



Compliance

● ● ○ CURSO INTERMEDIO

Fecha	17 octubre 2025
Tpo. de lectura	16 min.

Investigaciones internas

MÓDULO 1

Lección 6 Recomendaciones

Orientaciones para fortalecer las investigaciones internas

Las investigaciones internas no solo deben cumplir con un procedimiento formal, sino que deben ser efectivas, consistentes y alineadas con el sistema de compliance de la empresa. Estas orientaciones prácticas buscan fortalecer tanto la calidad del proceso como su impacto organizacional.

1. Procedimientos claros y formalizados.

Una de las principales recomendaciones es contar con procedimientos definidos, documentados y conocidos por la organización, idealmente incorporados en reglamentos internos, códigos de conducta o modelos de prevención. Esto permite que la empresa actúe de manera consistente frente a distintos casos, evite la improvisación y asegure cumplimiento normativo.

FGE

MORALES & BESA

2. Confidencialidad y dignidad de las personas.

Toda investigación debe desarrollarse con un fuerte resguardo de la privacidad, la dignidad y la integridad de las personas involucradas.

Esto implica evitar situaciones como:

- Exposición innecesaria.
- Filtración de información.
- Revictimización (especialmente en casos sensibles como acoso). La revictimización ocurre cuando la persona debe reiterar su relato múltiples veces, es sometida a procesos innecesarios, y/o se cuestiona su credibilidad sin fundamento.

3. Documentación y trazabilidad.

Otra recomendación fundamental es registrar todo el proceso de investigación. Esto debe considerar denuncias, entrevistas, evidencia y decisiones adoptadas.

¿Por qué es clave? Porque la documentación permite:

- Reconstruir el proceso
- Demostrar cumplimiento
- Respaldar decisiones

Además, es fundamental frente a:

- Fiscalizaciones
- Auditorías
- Eventuales procesos judiciales

4. Celeridad (actuar con rapidez).

Es muy importante desarrollar investigaciones de manera oportuna. Esto es especialmente relevante en contextos regulatorios como la Ley Karin, donde existen plazos definidos para investigar y resolver. Sin embargo, rapidez no significa falta de rigor. Se debe equilibrar la velocidad y la calidad del proceso.

Actuar con rapidez permite:

- Evitar prolongar el conflicto.
- Reducir impacto en las personas.
- Prevenir escalamiento del problema.

5. Integración con el sistema de compliance.

Las investigaciones no son solo un mecanismo sancionatorio, sino como una herramienta clave dentro del sistema de compliance. Esto debido a que se puede utilizar las investigaciones para:

- Identificar fallas en procesos
- Detectar riesgos recurrentes
- Mejorar controles internos
- Fortalecer políticas

Recomendaciones prácticas para todo tipo de investigaciones

- Alinear tu protocolo de investigación al marco de la Ley Karin y su reglamento: principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género; plazos y contenidos mínimos.
- Para el canal de integridad: definir gobierno, anonimato/reserva, anti-represalias y rutas de derivación (DT, Fiscalía, CMF, CGR, según corresponda).
- Tratar datos personales bajo principios de licitud, finalidad, proporcionalidad y seguridad (Ley 19.628 y actualizaciones).
- Para riesgos penales corporativos: integrar el MPD (Ley 20.393/21.595) a tu protocolo de investigación y de reporting al Directorio.
- Formación anual a líderes y equipos de investigación: sesgos, entrevistas con enfoque de género, cadena de custodia, documentación, registro/certificaciones de capacitaciones.
- Definir criterios de admisibilidad y priorización por riesgo (tiempos, medidas, reincidencias).
- Mantener plantillas y bitácoras: plan de caso, matriz hechos-prueba, actas de entrevista, resoluciones y remediación.
- Auditar casos cerrados para extraer recomendaciones prácticas para reforzar controles (retroalimentación).
- Evaluar posibilidad de externalizar (mayor imparcialidad, conflicto de interés, etc.)

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"