

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Denuncias ciudadanas

Julio 2018

I. INTRODUCCIÓN

Una de las funciones del Observatorio para la Confianza es generar herramientas que permitan canalizar la voz de la ciudadanía para el ejercicio de su responsabilidad, en cuanto garante corresponsable en la defensa de los derechos de los niños, niñas y jóvenes bajo protección del Estado.

En este contexto, al validar nuestro rol, el Observatorio para la Confianza recibe inquietudes de la ciudadanía frente a diversas situaciones que pueden generar sospecha de problemas, vulneraciones e infracciones en la formulación y aplicación de políticas públicas desde la perspectiva de derechos humanos de la niñez, así como también violaciones concretas sufridas por niños, niñas o adolescentes en un contexto de responsabilidad institucional del Estado, siendo indispensable generar mecanismos de orientación y acción, para responder de manera ponderada y eficiente a esta demanda.

El presente documento detalla el procedimiento de actuación del Observatorio frente a la recepción de denuncias ciudadanas. Con él se buscan definir criterios, lineamientos, procesos y ámbitos de acción, que orienten el marco de acción que aplicará el equipo de trabajo de nuestra organización.

II. MODELO DE ACTUACIÓN

2.1 Descripción general

El procedimiento de denuncias del Observatorio tiene como objeto articular un mecanismo efectivo que reciba información sobre situaciones que afecten los derechos de los niños, niñas y adolescentes que están bajo protección del Estado. En ello se contempla el tratamiento de situaciones de carácter estructural y general, realizándose una orientación virtual para casos de índole particular. Todas las denuncias recibidas por el Observatorio tienen acciones de seguimiento, y sus avances se transparentan respetando los datos sensibles.

2.2 Principios

- **No discriminación:** el Observatorio no tiene ningún tipo de distinción que signifique discriminación o segregación hacia los denunciantes. Asimismo, los profesionales de la organización deben trabajar sin creencias ni prejuicios.
- **Respeto a la autodeterminación:** el Observatorio reconoce que los denunciantes son dueños y autores de sus procesos de discernimiento y son capaces de tomar sus propias decisiones, reforzando su autonomía y agencia.
- **Veracidad y honestidad:** el Observatorio tiene la política de entregar la información de manera clara y veraz, reconociendo siempre las limitaciones y barreras existentes, evitando crear falsas expectativas.
- **Respeto a la confidencialidad:** el Observatorio respeta el derecho de anonimato y reserva de los denunciantes. Asimismo, se tiene un especial cuidado de los datos sensibles. Lo anterior presenta excepciones, en el caso de existir una situación de vulneración que afecte a un menor de edad o ante la existencia de riesgo vital para las personas, lo que se explicita y explica en cada atención.
- **Especialización:** el Observatorio deberá entregar una atención con conocimiento en profundidad de las situaciones posibles de abordar y de las alternativas posibles. Para ello se deberá contar con asistencia interna psico – socio – jurídica en una mirada integral e interdisciplinaria. El equipo debe reconocer sus competencias, saberes y necesidades de especialización,

buscando la capacitación continua y la constante actualización del presente protocolo.

2.3 Objetivo del proceso

Brindar atención de orientación y acción psicosocial, jurídica y comunicacional según corresponda frente a la recepción de denuncias ciudadanas que describan situaciones de riesgo o explicitación de violaciones de derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes bajo el sistema de protección del Estado de Chile.

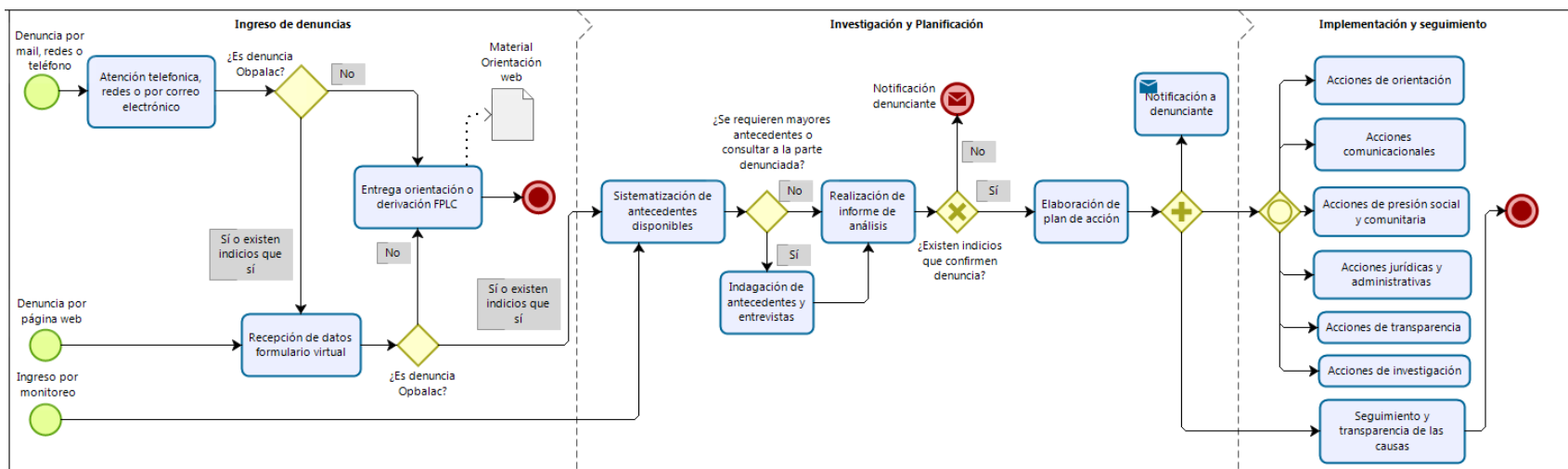
2.4 Tipos de denuncias

El Observatorio para la Confianza recibirá denuncias sobre causales que correspondan a un cierto tipo de causales que exijan una respuesta inmediata y estructural por parte del Estado y sus instituciones. La calificación de las denuncias es:

Tipo	Descripción
Documentos y resoluciones oficiales	Denuncias sobre promulgación o existencia de documentos oficiales emanados desde el Estado u organismos colaboradores, y que se tenga sospecha de contenidos que vulneran derechos.
Corrupción y malversación de fondos	Denuncias sobre mal uso del presupuesto fiscal ya sea por parte de funcionarios públicos o por organismos colaboradores, o con donaciones de privados.
Condiciones de Centros Residenciales	Denuncias sobre las condiciones de Centros Residenciales en términos de habitabilidad, infraestructura y seguridad.
Situaciones de violencia en Centros o proyectos	Denuncias sobre situaciones de abuso, violencia y negligencia que ocurran a nivel individual, grupal o institucional.

Diversas causales no podrán ser recibidas ya que se hace necesario delimitar el campo de acción de acuerdo a la capacidad organizacional que conlleva gestionar las denuncias. En especial, los tipos de causas que correspondan a la situación particular de las medidas de protección y las derivadas de la no disponibilidad o accesibilidad a servicios sociales, no podrán ser gestionadas por esta misma razón.

III. PROCESO GENERAL



Ingreso de denuncias: ingreso a partir de diferentes canales de comunicación del Observatorio para la Confianza. A partir de la información recibida, se realiza un primer despeje para determinar si cumple los tipos de denuncias descritos en el punto II del presente documento.

Investigación y planificación: proceso del cual se realiza un análisis de la denuncia recibida a partir del equipo del Observatorio. Producto de ello se realiza un plan de acción con medidas jurídicas, sociales, comunicacionales y psicosociales según corresponda.

Implementación y seguimiento: proceso de implementación del plan de acción a partir de una coordinación realizada desde el Observatorio. Esto tendrá un proceso paralelo a la actuación que da cuenta de acciones de seguimiento de las situaciones abordadas y de transparencia de éstas y sus avances.

IV. ETAPA 1: INGRESO DE DENUNCIAS

4.1 Difusión del espacio

El Observatorio difundirá el acceso al procedimiento en su página web. Para esto se dispondrá de un formulario específico para el detalle de los contenidos de las situaciones. Este espacio tendrá un acceso directo desde la portada del sitio web. Asimismo, se difundirá periódicamente este acceso en redes sociales.

4.2 Formas de recepción de denuncias

4.2.1 Monitoreo

Mediante el seguimiento virtual y constante de diversos hechos conocidos en medios de prensa, redes sociales o de forma particular se analizará hacerse parte de situaciones (denunciadas como hechos sin confirmar) y efectivas (denunciadas como hechos confirmados). En el caso de detectar una causal potencial, se contactará a los medios o denunciantes para la recabación de mayor información. Para ello se seguirá de forma presencial las siguientes herramientas:

- Redes sociales: se revisarán las redes sociales para el seguimiento de información relativa a posibles denuncias.
- Medios de prensa: se revisarán las noticias de diversos medios nacionales y locales.

En este caso, este tipo de ingreso tendrá una derivación directa a fase 2 de análisis.

4.2.2 Llamada telefónica, redes sociales y correo directo

Eventualmente se pueden recibir denuncias telefónicas y por correo electrónico o redes sociales. En los tres casos se deberá dar atención personalizada, diferenciado debidamente las causales que corresponden a Fundación para la Confianza de las del Observatorio, de acuerdo a lo especificado en el punto 2.4 del presente documento y dando la orientación respectiva en los casos que no corresponda. En los casos que sí corresponda, se solicitará siempre el completar la información mediante el formulario de denuncias para dar formalidad al proceso. En el caso que el contacto sea con un niño o niña, los datos deberán ser registrados directamente por un miembro del Observatorio.

4.2.3 Visitas presenciales

Aun cuando no se contempla la alternativa de visitas presenciales para efectuar denuncias, existe la posibilidad de que éstas igualmente acontezcan. Para esto, los miembros del Observatorio para la Confianza deberán recibir a los denunciantes que asistan presencialmente a su sede. En este caso se podrá ofrecer una orientación del procedimiento, y si es necesario completar el formulario de denuncias (descrito en el punto 4.2.4) de manera conjunta.

4.2.4 Formulario de denuncias

Existirá un formulario oficial para la recepción de denuncias en la página web en el cual se solicita información de los siguientes aspectos:

- Datos personales
- Tipo de denuncia
- Información de la denuncia
- Descripción en detalle del hecho (posibilidad de envío de documentos)

Los datos personales podrán ser algunos completados de manera voluntaria, a fin de permitir el anonimato de los denunciantes. El formulario será antecedido por un manual de orientación y por una advertencia que de cuenta de los tipos de denuncias admisibles.

4.3 Despeje inicial

Recibida la denuncia, en los casos 4.2.2 y 4.2.3, el equipo del Observatorio a cargo de la cuenta de correo analizará su pertinencia de acuerdo al punto 2.4 del presente documento. En el caso de no ser admisible, se responderá dando la orientación necesaria.

En el caso de ser admisible, el equipo del Observatorio dará respuesta al denunciante mediante el correo electrónico otorgado por éste, señalando que se procederá a su ingreso a etapa 2. Se señalará un plazo para la etapa 2 de 5 días hábiles máximo, prorogable previo aviso.

Una vez admitida una denuncia, ésta procederá a ser registrada en un documento excel transparentada mediante un código, cuyo avance será mostrado en la página web, siempre protegiendo datos sensibles.

4.4 Sobre la orientación

Este apartado especifica los criterios para la entrega de orientación en los casos de denuncias no admisibles. La entrega de orientación implica la muestra de alternativas posibles y la generación de propuestas de abordaje para las situaciones que viven las personas, apoyándolas para la toma informada de decisiones. Para la entrega de orientación inicial al respecto, se dispondrá de una página web especial, que contendrá información y asesoría sobre formas de actuación.

V. ETAPA 2: INVESTIGACIÓN Y PLANIFICACIÓN

5.1 Sobre el estudio de antecedentes

Para aquellas denuncias que sean recibidas y que correspondan a las causales detalladas anteriormente, se realizará un análisis de caso que diagnosticará la situación y problemática. El modelo de planificación será el siguiente:

- 1. Sistematización de antecedentes:** se procederá a sistematizar los antecedentes disponibles y enviados. Si ésta es por causales de violencia esta deberá ser categorizada según los tipos de violencia de la Observación General N°13 del Comité de los Derechos del Niño. Ello producirá un informe preliminar de análisis.
- 2. Indagación de antecedentes adicionales:** en el caso de ser necesaria una mayor profundización de antecedentes se procederá a realizar entrevistas claves, indagación de antecedentes y estudios específicos. La realización de entrevistas deberá respetar la presentación de un consentimiento informado, presentado en el anexo del presente documento.
- 3. Realización de informe de análisis:** la información sistematizada deberá detallarse en un "Formulario de Denuncia", presentado en el anexo.

5.2 Sobre la elaboración de un plan de acción

- 1. Definición de objetivo:** se definirá el objetivo de la acción de denuncia según la naturaleza del hecho y la causal. Este objetivo puede ser desde informar al Estado, generar conmoción pública o detener de manera directa la ocurrencia del hecho.

- 2. Definición de un mapa de actores:** de acuerdo al responsable, se definirá un mapa de actores. Para la realización de esta herramienta se identificarán a los actores en dos ejes. El primer eje será según el nivel de influencia en relación al objetivo. El segundo eje será según el nivel de proximidad (nacional – local) en relación al objetivo.
- 3. Definición de acciones:** de acuerdo a los actores involucrados que sean identificados, se planificará un conjunto de acciones. Ello contará con las siguientes posibilidades
- a. Delimitación de tiempos y plazos
 - b. Plan de tácticas: se realizarán tácticas en siete posibles áreas, según la naturaleza del hecho y el objetivo, descritas a continuación
 - i. *Acciones comunicacionales:* se difundirá la situación mediante redes sociales, gestión de prensa y artículos.
 - ii. *Acciones de asesoría:* se realizarán acciones de asesoría psico - socio - jurídica, al denunciante.
 - iii. *Acciones sociales:* se coordinarán acciones de protesta territorial a diferente nivel según el objetivo y gravedad del hecho.
 - iv. *Acciones jurídicas:* se realizarán acciones de defensa jurídica o contenciosa según la naturaleza del hecho que pueden ir desde la denuncia, querrela, recurso de protección, etc.
 - v. *Acciones de notificación:* se realizarán notificaciones a servicios públicos respectivos de las situaciones.
 - vi. *Acciones de transparencia:* se realizarán acciones de transparencia de la situación en nuestro portal web y aplicaciones.
 - vii. *Acciones políticas:* se notificará del hecho a autoridades locales y del Poder Ejecutivo, Judicial o Legislativo involucrado a nivel local o nacional, según corresponderá.

Terminada la fase de planificación, se explicitará en un documento ejecutivo denominado "Plan de Acción" que describa la situación, su análisis técnico y la planificación correspondiente.

Por último, una vez terminado el plan, este será notificado al denunciante y la causa será asignada a un encargado de denuncia del Observatorio para su seguimiento y coordinación. Asimismo, se transparentará su avance en el portal web.

VI. ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

La implementación del Plan de Acción estará a cargo del encargado/a de denuncia asignado en la etapa 2. La implementación de las acciones será registrado en el excel respectivo, así como transparentada en el portal web protegiendo datos sensibles.

Se deberán transparentar si los actores interpelados mediante las notificaciones y acciones de diferente tipo respondieron las notificaciones realizadas.

La implementación de las medidas, de acuerdo a sus características, tendrán una tarea de seguimiento post ejecución, que de cuenta del avance de ésta. Para ello, se deberá comunicar con el denunciante con un mínimo de una vez por mes.

Anexo. Consentimiento informado entrevistas



CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTAS

Yo _____, Rut _____, con fecha ____ de _____, de 20____ voluntariamente he consentido en prestar una entrevista al Observatorio Para La Confianza, donde me han informado que esta instancia tiene por objeto conocer los hechos de los cuales soy testigo y que habrían afectado, y potencialmente afectan aún, a menores de edad dentro de centros dependientes o vinculados con el Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Asimismo, he sido informado(a) que, en caso de que de dicho testimonio se desprenda alguna situación que revista carácter de vulneración de los derechos de un menor de edad y/o riesgo vital, el Observatorio Para la Confianza, en su rol de observador de las políticas públicas y su aplicación por parte del Servicio Nacional de Menores, deberá poner tales antecedentes en conocimiento de las autoridades competentes, según sea el caso.

En este contexto y sin perjuicio de lo dicho anteriormente, a través del presente documento manifiesto mi consentimiento pleno e informado en relación a las siguientes acciones que pueda tomar el Observatorio Para la Confianza, con la información que en esta entrevista entrego:

1. Acepto que la presente entrevista sea grabada para su posterior transcripción a soporte escrito:

Si ____

No ____

2. Acepto que, en el uso del testimonio, se dé a conocer mi nombre:

Si ____

No ____

3. Acepto que mi nombre aparezca en la transcripción de mi testimonio en una eventual denuncia de los hechos al Servicio Nacional de Menores o al Ministerio Público:

Si ____
No ____

4. Acepto que mi nombre aparezca en la transcripción de mi testimonio en una eventual querrela criminal ha de presentar ante las autoridades judiciales, en caso de que alguno de los hechos contenidos en él, sean constitutivos de delito:

Si ____
No ____

Lee y firma:

Nombre:
Rut:
Firma:

Anexo. Informe Análisis y Plan de Acción



Fecha:
Código:
Denunciante:

FORMULARIO DE DENUNCIA

Antecedentes documentales recibidos o analizados

--

Resumen

--

Sistematización de información

--

Análisis de los antecedentes

--

Plan de Acción

--