



Compliance

● ● ○ CURSO INTERMEDIO

Fecha	17 octubre 2025
Tpo. de lectura	16 min.

Investigaciones internas

MÓDULO 1

Lección 5 Roles

El proceso de investigación interna involucra distintos actores, cada uno con responsabilidades específicas que garantizan el correcto desarrollo del proceso. El investigador lidera y asegura la integridad del procedimiento, el denunciante activa el sistema, el denunciado ejerce su derecho a defensa y los testigos aportan información clave. La adecuada gestión de estos roles permite que la investigación sea justa, objetiva y confiable.

Importancia de los roles en la investigación

Una investigación efectiva no depende solo de las fases o las herramientas, sino también de quiénes participan y cómo actúan. Cada actor cumple una función específica dentro del proceso, y su correcta actuación permite:

- Asegurar imparcialidad
- Proteger derechos

Una iniciativa de **FGE**

FGE

MORALES & BESA

www.etiqampus.cl

- Obtener información confiable
- Dar legitimidad al resultado

Principales roles

Investigador.

Es la figura más relevante del proceso y debe contar con competencias como capacidad analítica, criterio jurídico o de compliance, habilidades de entrevista, manejo de conflictos. Con estas competencias logrará cumplir las tareas que le impone una investigación efectiva:

- Conducir la investigación
- Definir la metodología
- Recopilar y analiza evidencia
- Elaborar el informe final

Sus responsabilidades esenciales son:

- Actuar con imparcialidad
- Garantizar el debido proceso
- Resguardar confidencialidad
- Documentar todas las etapas

Denunciante.

Persona que reporta un hecho o situación irregular. Puede ser interno (trabajador) o externo (proveedor, cliente, tercero). Su rol dentro del proceso se enfoca en activar la investigación, entregar información inicial, poder aportar antecedentes adicionales

El proceso de investigación debe asegurar la protección del denunciante a través del principio de no represalia que implica proteger su identidad, evitar consecuencias negativas y garantizar seguridad.

Denunciado. Es la persona respecto de la cual se investigan los hechos y que, según lo establecido en la normativa:

- Debe ser informado del proceso (según corresponda)
- Tiene derecho a defensa
- Puede entregar su versión

El proceso de investigación, a través del principio de bilateralidad de la audiencia, debe asegurar que el denunciado tenga la oportunidad de ser escuchado y de presentar descargos (tiene derechos). También se debe asegurar su protección, resguardando su dignidad, su reputación y la confidencialidad

Testigos.

Son las personas que tienen información relevante sobre los hechos. Su rol dentro del proceso incluye aportar antecedentes, ayudar a reconstruir los hechos y permitir contrastar versiones. No son parte del conflicto, pero sí del contexto.

Consideraciones:

- Deben ser entrevistados adecuadamente.
- Su información debe validarse.
- Se debe evitar influencia o presión.

Principios que atraviesan los roles. Todos los actores están regidos por los principios:

- Imparcialidad
- Confidencialidad
- Debido proceso
- No represalia

Roles del Área de compliance / legal / RRHH

Encargado de Prevención u Oficial de Cumplimiento.

El EPD coordina con Legal y RR.HH., resguarda la independencia, gestiona el canal de denuncias de integridad, vela por la cadena de custodia y propone medidas remediales del MPD. Algunas de sus tareas son:

- Liderar la investigación interna con independencia y objetividad.
- Definir el alcance, responsabilidades y plazos del proceso.
- Preserva la evidencia y asegura la confidencialidad.
- Supervisa los canales de denuncia y protege al denunciante.
- Garantiza el cumplimiento de los principios que rigen.
- Informa a los directivos y jefaturas y les propone mejoras al sistema de compliance.

Encargado de Recursos Humanos, RR.HH.

Lidera o co-lidera investigaciones de convivencia laboral (acoso/violencia), gestiona medidas de resguardo y la ejecución disciplinaria.

Encargado de Legal asegura el debido proceso.

Además, debe velar por la tipificación correcta, el cumplimiento normativo y la resguarda de evidencia con privilegio legal cuando corresponda.

Entre sus tareas específicas están:

- RR.HH.: gestionar medidas como cambios de turno, teletrabajo, vacaciones pendientes, reubicación temporal y apoyo psicosocial.
- Legal: definir alcance jurídico, estándar probatorio, participar en entrevistas sensibles, preparar el informe final y la resolución.
- Ambos: plan de comunicación interna, cierre con retroalimentación a las partes y remediación (capacitaciones, cambios de procesos).

Roles de la Alta dirección o directorio

Gerencia General y/o Directorio.

Pueden participar en decisiones finales en casos relevantes. Entre sus tareas dentro de una investigación, se cuentan:

- Cumplimiento con la asignación de recursos para el correcto desarrollo de este procedimiento.
- Deberes de prevención, investigación y sanción; son responsables de asegurar y aprobar las políticas y procedimientos.
- Evitar interferencias y supervisar que las investigaciones sean efectivas, independientes y oportunas.
- Debe recibir reportes periódicos (con datos agregados) y aprobar planes de remediación, sin injerir en casos con conflicto de interés.

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"