

**PROCEDIMIENTO DE
INVESTIGACIÓN
DEL
CANAL DE DENUNCIAS**

**INSTITUTO NACIONAL DE
NORMALIZACIÓN**

Febrero 2026

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El Canal de Denuncias¹ se ha configurado como una herramienta esencial para prevenir, detectar y/o corregir posibles infracciones legales o reglamentaras, conflictos de interés, actos de corrupción, fraude, o cualquier otra conducta ilícita o contraria a los valores y principios del Instituto Nacional de Normalización (en adelante, el “INN” o el “Instituto”), contenidos en el Código de Ética y Conducta y en las políticas, reglamentos internos y manuales de cumplimiento que el INN auto regule de tiempo en tiempo para sus operaciones (en adelante las “Políticas”), entre ellas, especialmente, el denominado **Programa de Integridad y Ética Institucional** (el “Programa de Integridad”); los que en conjunto conforman el “Sistema de Gestión de Integridad” del Instituto.

El presente instrumento forma parte integrante de esas políticas y regula el procedimiento de investigación de las denuncia y otras imputaciones que puedan recibirse en el Canal de Denuncias de INN (en adelante, el “Procedimiento”), estableciendo las normas, etapas y responsabilidades aplicables a la recepción, registro, análisis y resolución de cualquier denuncia o imputación de buena fe (la[s] “Denuncia[s]”), respecto de hechos vinculados o que puedan constituir eventuales infracciones administrativas o legales que afecten los valores de conducta ética e integridad organizacional del Instituto.

Este Procedimiento es de carácter obligatorio y se aplica a todas las personas que mantienen una relación laboral o profesional con el Instituto, incluidos los miembros del Consejo Directivo, la Dirección Ejecutiva, jefaturas, profesionales, técnicos, trabajadores, consultores, asesores, practicantes, prestadores a honorarios, subcontratistas (en adelante, los “Sujetos Obligados”).

El INN reafirma, a través de este Procedimiento, su compromiso institucional con la probidad, la transparencia y la rendición de cuentas, garantizando que toda comunicación recibida por el Canal de Denuncias será tratada con seriedad, confidencialidad, independencia, objetividad y respeto al debido proceso.

¹ De conformidad con lo dispuesto en el Programa de Integridad del Instituto Nacional de Normalización, el Capítulo VI de dicho Programa contempla el “Procedimiento para Uso del Canal de Denuncias”, que regula en detalle las condiciones de acceso, confidencialidad, tramitación y protección de denunciantes. Este documento forma parte integrante del Programa y se aplica de manera complementaria al presente Procedimiento de Investigación y Canal de Denuncias, manteniendo plena coherencia con sus principios y objetivos.

II. OBJETIVO.

Este Procedimiento tiene por objeto establecer un mecanismo formal, seguro y confidencial para la recepción, registro, evaluación, investigación y resolución de una Denuncia sobre hechos o conductas que pudiesen ser irregulares o contrarias a las Políticas y, especialmente, al Programa de Integridad del INN.

En particular, se busca asegurar:

- La accesibilidad y protección a toda persona, interna o externa al Instituto, que de buena fe formule una Denuncia que sea admisible, de manera de garantizar confidencialidad, reserva de identidad y ausencia de represalias.
- El debido proceso y derecho a defensa para las personas eventualmente denunciadas, bajo criterios de imparcialidad, presunción de inocencia y proporcionalidad.
- La trazabilidad documental y rendición de cuentas, mediante registros verificables de todas las etapas del proceso que más adelante se indican.
- La coordinación interna entre la Dirección Ejecutiva, la Unidad Jurídica y otras divisiones pertinentes del INN, sin perjuicio de la autonomía funcional y técnica del Encargado de Integridad (el “Encargado”), quien ejercerá la supervisión general del Canal de Denuncias y de las investigaciones que se realicen.

III. PRINCIPIOS RECTORES.

Este Procedimiento se rige por los valores de integridad, probidad y transparencia institucional que sustentan el Programa de Integridad del INN.

3.1 Escrituración y Archivo Seguro: toda actuación vinculada a una Denuncia deberá documentarse por escrito y conservarse en un expediente digital confidencial, bajo custodia del Encargado.

El plazo mínimo de conservación será de **seis años**, y de **diez años** cuando existan antecedentes que den cuenta de posibles infracciones penales o administrativas, o cuando el caso pueda generar un impacto reputacional relevante.

3.2 Bilateralidad y Debido Proceso: las investigaciones deberán respetar el principio de bilateralidad de la audiencia, asegurando que tanto el denunciante como el denunciado tengan derecho a ser oídos, presentar descargos y acompañar antecedentes o pruebas en igualdad de condiciones.

3.3 Confidencialidad y Necesidad: la información asociada a las Denuncias será tratada con estricto carácter confidencial, y sólo será conocida por quienes tenga la necesidad de conocerla para efectos de este Procedimiento.

La identidad del denunciante, de testigos o de cualquier persona que colabore será resguardada y solo podrá ser conocida por quienes necesiten acceder a ella para cumplir los fines de la investigación.

- 3.4 Presunción de Inocencia:** toda persona denunciada será considerada inocente mientras no se acredite responsabilidad, mediante resolución fundada emitida por la autoridad competente del INN o, en su caso, por la autoridad externa correspondiente.

Ninguna Denuncia o investigación en curso podrá utilizarse como antecedente de sanción, evaluación o perjuicio reputacional mientras no exista determinación final.

- 3.5 Responsabilidad y Buena Fe:** las Denuncias deberán formularse con veracidad, fundamento y buena fe, aportando antecedentes suficientes y verosímiles que permitan su análisis.

El uso doloso, negligente o malicioso del Canal de Denuncias, mediante la entrega de información falsa o con fines de perjudicar a terceros, podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias conforme a la normativa interna y, de ser procedente, a las acciones legales que correspondan.

- 3.6 Prohibición de Represalias:** se prohíbe de manera absoluta cualquier represalia, trato desfavorable, amenaza o discriminación contra quienes presenten una Denuncia o participen en una investigación interna.

IV. RESPONSABILIDADES.

La implementación y funcionamiento del Procedimiento de Investigación y Canal de Denuncias requiere la participación coordinada de los distintos niveles jerárquicos del Instituto Nacional de Normalización (INN), resguardando siempre la independencia, objetividad y trazabilidad de cada proceso.

En coherencia con el Sistema de Gestión de Integridad del Instituto, se establecen las siguientes responsabilidades:

- 4.1 Consejo:** La Alta Administración del INN es su Consejo Directivo (el “Consejo”), que tiene la responsabilidad de asegurar el liderazgo ético, la gobernanza y el respaldo institucional del Canal de Denuncias. En particular, respecto a este Procedimiento, el Consejo deberá:
- Supervisar periódicamente la eficacia del Canal de Denuncias y el cumplimiento de sus procedimientos, en coordinación con el Encargado de Integridad.

4.2 Encargado de Integridad: es la autoridad responsable de administrar el Canal de Denuncias, velando por su correcto funcionamiento, confidencialidad y alineación con los principios rectores del Programa de Integridad. Sus funciones comprenden:

- Administrar el Canal de Denuncias, asegurando su accesibilidad, confidencialidad y adecuada difusión dentro y fuera del Instituto.
- Recibir, registrar y evaluar la admisibilidad de todas las Denuncias, asignando número de caso y abriendo expediente electrónico confidencial en los sistemas institucionales.
- Conducir o coordinar las investigaciones internas, pudiendo delegar diligencias o actuaciones específicas en equipos técnicos de apoyo (tales como la Unidad Jurídica, el área de Control de Gestión o Auditoría Interna); o, de ser necesario, en especialistas externos, resguardando independencia e imparcialidad.
- Emitir informes finales con las conclusiones del caso, las medidas correctivas, disciplinarias y/o de control que correspondan, así como las recomendaciones para prevenir la reiteración de conductas similares.
- Proponer la interposición de una denuncia o querrela ante las autoridades competentes, cuando los antecedentes pudieran configurar una infracción administrativa grave o un delito.
- Informar periódicamente a la Dirección Ejecutiva y al Consejo sobre el estado de avance y los resultados de las investigaciones, manteniendo la debida reserva de la información y la trazabilidad documental de todas las actuaciones.

4.3 Comité de Integridad (“Comité”): este órgano se conformará para conocer, analizar y resolver el informe final presentado por el Encargado de Integridad. El Comité estará conformado por el encargado(a) de la Unidad Jurídica del INN, y dos Jefes de División del INN, los cuales no podrán ser jefe de la unidad organizacional en la cual cumple funciones la persona denunciada o investigada.

La regulación orgánica, composición, inhabilidades y funcionamiento del Comité de Integridad se encuentran desarrollados en el Anexo N° 4 del Programa de Integridad y Ética Institucional del INN.

Sin perjuicio de lo anterior, el Director Ejecutivo, a recomendación del Encargado de Integridad, podrá autorizar la externalización total o parcial del proceso de investigación, con el objetivo de asegurar el respeto a los principios que fundamentan este procedimiento.

El Comité de Integridad resolverá por mayoría de sus integrantes, de lo cual quedará registro en la resolución respectiva.

Conforme lo anterior, el Comité de Integridad tendrá la responsabilidad de:

- Recibir, analizar y resolver de manera fundada los informes finales e informe de recomendaciones elaborados por el Encargado, disponiendo las medidas correctivas o disciplinarias que correspondan.
- Velar por el respeto a los principios de este procedimiento y del programa de Integridad Institucional durante todas las etapas del procedimiento de investigación de denuncias.

4.4 Director Ejecutivo: es la autoridad responsable de la marcha administrativa del Instituto. En particular, respecto a este Procedimiento, el Director Ejecutivo deberá:

- Conocer y resolver de manera fundada el recurso de reposición que se interponga en contra de la resolución final del Comité de Integridad, considerando todos los antecedentes disponibles desde el inicio del procedimiento de investigación hasta los antecedentes adicionales que se aporten con ocasión del recurso.
- Asegurar la cooperación y colaboración activa de todas las divisiones y unidades del Instituto, garantizando el acceso oportuno a la información necesaria para el desarrollo de las investigaciones.
- Autorizar, a recomendación del Encargado de Integridad, la externalización total o parcial de investigación, cuando ello resulte necesario para resguardar la independencia, objetividad o especialidad técnica del proceso.
- Velar por el respeto a los principios de este procedimiento y del Programa de Integridad Institucional durante todas las etapas del procedimiento de investigación de denuncias.

V. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.

El presente procedimiento tiene por finalidad asegurar un proceso riguroso, oportuno, imparcial y trazable para la recepción, evaluación, investigación y resolución de las Denuncias por eventuales infracciones éticas, normativas, administrativas o penales a las Políticas, garantizando la confidencialidad y protección de las personas involucradas.

Etapa Previa

5.1 Recepción y Registro: toda persona, ya sea interna o externa al INN, podrá presentar Denuncias relacionadas con presuntas infracciones al Programa de Integridad, al Código de Ética y Conducta.

Las Denuncias podrán presentarse a través del siguiente canal confidencial:

- Formulario web seguro: www.cdcp.inn.cl

5.2 Contenido Mínimo: para facilitar su análisis, la Denuncia deberá contener, en la medida de lo posible:

- (a) Identificación del denunciante y medio de contacto.
- (b) Lugar o dependencia donde habrían ocurrido los hechos.
- (c) Fecha o período aproximado de ocurrencia.
- (d) Descripción detallada de los hechos y norma(s) presuntamente infringida(s).
- (e) Identificación de los involucrados (si se conoce) e indicación de si pertenecen al INN o a terceros.
- (f) Antecedentes, evidencias o indicios disponibles (documentos, correos, imágenes, testigos, ubicación de evidencia, etc.), o contener citas o hechos que puedan ser fácil e internamente verificables por información que sea accesible al Encargado o al Consejo.

5.3 Admisibilidad: dentro de un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la recepción de la Denuncia (o desde que se completen los antecedentes solicitados para ser admisible), el Encargado evaluará su completitud, verosimilitud y pertinencia.

Según esta evaluación, podrá adoptar las siguientes decisiones:

- (a) Admisibilidad: Toda Denuncia será admisible salvo cuando en los siguientes casos:
 - (i) sea manifiestamente infundada o sin elementos verificables;
 - (ii) verse sobre hechos ya resueltos, sin nuevos antecedentes;
 - (iii) recaiga en materias ajenas a la competencia del INN (en cuyo caso, dependiendo el caso se evaluará su derivación a la entidad correspondiente);
 - (iv) sea maliciosa o difamatoria; y/o
 - (v) sea extemporánea al punto de impedir razonablemente su esclarecimiento.
- (b) Inicio: Una vez declarada su admisibilidad, se abre formalmente la investigación y se asigna número de caso.
- (c) Pendiente por falta de antecedentes: El Encargado podrá solicitar información adicional, hasta dos veces, sin conocimiento previo del Consejo. Si el denunciante no se aporta esta información en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la fecha inicial, se declarará inadmisibile por falta de antecedentes.
- (d) Inhabilidad: En los casos en que la Denuncia involucre a integrantes del Consejo o de la Dirección Ejecutiva, la investigación será instruida directamente por el Encargado o, si se estima necesario para resguardar

independencia y objetividad, por un tercero externo designado para tal efecto.

- (e) Persona Afectada: La persona denunciada o afectada por la denuncia deberá abstenerse de toda intervención, decisión o gestión relacionada con el caso, salvo en lo que diga relación a la entrevista o la relación de los hechos o sus defensas, según corresponda, frente a una Denuncia.

5.4 Designación de Investigador: declarada la admisibilidad, el Encargado asumirá la conducción de la investigación o, cuando la complejidad del caso lo requiera, designará a un investigador o equipo idóneo, interno o externo, previa aprobación del Director Ejecutivo (en adelante, también, el “Investigador”).

Etapa Indagatoria

5.5 Recopilación de Evidencia: Salvo casos fundados, el proceso de investigación se desarrollará en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde la declaración de admisibilidad de la Denuncia. Dicho plazo podrá ser prorrogado fundadamente por el Investigador, cuando la complejidad del caso o la naturaleza de las diligencias lo justifique.

Durante esta etapa, el Investigador deberá recopilar y analizar todos los antecedentes necesarios para determinar la existencia o no de infracciones legales. Para ello:

- (a) Recolectará documentos, registros, evidencias relevantes, y toda otra información que resulte pertinente para la investigación.
- (b) Podrá solicitar apoyo técnico o documental a cualquier unidad del Instituto, las cuales deberán colaborar con prioridad, reserva y confidencialidad.
- (c) Con la autorización del Director Ejecutivo, podrá contratar peritajes, auditorías o asesorías legales externas para fortalecer la objetividad, independencia o especialidad técnica del proceso investigativo.
- (d) Deberá preservar la cadena de custodia de todos los antecedentes obtenidos, asegurando que la información sensible o personal se utilice únicamente con fines investigativos.

5.6 Declaraciones: las declaraciones que se recaben durante la investigación tendrán carácter voluntario y podrán efectuarse presencialmente o mediante videoconferencia, conforme a las condiciones que garanticen confidencialidad y trazabilidad.

De cada declaración deberá dejarse constancia escrita o digital, consignando fecha, lugar, identidad y cargo de la persona entrevistada, así como la advertencia de veracidad y el compromiso de confidencialidad.

Las sesiones podrán ser grabadas, procediéndose luego a su transcripción y archivo seguro en el expediente electrónico correspondiente.

- 5.7 Evaluación e Informe Preliminar:** concluida la indagatoria el Investigador elaborará un “Informe Preliminar” con: hechos, evidencia, análisis, normas presuntamente infringidas y recomendaciones (tales como, ampliación de la investigación medidas correctivas, disciplinarias, de control o de cierre). El informe se remitirá al Comité de Integridad dentro de treinta (30) días hábiles desde la Declaración de Admisibilidad (prorrogable fundadamente).
- 5.8 Revisión de Resultados:** recibido el Informe Preliminar, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, el Comité de Integridad deberá analizar los resultados y determinar los pasos a seguir, pudiendo:
- (a) Formular cargos o disponer la apertura de una etapa declarativa formal.
 - (b) Adoptar medidas correctivas inmediatas o preventivas.
 - (c) Solicitar diligencias adicionales o complementarias.
 - (d) Disponer el cierre del caso, cuando los antecedentes no permitan acreditar infracción.

Posteriormente, el Investigador elaborará el Informe de Investigación Final, que consolidará los resultados, conclusiones y medidas adoptadas, incluyendo un apartado de lecciones aprendidas y oportunidades de mejora de control interno, las que deberán ser incorporadas al Plan de Integridad y Cumplimiento para su seguimiento y actualización periódica.

Etapa Declaratoria – Acusatoria

Una vez revisado por el Comité de Integridad el Informe Preliminar, y cuando los antecedentes de la investigación así lo justifiquen, se procederá conforme a lo siguiente:

- 5.9 Formulación de Cargos, Medidas de Control y/o Cierre:** Una vez evaluado el Informe final de Investigación, conforme a los antecedentes reunidos, el Comité de Integridad resolverá una de las siguientes actuaciones:
- (a) Formulación de Cargos: cuando existan antecedentes suficientes que justifiquen atribuir una responsabilidad por una infracción ética, administrativa o legal, el Comité de Integridad emitirá una Formulación de Cargos, fundada exclusivamente en los antecedentes recopilados durante la investigación. Los cargos deberán ser precisos, determinados y circunstanciados, indicando expresamente:
 - (i) Los hechos acreditados o verificados en la investigación.
 - (ii) La intervención atribuida a la persona o unidad investigada.
 - (iii) Las normas internas, políticas institucionales o disposiciones legales presuntamente infringidas.
 - (iv) La evidencia documental, testimonial o técnica que sustenta la imputación.

- (b) Medidas de Control o Remediación: si de la investigación no surgen antecedentes suficientes para formular cargos, pero se identifican debilidades, brechas o hallazgos de gestión, el Comité de Integridad podrá ordenar la adopción de medidas de control o remediación, orientadas a fortalecer los procedimientos internos y prevenir la reiteración de riesgos de integridad o cumplimiento. Dichas medidas podrán incluir:
- (i) Revisión o actualización de Políticas o controles internos.
 - (ii) Refuerzo de instancias de capacitación o de comunicación ética.
 - (iii) Mejoras en la trazabilidad documental o en la gestión de registros.
 - (iv) Implementación de controles cruzados o mecanismos de supervisión reforzada.
- (c) Cierre y Archivo: si no se advierten hallazgos relevantes ni medidas que adoptar, el Comité de Integridad podrá determinar el cierre y archivo del caso, debiendo dictar resolución fundada que deje constancia de los motivos del cierre y de la inexistencia de infracción o vulneración normativa.

En todos los casos, el expediente se conservará en el archivo digital confidencial del INN, por un período mínimo de seis (6) años, y hasta diez (10) años si el caso reviste relevancia institucional, penal o reputacional.

5.10 Notificación: la Formulación de Cargos deberá notificarse por escrito a la persona investigada, entregándole copia de las piezas relevantes del expediente necesarias para su defensa, resguardando siempre la confidencialidad de terceros, la protección de datos personales y la integridad de la investigación. El acto de notificación deberá quedar debidamente registrado, con constancia de fecha y medio utilizado.

5.11 Descargos: La persona investigada dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la notificación de los cargos para formular sus descargos y acompañar pruebas.

El Investigador podrá conceder una prórroga de hasta cinco (5) días hábiles, previa solicitud fundada presentada antes del vencimiento del plazo original, cuando existan razones justificadas que lo ameriten. Los descargos deberán presentarse por escrito y podrán incluir documentos, testimonios u otros medios de prueba lícitos que sustenten la posición de defensa.

5.12 Prueba y medidas para mejor resolver: Durante esta etapa, se admitirá toda prueba lícita, pertinente y conducente, la cual será apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, esto es, valorando su coherencia, verosimilitud y respaldo técnico. Podrán ofrecerse pruebas documentales, testimoniales, periciales u otras que sean útiles para el esclarecimiento de los hechos.

El Investigador fijará un plazo no superior a diez (10) días hábiles para su rendición, salvo que se prorrogue fundadamente este plazo. El Investigador podrá rechazar fundadamente las diligencias que sean ilegales, manifiestamente impertinentes o inconducentes al objeto del procedimiento.

5.13 Informe de Descargos. Concluida la fase de defensa o vencidos los plazos para presentar descargos, el Investigador elaborará, dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, un Informe de Descargos, que contendrá:

- (a) Identificación del caso y su número de registro.
- (b) Relación de antecedentes y diligencias practicadas.
- (c) Resumen de los descargos y medios de prueba aportados.
- (d) Evaluación técnica y jurídica de la información recibida.
- (e) Conclusiones sobre la existencia o inexistencia de infracción.

El Informe de Descargos se remitirá al Comité de Integridad para la adopción de la resolución final.

Etapas Resolutiva

5.14 Elevación al Comité de Integridad: concluidas las etapas de investigación y descargos, el Investigador remitirá al Comité de Integridad el Informe de Investigación junto con el Informe de Descargos, para su análisis y decisión final.

El Comité de Integridad evaluará el conjunto de antecedentes y definirá las acciones o medidas que correspondan, pudiendo incluir:

- (a) Sanciones disciplinarias, conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o al régimen laboral aplicable.
- (b) Medidas correctivas o de control interno, orientadas a prevenir la reiteración de los hechos o fortalecer los procesos institucionales.
- (c) Acciones de mejora o ajustes de procedimiento, cuando se detecten debilidades operativas o administrativas.
- (d) Denuncia o querrela ante autoridades externas competentes, en caso de constatarse indicios de infracción penal.

5.15 Resolución Final: el Comité de Integridad dictará una resolución fundada y final, que deberá contener, al menos:

- (a) Relación sucinta de los hechos establecidos y su valoración probatoria.
- (b) Las normas internas, éticas o legales infringidas.
- (c) La identificación del presunto responsable o unidades involucradas.
- (d) Sanciones o medidas adoptadas, incluyendo su fundamento y alcance.

La resolución deberá ser notificada a las partes dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles desde su adopción. En caso de que el contenido de la resolución implique el inicio de acciones legales o la comunicación a autoridades externas, el Comité de Integridad podrá decretar reserva temporal respecto de la notificación, hasta que ello no afecte el curso de dichas actuaciones. Toda resolución será registrada y archivada, quedando sujeta a seguimiento y control posterior.

Etapa De Revisión

La persona afectada podrá interponer recurso de reposición dentro de (diez) 10 días hábiles contados desde la notificación, aportando nuevos antecedentes no considerados durante la investigación. Si no se aportan nuevos antecedentes, el recurso será inadmisibile.

Será el Director Ejecutivo quien conocerá del recurso y resolverá dentro del plazo de quince (15) días hábiles, lo cual podrá ser prorrogado en una oportunidad por no más de cinco (5) días hábiles.

5.16 Sanciones: ante infracciones al Código de Ética o al Programa de Integridad, el Comité de Integridad y, en su oportunidad, el Director Ejecutivo evaluarán la gravedad, intencionalidad, reiteración, jerarquía e impacto para determinar medidas proporcionales, que pueden ser (individual o copulativamente):

- (a) Sanciones disciplinarias, conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o al régimen laboral aplicable.
- (b) Medidas correctivas y de control (v.gr.: doble firma, segregación de funciones, fortalecimiento de trazabilidad, revisión cruzada con Unidad Jurídica y el área de Control de Gestión).
- (c) Denuncia o querrela ante autoridad competente, cuando corresponda (v.gr.: Ley N° 20.393, Ley N° 21.595, u otras que fueren aplicables).

Lo anterior es sin perjuicio de acciones civiles, administrativas o penales que el INN estime procedentes.

5.17 Actualización: El presente Procedimiento será revisado una vez al año por el Encargado de Integridad.