

Lineamiento 5: Canales de Denuncia

Aldeas Infantiles SOS dispone de mecanismos y canales de denuncia, que permite recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima a los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización, y en general cualquier tercer que tome conocimiento o noticia de algunos de estos hechos.

6.1. Mecanismos confidenciales

a.1. Mecanismo que permite recoger denuncias, reclamos, observaciones, inquietudes, quejas. Correo electrónico: te.escuchamos@aldeasinfantiles.cl

Se puede acceder también a través de la página web:

<https://www.aldeasinfantilessos.cl/conoce-aldeas-infantiles/trabajamos-por-los-derechos-del-nino/aldeas-te-escucha>

Este correo es manejado exclusivamente por el área de protección y sigue los lineamientos del protocolo de denuncia y respuesta:

1°- Denuncia inicial: recepción acogida	Es responsabilidad de quien acoge la denuncia, iniciar el proceso de denuncia y respuesta de forma inmediata.
2°- Valoración inicial del incidente o denuncia	Para determinar el tipo exacto de preocupación o incidente de desprotección infantil y decidir los pasos a seguir, se requiere información básica. La fase de valoración inicial supone recabar información básica sobre las presuntas víctimas y/o eventuales agresores. Considerar que todo proceso de indagación hacia NNAJ, debe realizarse estableciendo medidas para asegurar que las interacciones con niños, niñas o adolescentes se realicen en condiciones que resguarden su privacidad, confidencialidad y seguridad.
3°- Valoración integral	El proceso de valoración debe culminar con un plan de acción que incluya a todos los involucrados, debe ser registrado en los planes de intervención de los niños y niñas involucrados en los casos que sea adecuado.
4° - Resolución	En esta etapa se debe generar las medidas a tomar, informando a línea Gerencia y área de Protección. Se deberá informar acciones específicas para el cese definitivo de la situación de denuncia en caso de que esta sea efectiva, procurando medidas de prevención, mitigación, protección y las acciones de contención y/o reparatorias.
5° - Respuesta- Proceso de seguimiento.	Todas las denuncias realizadas requieren atención y valoración por parte del Programa y garantizar que la respuesta sea justa y asociada a las necesidades de todos los involucrados. Es necesario destacar que el proceso de respuesta corresponde a la ejecución del plan decretado en el reporte de denuncia, este contempla acciones, plazos y responsables.

Es importante señalar, además, que en ocasiones se reciben denuncias a través de redes sociales, correo de contacto de recepción, Recaudación de Fondos, entre otros, en cuyo caso son referidos al área de protección, aplicándose el protocolo señalado en este punto.

Dirigido a: niños, niñas y adolescentes, jóvenes y sus familias, trabajadores de la organización, y en general cualquier tercero que tome conocimiento de hechos de desprotección o eventuales delitos contra los NNAJ.

a.2. Protocolo de Denuncias Internas:

Mecanismo que recoge denuncias en materias de código de conducta/laborales/finanzas al interior de la organización. Correo electrónico: denuncia.aldea@aldeasinfantiles.cl

Este protocolo, tiene como objetivo contar con lineamientos generales y procedimientos para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta organizacional en el marco de la legislación nacional y marco normativo local chileno, así como contar con una ruta de Denuncia y Respuesta a las vulneraciones al Código de Conducta.

Para Aldeas Infantiles SOS Chile es muy importante garantizar la defensa de los valores organizacionales y los derechos de los colaboradores y colaboradoras, a un nivel más concreto de aplicación, donde se cuenten con lineamientos y espacios saludables para el abordaje de temas éticos y laborales que permitan brindar una adecuada calidad de vida laboral.

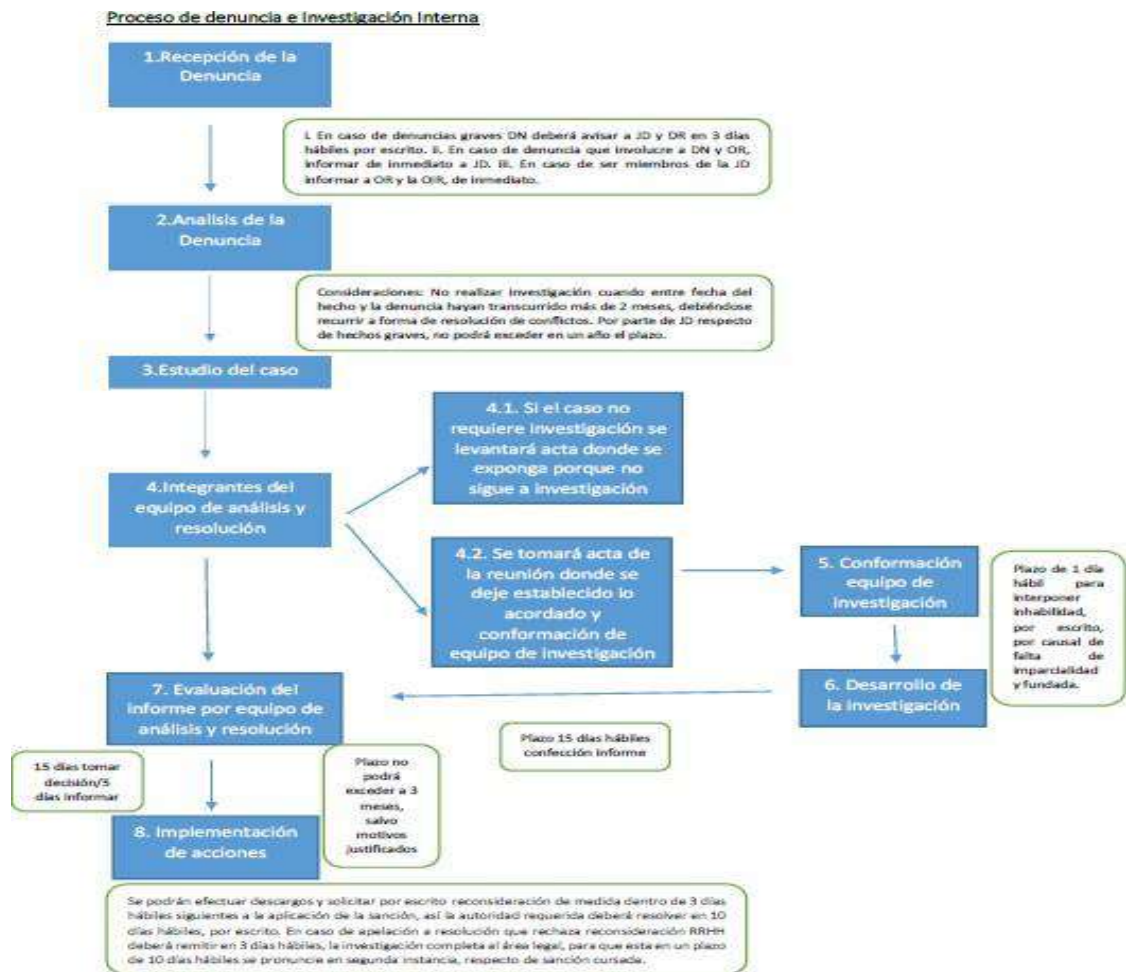
Objetivos:

- Brindar a Aldeas Infantiles SOS Chile, lineamientos claros y concretos en relación al procedimiento de las investigaciones internas a nivel de Oficina Nacional y Programas, que permita tomar acciones en forma transparente y efectiva.
- Establecer criterios comunes y lineamientos base que garanticen la toma de decisiones, que delimiten las responsabilidades y establezcan los canales de comunicación y acciones pertinentes en los casos de denuncia por incumplimiento al Código de Conducta, Reglamento Interno, Contrato de Trabajo e incumplimientos organizacionales.

Investigación Interna:

“La investigación interna es un procedimiento administrativo, que permite recopilar antecedentes de una situación de conflicto con uno o más trabajador o trabajadora, suscitado a raíz de una denuncia o reclamo”.

En virtud de los antecedentes recopilados se adoptarán las medidas conducentes a corregir las causas o paliar los efectos negativos que se hubieren provocado, esto, con el fin de mejorar la gestión de Aldeas Infantiles SOS Chile.



Para cada una de las etapas se ha descrito las vías de ingreso, responsables, tareas y procesos a seguir, tal como se muestra en el anexo 4 – Protocolo de investigaciones internas.

Canal de la Denuncia:

El canal único para denuncias por violación al código de conducta es el correo corporativo, denuncia.aldea@aldeasinfantiles.cl, el que se socializó a toda la AN, de tal manera que la administración y confidencialidad se puedan garantizar.

El correo está administrado por una sola persona del equipo de línea gerencial que cuente con los alcances y competencias para garantizar confidencialidad y garantías de la denuncia. En el caso de AN Chile, se radica esta responsabilidad en el cargo de Compliance Officer.

Para gestionar las denuncias se conformará un **Equipo de Análisis y Resolución**, el que puede estar conformado por las siguientes personas:

- ✚ Director/a Nacional.
- ✚ Director/a RR. HH
- ✚ Compliance Officer de Oficina Nacional (ON)
- ✚ Línea de Gerencia correspondiente (director/a Departamento de Programas, director/a de Finanzas, director/a de RR. FF, dependiendo de la denuncia).
- ✚ Subdirector/a Nacional
- ✚ El/la referente de la función/programa involucrado/s en el caso.

Este grupo se compondrá dependiendo del tipo de denuncia y a lo menos con 2 de los cargos antes mencionados. En situaciones donde alguna de estas personas se encuentre relacionada a la denuncia, se excluirá de su participación.

Las funciones del **equipo de análisis** son:

- ✚ Recepcionar y analizar la denuncia.
- ✚ Identificar y determinar si el caso requiere de investigación.
- ✚ Conformar el equipo de investigación (si la denuncia requiere investigación).
- ✚ Planificar la estrategia de investigación.
- ✚ Presentar la estrategia y el caso de investigación al equipo de investigación (incluye colocar quienes deberán ser entrevistados, metodología a seguir, si se requiere de apoyo externo, plazos, contactos a realizar, etc.) ambos equipos llegan a un acuerdo sobre la planificación de investigación.
- ✚ Generar las condiciones necesarias para que la investigación se lleve a cabo (disponibilidad de las personas involucradas, recursos económicos para el desarrollo de la investigación, respaldo para asumir las tareas que los investigadores deberán suspender mientras dure la investigación, entre otros, etc.)
- ✚ En caso de que no requiera investigación, el equipo de análisis definirá los pasos a seguir para darle curso a la denuncia y una respuesta acorde

Se tomará un acta de la reunión donde se deje establecido todo lo acordado y la conformación del equipo de investigación, el que será elegido de acuerdo a los siguientes criterios:

- ✚ Credibilidad organizacional, percepción positiva
- ✚ Colaborador y/o colaboradora con conocimiento en metodología de la investigación, entrevistas, etc.
- ✚ Colaborador y/o colaboradora de RR. HH y/o del Departamento Legal.

El equipo de investigación deberá tener un responsable que liderará el proceso en coordinación con RR. HH, DN y responsable del área funcional. De acuerdo a los resultados de la investigación se aplicarán las medidas correspondientes, en base a este protocolo y a los lineamientos organizacionales, relacionados con el código de conducta, la carta de compromiso que firman los colaboradores al ingresar a la organización, la política y protocolos de protección infantil y los procedimientos relativos al uso de los recursos financieros, sean de origen público o propios de la organización.

6.2. Mecanismos regulares ante incidentes de desprotección

Aplicación de Protocolo Denuncia respuesta organizacional:

Los procedimientos de denuncia y respuesta tienen por objetivo ser una guía que permita manejar las preocupaciones acerca de desprotección infantil, esto incluye:

- ✓ Establecimiento de procedimientos de denuncia interna justos y transparentes en los programas SOS.
- ✓ Adoptar las medidas necesarias para dar respuestas a las situaciones de desprotección, enfocándose en el bienestar y el interés superior de los niños/niñas/jóvenes involucrados.
- ✓ Estandarizar un sistema de reporte, registro de denuncias y acciones llevadas a cabo.

Procedimiento del Protocolo

i. Denuncia inicial

El proceso de denuncia y respuesta se activa con la sospecha, relato inicial o siendo testigo de que un NNA está siendo o ha sido vulnerado en sus derechos, o se encuentra en riesgo de estarlo.

Es responsabilidad de quien acoge la denuncia o tiene la sospecha de que un NNA está en riesgo, iniciar el proceso de denuncia y respuesta de forma inmediata, considerando que la demora de este proceso puede exponer a los NNA a un riesgo mayor. Es también necesario que acoja también las agresiones físicas de los NNA hacia los colaboradores.

Cuando se obtiene cualquier tipo de relato que se pudiese constituir en una denuncia, es obligación notificar, de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio, al coordinador técnico/ punto focal local, instalado en cada uno de los programas.

El punto focal local debe, de manera inmediata:

- ✓ Acoger la denuncia
- ✓ Analizar los riesgos inmediatos y tomar las primeras acciones de protección correspondientes.
- ✓ Posteriormente la situación deberá ser analizada en el equipo o comité local de salvaguarda o protección infantil.

Se debe considerar que cuando es el director o punto focal local quien está siendo acusado de posibles vulneraciones de derechos, la denuncia debe ser transmitida, por cualquier colaborador, al punto focal nacional (encargada nacional de protección infantil), o al director o subdirector nacional, quienes deben iniciar el proceso de denuncia y respuesta, considerando todas las fases declaradas en este protocolo.

ii. Valoración

Sin perjuicio de que es el director de programa el responsable de las acciones y medidas a tomar, es necesario que se converse la situación con el punto focal local, equipo técnico y posteriormente se convoque al comité local de protección infantil para el análisis y asesoría respecto de ellas.

En este espacio se encuentran representados todos los estamentos del programa. Por ende, pueden dar una mirada más amplia de las situaciones acaecidas. En algunos casos, las denuncias se limitarán a la fase de valoración, ya que en este espacio pueden ser entregados elementos o pruebas que permitan descartar o aclarar las situaciones denunciadas. También es necesario que en el análisis del comité local se puedan establecer acciones preventivas siempre que sea pertinente.

La valoración debe incluir el contexto de los hechos denunciados, las personas involucradas, la valoración de riesgos y la decisión de iniciar o no una indagación interna o externa. Debe culminar con un plan de acción que incluya a todos los involucrados. Este debe ser registrado en el plan de intervención de los niños y niñas involucrados, en los casos en que sea adecuado.

Si se requiere de una indagatoria interna, el director del programa deberá coordinar dicho proceso con la encargada nacional de protección infantil, quien deberá definir el procedimiento y elaborar las referencias de los hechos ocurridos, a fin de favorecer que el proceso se lleve a cabo con la mayor transparencia posible.

Cuando el eventual responsable es un colaborador de la organización que tiene contacto directo con los NNAJ del programa, este debe ser alejado de sus funciones mientras dure el proceso de investigación. La modalidad de salida será un permiso con goce de sueldo. Para estas situaciones de sensible abordaje, siempre debe primar el interés superior del niño o la niña. Este proceso puede durar entre 15 y 30 días, dependiendo de las condiciones del programa.

Manejo de riesgos de la denuncia inicial

Se debe garantizar la protección y el bienestar de las posibles víctimas, así como el bienestar de otros involucrados en los incidentes. Esto supone, en primer lugar, la consideración y respeto por los derechos de los niños y niñas involucrados, así como de quienes están siendo denunciados, ya sean adultos o niños y niñas.

Derechos de los niños, niñas y adolescentes

Seguridad: Los programas deben ser capaces de asegurar la necesidad de protección de quien revele información y de las víctimas (Ej. Cambios de casa, protección a testigos).

Confidencialidad: Asegurar el resguardo de la información sensible, con el fin de evitar la revictimización o estigmatización de la víctima. No se refiere a guardar en secreto la información, sino a que solo debe ser entregada por los canales formales y a las personas o autoridades definidas en las leyes.

Salud: La necesidad de intervención médica en los casos que se requiera, debe ser una medida a considerar. Lo anterior incluye el resguardo de la evidencia en casos de violación o la constatación de lesiones por un profesional de la salud, en casos de agresión física y abuso sexual.

Contención psicosocial: Los programas deben asegurar contención psicológica para víctimas y testigos. Culpa, vergüenza, miedo, tristeza son emociones que surgen con facilidad en situaciones de maltrato. Se debe realizar un trabajo de intervención que permita contener a los involucrados y afrontar de mejor manera la situación crítica. Esto incluye al niño, niña y adolescente que comete la agresión, si fuera el caso.

Paralelamente, se deben aplicar los procedimientos establecidos por la ley (SPE, resolución 155), los que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico, en contra de NNAJ bajo el cuidado o atendidos por instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados por el SPE, con el fin de informar a las autoridades correspondientes y adoptar las medidas necesarias para la protección y resguardo. Es necesario considerar que la política de protección de Aldeas SOS, es complementaria a los métodos establecidos por el SPE. Así, es obligatorio respetar los procedimientos y el sistema de reporte establecido.

iii. Resolución y cierre

Analizados todos los antecedentes, y dependiendo del tipo de incidente y a quien involucra, será el director/a del programa quien deberá valorar los mencionados, incluidos los informes asociados, debiendo tomar medidas e informando a gerencia y al área de protección. Es recomendable que el director considere la visión de los profesionales que intervienen con el niño/a o adolescente, incluyendo la revisión de documentos anteriores, que deben estar

incluidos en las carpetas. Cuando el posible agresor/a es un/a colaborador/a, es necesario revisar los informes psicológicos, así como su evaluación de desempeño y plan de desarrollo, con el objetivo de desarrollar estrategias de trabajo asociadas.

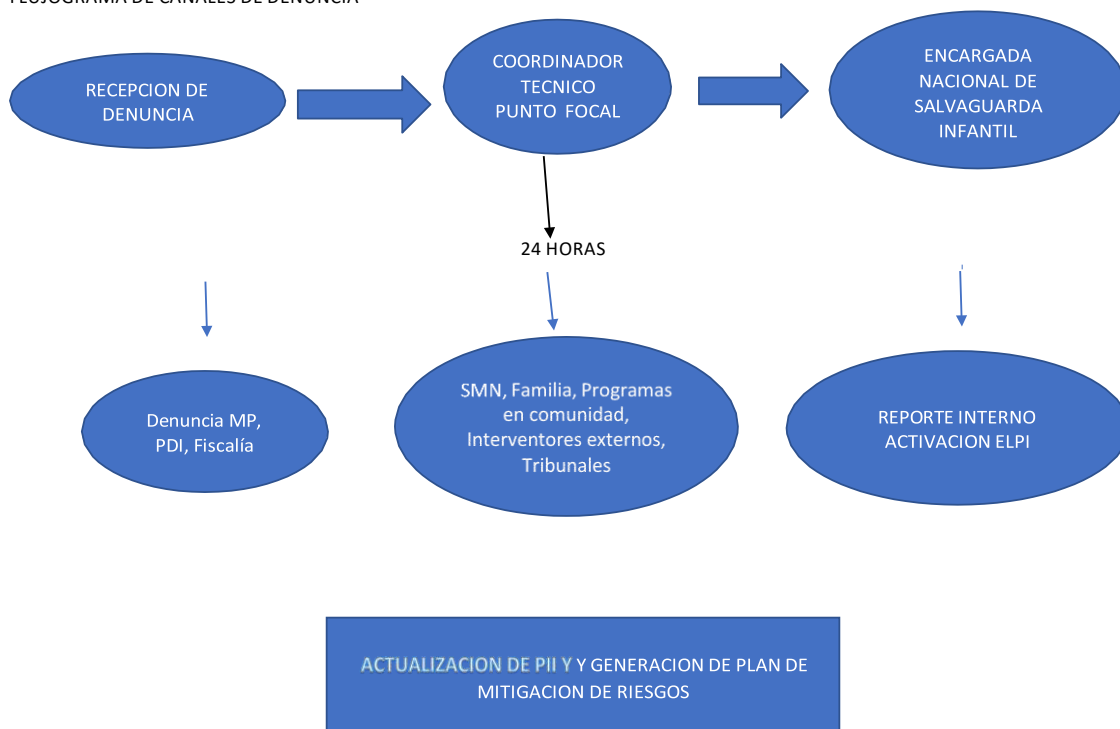
En caso de que la vulneración sea efectiva, deberá informar acciones específicas para el cese definitivo de la situación de desprotección y las acciones de contención y/o reparatorias para el NNAJ que ha sido víctima, posibles testigos de la situación y quienes cometen la agresión, en el caso de ser participante del programa SOS.

Respuesta y proceso de seguimiento

Todas las denuncias realizadas requieren atención y valoración por parte de la encargada nacional de salvaguarda y protección infantil, punto focal nacional. El punto focal nacional debe facilitar y garantizar que la respuesta sea justa y asociada a las necesidades de todos los involucrados.

Es necesario destacar que el proceso de respuesta corresponde a la ejecución del plan propuesto en el reporte de denuncia. Este contempla acciones, plazos y responsables. El punto focal nacional debe ponerse en contacto con el programa para realizar un seguimiento y asesoría de las acciones abordadas en el plan. Este punto focal nacional debe llevar un registro de las situaciones de desprotección, que serán analizadas trimestralmente por el ENPI (equipo nacional de protección infantil).

FLUJOGRAMA DE CANALES DE DENUNCIA



Canales de información

Se sustentan en 4 pilares: Conciencia- Prevención- Denuncia y Respuesta

Información a través de **comités o equipos locales de protección infantil** a nivel nacional, quienes entregaran capacitaciones periódicas a los niños, niñas y adolescentes, y a sus familias o adultos responsables. La información debe ser adecuada -según la edad, desarrollo y capacidad de comprensión-, y consistir en herramientas que aporten a la prevención del abuso y autocuidado.

Se crearán planes de seguridad por casa o entorno familiar en cada Aldea /preventivos de delitos; y planes de seguridad familiar (familias de participantes). Sus elementos son: educar a todos en familia, hablar sobre abuso infantil, establecimiento de límites y violación de los mismos, involucramiento de adultos de confianza, recursos locales y formas de solicitar ayuda.

Enfoque preventivo

Se realiza una valoración de riesgos de desprotección infantil. Un componente clave de este enfoque, es gestionar los riesgos de desprotección infantil. La promesa de cuidado SOS, enfatiza la necesidad de una valoración de riesgos; y un enfoque de mitigación, al comprender los riesgos de desprotección infantil asociados a un entorno programático particular (como familias SOS, grupos pequeños de hogares, fortalecimiento familiar, escuelas, etc.).

La valoración de riesgos de protección infantil es un proceso en curso que se integra a un trabajo diario tanto a nivel programático como a nivel nacional. Con este proceso, críticamente revisa sus diferentes áreas funcionales y operaciones e identifica posibles y existentes riesgos de desprotección infantil que puedan estar relacionados con la implementación inadecuada de las prácticas y procedimientos de protección infantil según se define en la Política de Protección Infantil y en los documentos de apoyo a la política.

La valoración de riesgos también ayuda a responder a los resultados del proceso de mapeo local, y a hacerse cargo tanto de las debilidades existentes como de los riesgos asociados con la legislación nacional y toda práctica cultural perjudicial prevaleciente, identificada por el mapeo local.

Será obligatorio llevar a cabo una evaluación de riesgos en cada programa a nivel nacional. La valoración de riesgos de desprotección infantil se aplica a todas las áreas funcionales y operaciones en la oficina nacional, así como a todas las áreas funcionales y operaciones en los programas.

Es importante que las personas involucradas en la valoración de riesgos se sientan parte del proceso. Por lo tanto, se debe llevar a cabo la valoración de riesgos tan cerca como sea posible del nivel involucrado de la organización, y con la participación de miembros pertinentes del personal.

Cada riesgo de desprotección infantil debe atenderse y mitigarse mediante una acción preventiva adecuada. Sin embargo, dependiendo de la cantidad de riesgos de desprotección infantil identificados, puede no ser factible abordar todos los riesgos a la vez. Por esta razón, es necesario evaluar el posible impacto y la probabilidad de ocurrencia de esos riesgos.