quién debe investigar/decidir? ¿se requiere un externo?
- **Duplicidad:** ¿Hay procesos paralelos (DT, CGR, CMF, Fiscalía, Mutua) que exijan coordinar o suspender?
- **Base legal y política interna aplicable:** ¿Ley 21.643, Reglamento, Código de Ética, MPD, contratos?
- **Privacidad:** ¿El tratamiento de datos personales es proporcional y necesario?

3. Medidas de resguardo (protección de las partes). Se adoptan acciones para evitar daños durante la investigación.

Ejemplos:

- Separación de involucrados
- Cambios de funciones
- Protección del denunciante

Esta fase se desarrolla sobre la base de a **Comunicación con el denunciante y con el denunciado**, para la cual la empresa proceder de la siguiente manera:

- Se debe comunicar de forma oportuna, clara y respetuosa, equilibrando confidencialidad y derecho a defensa.
- En denuncias que sean anónimas, se debe respetar aquello y se deben implementar mecanismos de comunicación como buzones digitales o físicos. (sólo MPD).

- Denunciante: confirmar recepción, explicar proceso y plazos, solicitar antecedentes, informar medidas de resguardo y estado general del caso.
- Denunciado: describir hechos imputados de manera suficiente, derechos y deberes, medidas adoptadas y posibilidad de presentar descargos y evidencias.
- Ambas partes: recordar prohibición de represalias, canales de apoyo y confidencialidad del proceso.

4. Recopilación de evidencia. Es una de las fases más críticas. Se recolecta información de distintas fuentes como documentos, testimonios y/o registros digitales.

Importante:

- Debe ser ordenada
- Debe ser trazable
- Debe mantenerse íntegra

5. Entrevistas a involucrados y testigos. Permite reconstruir los hechos desde distintas perspectivas.

Características:

- Deben ser estructuradas.
- Respetar principios (bilateralidad, confidencialidad).
- Evitar sesgos.

6. Evaluación de la información. Se analizan todos los antecedentes recopilados.

Implica:

- Contrastar versiones
- Validar evidencia
- Identificar inconsistencias

7. Elaboración del informe final. Se documentan los resultados de la investigación.

Incluye:

- Hechos acreditados
- Análisis
- Conclusiones
- Recomendaciones

8. Resolución y aplicación de medidas. Es la etapa final, donde se toman decisiones.

Puede implicar:

- Sanciones
- Medidas correctivas
- Cambios en procesos
- Derivaciones legales

II.- Herramientas de la investigación

Las herramientas son los medios que permiten ejecutar cada fase. Entre ellas destacan:

1. **Canales de denuncia.** Permiten recibir información inicial. Deben ser confidenciales, accesibles y seguros.
2. **Entrevistas.** Herramienta clave para obtener información cualitativa. Permiten entender contextos y reconstruir hechos. Requieren técnica y preparación.
3. **Revisión documental.** Consiste en analizar contratos, correos y registros. . Permite verificar hechos objetivos.
4. **Análisis forense.** Se enfoca en evidencia técnica, especialmente digital a través de la trazabilidad de sistemas, el análisis de dispositivos y los registros electrónicos . Es clave en delitos o fraudes.
5. **Sistemas de monitoreo.** Conectan con la fase de detección y corresponden a las herramientas tecnológicas que permiten detectar irregularidades y generar alertas.

III.- Relación entre fases y herramientas

Cada herramienta se utiliza en distintas fases:

- Canales de denuncia → fase de inicio
- Entrevistas → fase de recopilación
- Documentos → fase de evidencia
- Forense → fase de análisis técnico
- Monitoreo → fase de detección

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"