

**APRUEBA MANUAL DE TRAMITACIÓN DE
DENUNCIAS DE LA COMISIÓN NACIONAL
DE ACREDITACIÓN.**

SANTIAGO, 30 de mayo de 2016

RESOLUCIÓN EXENTA DJ N° 007-4

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.129, de 2006, que *Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*; la Resolución Exenta DJ N°005-4, de 27 de marzo de 2013, por medio de la cual se aprueba el *Procedimiento de Canal de Denuncias de la CNA*; y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

Que, por medio de la Resolución Exenta DJ N°005-4, de 27 de marzo de 2013, la CNA aprobó el *Manual de Procedimiento de Canal de Denuncias*, para aquellas denuncias que ingresen por portal web.

Que, dicho *Canal de Denuncias* tiene por propósito el permitir a los colaboradores, proveedores, instituciones de educación superior, académicos y a todos los entes vinculados a la función de la CNA, realizar denuncias, facilitando la detección y prevención de fraudes y/o comportamiento inapropiados que pudiesen afectar la función de la Comisión, que se relacionen con la observancia de prácticas inadecuadas o actividades que infrinjan la Ley N°20.129, o cualquier otra actividad irregular que involucre tanto a la CNA, como a su personal o las instituciones de educación superior en relación a su pronunciamiento de acreditación.

Que, la Comisión requiere contar con un *Manual de Tramitación de Denuncias* que además regule el procedimiento de denuncias que ingresen en forma presencial, por correspondencia u otra vía.



Que, en ese sentido, el referido Manual que por el presente acto se aprueba, tiene por objeto definir el procedimiento de recepción presencial, por correspondencia, mediante portal web u otras vías, de las denuncias que ingresen a la CNA.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébese el Manual de Tramitación de Denuncias, cuyo texto a continuación se transcribe.

	INSTRUCTIVO	Versión 1 Código TDD Fecha Versión 24-05-2016 Página 2 de 9
	INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS	

1. Introducción

La Comisión Nacional de Acreditación dispone de un canal directo para denuncias anónimas y no anónimas, relacionada con la observancia de prácticas inadecuadas o actividades que infrinjan la Ley N° 20.129 que *“Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior”*, o cualquier actividad, comportamiento o asunto relacionado con la integridad, conducta ética, transparencia, estados financieros o aspectos legales que involucren tanto a la Comisión Nacional de Acreditación o a las Instituciones de Educación Superior en relación a su pronunciamiento de acreditación.

2. Responsabilidades:

A objeto de dar operación al Canal de Denuncias, se han designado los siguientes responsables:

- a) Administradores:** se han designado a dos Administradores que corresponden a profesionales del área de Fiscalía de la CNA, para los cuales se han habilitadas dos cuentas en el Canal de Denuncia, quienes deben analizar, efectuar el seguimiento o investigación y el cierre de las denuncias.
- b) Supervisor:** Se ha designado un Supervisor que corresponderá al Secretario Ejecutivo de la CNA, habilitándose una cuenta para la supervisión de la labor de los administradores, para velar por el seguimiento o investigación y cierre de la denuncia.
- c) Comité de Evaluación de Denuncias (CED):** a objeto de optimizar el funcionamiento del Canal de Denuncias, se crea un Comité de Evaluación



de las Denuncias, que tendrá como finalidad determinar él o los cursos a seguir de una denuncia recibida y causal cierre de la misma. Dicho Comité estará integrado por: el Fiscal de la CNA y el Administrador responsable de la denuncia.

3. Objetivo

El objetivo de este documento, es definir el procedimiento de recepción presencial, por correspondencia, portal web, u otras vías de investigación y solución de denuncias, con el fin de asegurar su confidencialidad e investigación independiente, la protección de las personas denunciantes, evitar la filtración de información y garantizar las acciones administrativas y legales que pudieren corresponder.

4. Alcances y Limitaciones

El presente procedimiento es aplicable a todas las denuncias recibidas de manera presencial, mediante correspondencia o portal web con el cual la Comisión Nacional de Acreditación ha puesto a disposición del público y de sus funcionarios, mediante formulario de denuncias.

5. Procedimiento

INGRESO O RECEPCIÓN

1. CNA dispone de tres vías que permitirán a los usuarios presentar una denuncia: Portal Web, Presencial, por Correspondencia y otras vías.
2. Portal Web:
 - 2.1. CNA dispone de una plataforma web para realizar denuncias de forma electrónica, ingresando a la URL <https://www.cnachile.cl/Paginas/Inicio.aspx> (opción Canal de Denuncias), o bien https://plataformagrc.cl/canal/cna_chile/cdpages/inicio.aspx.
 - 2.2. El usuario denunciante puede determinar en el formulario si su denuncia responde a un carácter anónimo o con reserva de identidad.
 - 2.3. El usuario debe completar el formulario electrónico y presionar el botón enviar.
 - 2.4 El envío generará una notificación, a través de correo electrónico, que será recibida por la Unidad de Fiscalía.
3. Presencial:
 - 3.1. En respuesta a una solicitud de denuncia presencial, el encargado de recepción deberá entregar el Formulario de denuncias al usuario denunciante. CNA CHILE siempre mantendrá en la recepción formulario para denuncias, llamado **“Formulario de denuncias”**, con el objetivo de generar acusaciones de manera presencial.
 - 3.2. El usuario denunciante puede determinar en el formulario si su denuncia responde a un carácter anónimo o con reserva de identidad.



3.3. Un vez que el usuario denunciante complete el formulario de denuncia, debe sellar el documento mediante sobre o adhesivo

3.4. El encargado de recepción debe preocuparse de recibir el documento y derivar inmediatamente a la secretaría ejecutiva, marcado con timbre "CONFIDENCIAL".

4. Correspondencia:

4.1. El encargado recibirá la correspondencia y la derivará a la secretaría ejecutiva, según el proceso regular de correspondencia.

5. Otras vías:

5.1 En caso de recibir algún tipo de denuncia por medio de correo electrónico o llamado telefónico, esta recibirá el mismo tratamiento de un requerimiento vía correspondencia detallado en punto anterior.

DERIVACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

6. Portal Web (No Aplica)

7. Presencial:

7.1. La Secretaría Ejecutiva derivará el formulario a Fiscalía mediante memorándum, marcando la opción "DENUNCIA".

8. Correspondencia:

8.1 La Secretaria Ejecutiva leerá la correspondencia y anexará un "Formulario de Denuncias". Marcará en esta denuncia de carácter anónimo o con reserva de identidad, de acuerdo a lo que indique el denunciante.

8.2 La secretaria ejecutiva derivará el formulario a Fiscalía mediante memorándum, marcando la opción "DENUNCIA".

9. Otras vías:

9.1 La Secretaria Ejecutiva aplicará el mismo tratamiento aplicado a correspondencia.

INVESTIGACIÓN Y PRONUNCIAMIENTO (común para las 3 vías)

10. Toda denuncia se verá registrada en el reporte de canal de denuncias administrado por el Departamento de Fiscalía.

11. Notificada Fiscalía de dicho ingreso, se designará un Administrador Responsable. Tal determinación se efectuará por un sistema de turnos semanales según el orden calendario con que se inicie la operación del Canal de Denuncias, de este modo, la primera semana de funcionamiento corresponde



al administrador 1 y la segunda semana al administrador 2, siguiendo con la alternancia en lo sucesivo.

12. El administrador responsable, dentro del plazo de tres días siguientes a la recepción de la denuncia, deberá efectuar un análisis de la pertinencia de los hechos denunciados, esto es, si la denuncia se refiere a alguno de los tipos de ilícitos o irregularidades ya definidas en el canal de denuncias. Si no amerita, ésta se cerrará por la causal de cierre "No válida". Si amerita, se continuará con el seguimiento o investigación de la denuncia.
 13. Ante denuncias insuficientes pero que hayan pasado el análisis de ingreso, corresponderá al Administrador responsable interactuar con el denunciante por el Canal de Denuncias (solo en el caso que este haya registrado correo electrónico en alguna de las 3 vías), a fin de solicitar mayores antecedentes. En el caso que se le soliciten mayores antecedentes al denunciante y éste no los aportare dentro de los 5 días hábiles siguientes, la denuncia se podrá cerrar por la causal "No acogida por falta de antecedentes". Dicha circunstancia se le comunicará al denunciante.
 14. Cuando el mérito de la denuncia lo requiera, se iniciará una breve investigación a fin de aclarar los hechos denunciados, para ello y en el caso que la denuncia comprometa las funciones de la CNA, se solicitará a la IES o persona involucrada, informar en el plazo de 5 días a contar de la respectiva notificación, sobre los hechos denunciados.
 15. Corresponde a la etapa final de la investigación, cuyo pronunciamiento se emitirá dentro de 30 días hábiles siguientes de ingresada la denuncia. Para este caso las causales de cierre son las siguientes:
 - Acogida.
 - No acogida por falta de antecedentes.
 - No acogida por no resultar competente.
 - No válida.
 16. Quien decidirá el cierre y la causal del mismo, será el Comité de Evaluación de la Denuncia, en virtud de una minuta elaborada por el Administrador. Para el caso que la denuncia sea acogida, el CED podrá decidir la derivación en alguna de las siguientes acciones, cuando corresponda, tales como:
 - Revisión del proceso de acreditación;
 - Investigación al interior de la CNA;
 - Remisión de los antecedentes al Ministerio Público;
 - Remisión de los antecedentes a la autoridad competente.
- Cualquiera de estas acciones a seguir será comunicado al denunciante y al denunciado.
17. Respecto del denunciante, se entenderá cerrada la denuncia, una vez que se le notifique a través del portal web https://plataformagrc.cl/canal/cna_chile/cdpages/Inicio.aspx, caso en el cual, el referido cierre será inmodificable.



	PROCEDIMIENTO	Versión : 1 Código : TDD Fecha Versión : 24-5-2016 Página : 1 de 9
	TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		

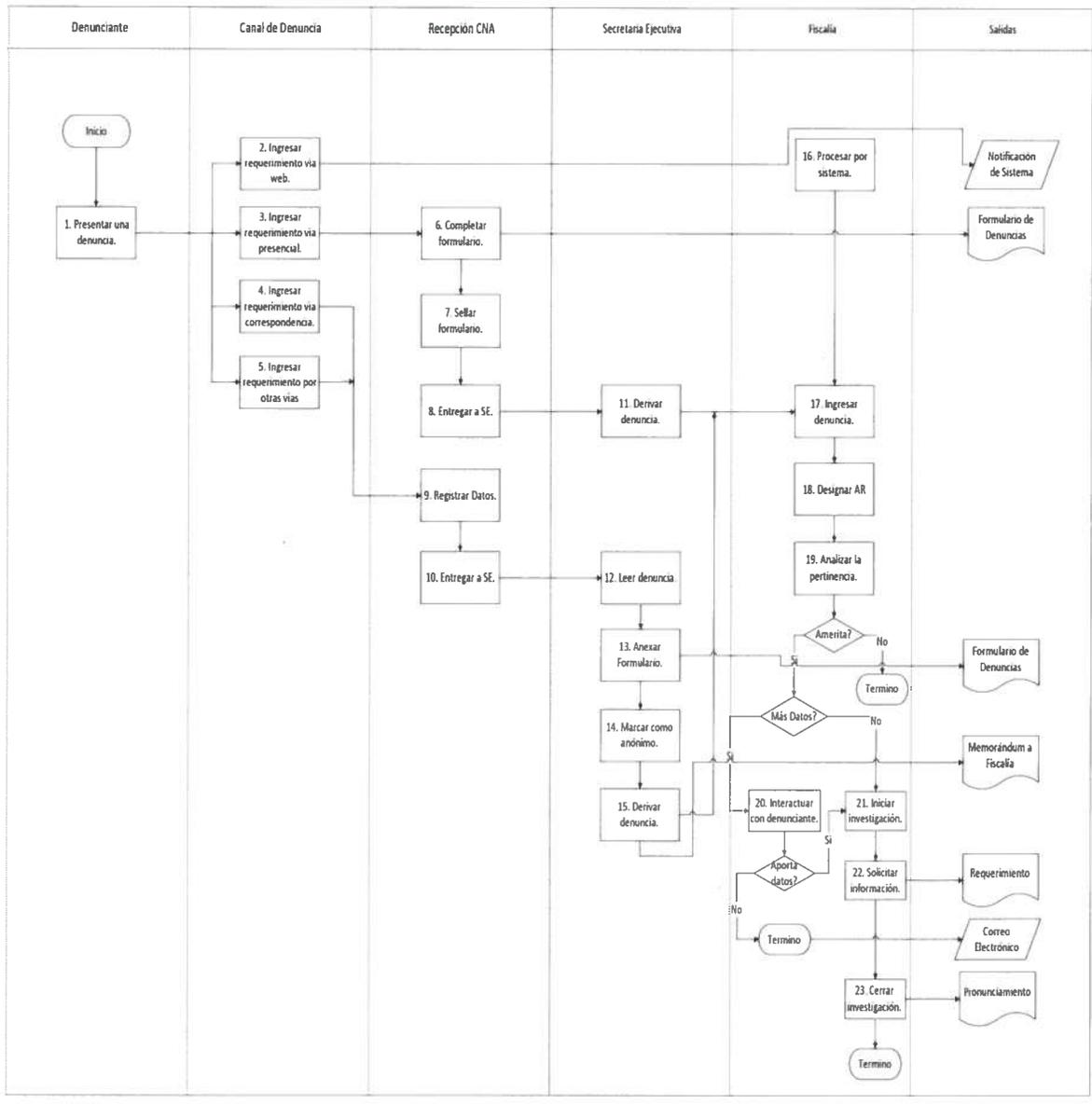
Paso	Área Responsable	Actividad	Documentos/Salida
1	Denunciante	Presentar una denuncia. CNA dispone de las siguientes vías, que permitirán a los usuarios presentar una denuncia: Portal Web, Presencial, Correspondencia u otras.	
2	Canal de Denuncia	Ingresar requerimiento vía web. CNA dispone de una plataforma web para realizar denuncias de forma electrónica, ingresando a la URL https://www.cnachile.cl/Paginas/Inicio.aspx (opción Canal de Denuncias), o bien https://plataformagrc.cl/canal/cna_chile/cdpages/inicio.aspx .	Notificación del sistema.
3	Canal de Denuncia	Ingresar requerimiento vía presencial.	
4	Canal de Denuncia	Ingresar requerimiento vía correspondencia.	
5	Canal de Denuncia	Ingresar requerimiento por otras vías. Denuncias ingresadas por otras vías como correos electrónicos o llamadas telefónicas a cualquier miembro de la Comisión o de la Secretaría Ejecutiva, recibirán igual tratamiento que una denuncia ingresada por vía correspondencia.	
6	Recepción CNA	Completar formulario. En respuesta a una solicitud de denuncia presencial, el encargado de recepción deberá entregar el Formulario de denuncias al usuario denunciante. CNA CHILE siempre mantendrá en la recepción formulario para denuncias, llamado "Formulario de denuncias", con el objetivo de generar acusaciones de manera presencial. El usuario denunciante puede determinar en el formulario si su denuncia responde a un carácter anónimo o con reserva de identidad.	Formulario de denuncias.
7	Recepción CNA	Sellar formulario. Un vez que el usuario denunciante complete el formulario de denuncia, debe sellar el documento mediante sobre o adhesivo	
8	Recepción CNA	Entregar a Secretaria Ejecutiva. El encargado de recepción debe preocuparse de recibir el documento y derivar inmediatamente a la Secretaría Ejecutiva, marcado con timbre "CONFIDENCIAL".	



9	Recepción CNA	Registrar datos. El encargado de recepción debe ingresar datos relevantes en la base de registro.	
10	Recepción CNA	Entregar a Secretaria Ejecutiva. Una vez ingresada en registro, deberá ser marcada con timbre "CONFIDENCIAL" y derivar a la brevedad a la Secretaria Ejecutiva.	
11	Secretaria Ejecutiva	Derivar denuncia. La Secretaría Ejecutiva derivará el formulario a Fiscalía mediante memorándum, marcando la opción "DENUNCIA".	
12	Secretaria Ejecutiva	Leer denuncia.	
13	Secretaria Ejecutiva	Anexar formulario. La Secretaria Ejecutiva deberá adjuntar "Formulario de Denuncias".	Formulario de denuncias.
14	Secretaria Ejecutiva	Marcar como anónimo. La Secretaria Ejecutiva leerá la correspondencia y marcará con carácter anónimo o con reserva de identidad, de acuerdo a lo que indique el denunciante.	
15	Secretaria Ejecutiva	Derivar denuncia. La secretaria ejecutiva derivará el formulario a Fiscalía mediante memorándum, marcando la opción "DENUNCIA".	Memorándum a Fiscalía.
16	Fiscalía	Procesar por sistema.	
17	Fiscalía	Ingresar denuncia.	
18	Fiscalía	Designar un Administrador Responsable (AR). Notificada Fiscalía de dicho ingreso, se designará un Administrador Responsable. Tal determinación se efectuará por un sistema de turnos semanales según el orden calendario con que se inicie la operación del Canal de Denuncias, de este modo, la primera semana de funcionamiento corresponde al administrador 1 y la segunda semana al administrador 2, siguiendo con la alternancia en lo sucesivo.	
19	Fiscalía	Analizar la pertinencia. El administrador responsable, dentro del plazo de tres días siguientes a la recepción de la denuncia, deberá efectuar un análisis de la pertinencia de los hechos denunciados, esto es, si la denuncia se refiere a alguno de los tipos de ilícitos o irregularidades ya definidas en el canal de denuncias. Si no amerita, ésta se cerrará por la causal de cierre "No válida". Si amerita, se continuará con el seguimiento o investigación de la denuncia.	
20	Fiscalía	Interactuar con denunciante. Ante denuncias insuficientes pero que hayan pasado el análisis de ingreso, corresponderá al Administrador responsable interactuar con el denunciante por el Canal de Denuncias (solo en el caso que este haya registrado correo electrónico en alguna de las 3 vías), a fin de solicitar mayores antecedentes. En el caso que se le soliciten mayores antecedentes al denunciante y éste no los aporte dentro de los 5 días hábiles siguientes, la denuncia se podrá cerrar por la causal "No acogida por falta de antecedentes". Dicha circunstancia se le comunicará al denunciante.	Correo electrónico.
21	Fiscalía	Iniciar investigación. Cuando el mérito de la denuncia lo requiera, se iniciará una breve investigación a fin de aclarar los hechos denunciados.	
22	Fiscalía	Solicitar información. En el caso que la denuncia comprometa las funciones de la CNA, se solicitará a la IES o persona involucrada, informar en el plazo de 5 días a contar de la respectiva notificación, sobre los hechos denunciados.	Requerimiento.
23	Fiscalía	Cerrar investigación. Corresponde a la etapa final de la investigación, cuyo pronunciamiento se emitirá dentro de 30 días hábiles siguientes de ingresada la denuncia.	Pronunciamiento.

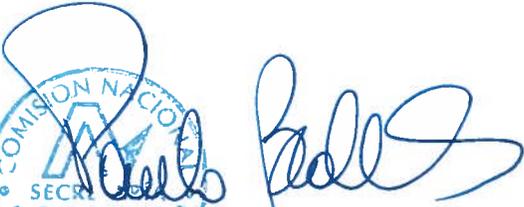


	PROCEDIMIENTO	Versión : 1 Código : TDD Fecha Versión : 24-5-2016
	TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS	Página : 1 de 9
DIAGRAMA DE FLUJO		



ARTÍCULO SEGUNDO: A contar de la fecha de esta resolución, entra en vigencia el Manual de Tramitación de Denuncias de la Comisión Nacional de Acreditación, quedando sin efecto la Resolución Exenta DJ N°005-4, de 27 de marzo de 2013, por medio de la cual se aprobó el Procedimiento de Tramitación de Denuncias ingresadas a través del Canal de Denuncias de la CNA.

Anótese y Publíquese.



PAULA BEALE SEPÚLVEDA
SECRETARIA EJECUTIVA
COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN



PBS/GM/tbc

DISTRIBUCIÓN:

- Depto. Logística y Planificación.
- Depto. Acreditación Institucional.
- Depto. Acreditación de Postgrado.
- Depto. Agencias y Pregrado.
- Depto. Análisis y Estudios.
- Depto. de Administración y Finanzas.
- Unidad de Promoción.
- Fiscalía.
- Auditor Interno.