



SUBERCASEAUX
INSTITUTO DE BANCA Y FINANZAS

PROCEDIMIENTO CANAL OIRS



INFORMACIONES

RECLAMOS



DENUNCIAS

SUGERENCIAS



PROCEDIMIENTO CANAL OIRS PARA ESTUDIANTES IGS

Oficina Virtual de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.

1.1. Establecer un mecanismo para la recepción y tratamiento de solicitudes de información, reclamos, denuncias y/o sugerencias relacionadas con temáticas que afectan a estudiantes del Instituto, en forma distinta a las asociadas directamente a planes y/o programas de estudios, procesos académicos y/o consultas técnicas de soporte, disponiendo de un canal al efecto, denominado **Canal OIRS**, dirigido principalmente a nuestros estudiantes y a cargo del Comité de Prevención de Delitos del Instituto (“CPD”).

El Canal OIRS se ha creado en el marco de una cultura de integridad institucional y tiene como misión velar por el **bienestar** y la integridad de nuestros estudiantes, acogiendo cada uno de los requerimientos recibidos y dando respuesta y solución al estudiante, según corresponda a la situación planteada, todo de acuerdo a los principios institucionales de **integridad, transparencia y responsabilidad**.

1.2. Establecer un mecanismo para la investigación de los hechos denunciados, cuando exista una sospecha fundada o certeza de ocurrencia de algún hecho o hechos que pudieran ser constitutivos de Acoso Virtual o Ciberacoso, Acoso Presencial, Maltrato o *Bullying* -maltrato físico o psicológico, verbal o escrito, virtual o presencial-, Discriminación arbitraria en razón del género, origen social, étnico u otro, u otra situación de similares características que afecte o pueda afectar la integridad física o psicológica (emocional) de una persona.

2. RESPONSABILIDAD.

Las Autoridades, Directivos, Jefes de Unidades, Colaboradores y demás miembros de la comunidad educativa IGS deben velar por la correcta aplicación de este procedimiento.

El Comité de Prevención del Instituto es el organismo responsable de la operación del Canal OIRS y de este Procedimiento Canal OIRS para Estudiantes IGS, así como de su difusión y capacitación, de canalizar la inquietud o derivar a la persona en caso que corresponda, y de llevar la investigación en caso de ser procedente y emitir el Informe respectivo, para lo cual cuenta con todas las facultades necesarias al efecto.

En caso que una denuncia se base en hechos falsos o tenga claramente por objeto lesionar la honra de la persona denunciada, se podrán imponer sanciones al denunciante de conformidad a la reglamentación interna y a lo que disponga la ley en ese sentido.

3. REFERENCIAS (DOCUMENTOS ASOCIADOS).

- Ley N°21.091 sobre Educación Superior
- Reglamento Académico General del Instituto.
- Reglamento Orgánico del Instituto.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Instituto, cuando corresponda.

- Contrato de Prestación de Servicios Educativos.
- Formulario Canal OIRS (Informaciones, Reclamos, Denuncias y Sugerencias).

4. CONCEPTOS, DEFINICIONES Y/O ABREVIACIONES.

Para efectos de este procedimiento y para la utilización del Canal OIRS, se deja establecido que los conceptos que tengan una definición en la ley se registrarán por esa definición, a menos que en este documento se determine expresamente algo diferente. Sin perjuicio de lo anterior, y como una forma de ayudar a la comprensión y aplicación del presente procedimiento, se explican a continuación algunos conceptos:

4.1 Canal OIRS: medio a través del cual la persona afectada o una tercera persona puede formular una solicitud de información, denuncia, reclamo y/o sugerencia ante la sospecha fundada o ante la certeza de ocurrencia de algún hecho o hechos que pudieran ser constitutivos de Acoso Virtual o Ciberacoso, Acoso Presencial, Maltrato o *Bullying*, Discriminación arbitraria, u otra situación de similares características que afecte o pueda afectar la integridad física o psicológica de una persona.

4.2 Denuncia: es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable o inadecuada, o información sobre algún hecho o hechos como los referidos anteriormente.

4.3 Encargado de Prevención de Delitos (“EPD”): es aquella persona a cargo de la aplicación y fiscalización de las normas y actividades que establece el Modelo de Prevención de Delitos del Instituto y las actividades relacionadas con la cultura de integridad de la institución.

4.4 Comité de Prevención de Delitos: es el organismo encargado de recibir las consultas, denuncias, reclamos y/o sugerencias remitidas al Canal OIRS y de llevar la investigación pertinente en caso de proceder. En relación con el Modelo de Prevención de Delitos del Instituto, el CPD es el encargado de realizar el estudio preliminar de cada denuncia derivada por el EPD, llevar la investigación y emitir el informe respectivo.

5. PROCEDIMIENTO.

5.1 PROCEDIMIENTO EN PARTICULAR.

A cada denuncia recibida mediante el Canal OIRS se le asigna un número correlativo, y el Comité de Prevención tiene un plazo de 30 días hábiles para realizar la investigación, prorrogable por 30 días hábiles adicionales, o los que estimen necesarios, en caso de que los antecedentes lo ameriten, asegurando un análisis independiente, confidencial y sin represalias a sus emisores. Para un desarrollo y conclusión exitosa del proceso de investigación el CPD debe:

- a) Recopilar antecedentes e información sobre el hecho denunciado.
- b) Entrevistar a las personas involucradas en la denuncia.
- c) Analizar los antecedentes e información obtenida.
- d) Respalda la investigación efectuada y los resultados obtenidos, señalando los antecedentes tenidos a la vista y las pruebas evaluadas con ese fin.
- e) Manifiestar la conclusión a la cual se arribó a la luz de los antecedentes analizados.

- f) Formular indicaciones o recomendaciones generales o particulares en relación con los hechos investigados, y proponer las medidas correctivas y/o sanciones que estime pertinentes.

Una vez que el CPD ha finalizado el proceso de investigación, debe emitir un Informe sobre los hechos investigados y una propuesta de medidas aplicables.

Todo el proceso de investigación se respalda por escrito, manteniendo estricta reserva del procedimiento y garantizando a la persona denunciada la posibilidad de ser oída y presentar prueba durante el período de investigación.

El Instituto se obliga a respetar en todo momento los derechos fundamentales de denunciados y denunciantes.

5.2 UTILIZACIÓN DEL CANAL OIRS.

El Canal OIRS puede ser utilizado directamente por la persona afectada o por una tercera persona, y está especialmente orientado a estudiantes del Instituto.

¿Qué tipo de inquietudes se pueden canalizar por este canal?

Se pueden formular consultas, denuncias, reclamos y/o sugerencias relacionadas con:

- Acoso Virtual o Ciberacoso
- Acoso Presencial
- Maltrato o *Bullying* (maltrato físico o psicológico, verbal o escrito, virtual o presencial)
- Discriminación arbitraria en razón del género, origen social, étnico u otro
- Reclamo contra Docente
- Reclamo contra Estudiante
- Reclamo contra otro miembro de la comunidad educativa
- Denuncia Temas Académicos
- Otras (Informaciones y/o Sugerencias)

Las solicitudes relacionadas con temáticas asociadas a planes y/o programas de estudios, procesos académicos y/o consultas técnicas de soporte, se realizan y se seguirán realizando a través del sistema de solicitudes OSTicket en la plataforma institucional IEBVirtual.

¿Cómo enviar una consulta, reclamo, denuncia y/o sugerencia?

Se debe acceder al Canal OIRS -*Oficina virtual de Informaciones, Reclamos y Sugerencias*- a través del sitio web institucional www.isubercaseaux.cl o a través de la plataforma institucional IEBVirtual, donde se encuentra un Formulario asociado a este Canal, luego se debe completar el Formulario y un integrante del Comité de Prevención tomará contacto con la persona a la brevedad indicándole los pasos a seguir.

Este canal cuenta con el respaldo que los datos del consultante serán tratados confidencialmente, manteniéndose la reserva necesaria.

En caso que la situación planteada no diga relación con las temáticas asociadas al Canal OIRS, será canalizada por el CPD hacia el área responsable, a fin de dar respuesta y solución al estudiante, según corresponda.

5.3 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y AUTORIZACIÓN.

Los datos de carácter personal que se ingresen al Formulario por parte de la persona que utiliza el Canal OIRS, y que ésta facilite al Instituto en su virtud, serán tratados con la finalidad de tomar conocimiento, desarrollar, completar y concluir la investigación que eventualmente procediere llevar a cabo en relación con la información proporcionada.

A modo ejemplar y sin que la enumeración sea exhaustiva, el Instituto tratará los datos personales de la persona con el objeto de:

- a) Tomar conocimiento e investigar, en caso de proceder, los hechos denunciados;
- b) Comunicarse con la persona que formuló la consulta, denuncia, reclamo y/o sugerencia y mantenerla informada de cualquier novedad referente a la investigación o que diga relación con los hechos informados, a través de diversos canales de comunicación, tales como correo electrónico, teléfono y/o servicios de mensajería;
- c) Evaluar y mejorar la calidad de vida estudiantil y la experiencia formativa de los-as estudiantes del Instituto; y,
- d) Realizar estudios y estadísticas a fin de mejorar su gestión.

Al momento de completar el Formulario la persona autoriza al Instituto Guillermo Subercaseaux para tratar sus datos de carácter personal de acuerdo con los objetivos enunciados en el párrafo anterior. Esta autorización puede ser revocada, aunque sin efecto retroactivo, lo que deberá solicitarse al Instituto.

El Instituto mantendrá la debida confidencialidad de los datos personales y no los transmitirá a terceros. Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto estará facultado para compartir estos datos con sus trabajadores o prestadores de servicios, a quienes se le facilitarán únicamente cuando sea estrictamente necesario para cumplir con las finalidades indicadas precedentemente y en la medida que estas personas a su vez tengan la obligación de guardar confidencialidad de estos datos, no pudiendo usarlos para otro fin distinto a los señalados, o cuando se deban entregar en razón de un mandato legal o de una orden emanada de los Tribunales de Justicia que así lo requiera.

El titular de los datos personales podrá en todo momento ejercer los derechos otorgados por la Ley N°19.628 y sus modificaciones posteriores. Para ejercer sus derechos el usuario podrá comunicarse con el Instituto Guillermo Subercaseaux en los datos de contacto disponibles en el sitio web institucional www.isubercaseaux.cl.

LISTA DE USUARIOS.

Comunidad educativa IGS, Estudiantes, Docentes y Colaboradores.

HISTORIAL DE CAMBIOS.

Fecha: 10-08-2020

Descripción del cambio: Versión inicial.