

Canales online para consultas o reclamos:

Los canales de denuncia o vías para recoger observaciones, inquietudes entre otros, para todo público, pueden realizarse en las siguientes casillas de correo electrónico:

- rpd@haprat.cl en esta casilla la persona se contactará directamente con el responsable del modelo de prevención del delito.
- directorhogar@haprat.cl en esta casilla se contactará directamente con el director/a del hogar.

Para todas las personas mayores de edad se requiere que se identifiquen, siendo un elemento necesario para llevar a cabo las acciones de investigación, de manera tal de poder sostener posteriormente una entrevista con el RPD (responsable de la prevención del delito), a partir de la cual se emanará un registro. Sin embargo, se les asegura confidencialidad y ausencia de represalias durante el proceso.

En el caso de los niños y jóvenes del proyecto, no es necesario que se identifiquen al momento de generar la denuncia o reclamo.

Plazo: La organización se compromete a la revisión de todos los canales como máximo cada 24 horas, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 14 de la ley 20.032.

Procedimiento: todo lo relativo a posibles delitos que afecten a los niños y/o jóvenes, se acogerán al procedimiento de la REX 1501, esto es denuncia al ministerio público, remisión de antecedentes al tribunal de familia competente, registro único de casos en plataforma SIS, remisión de antecedentes a curador y contacto en caso de aplicar con familiar y/o tercero significativo. De igual forma se activa el protocolo de intervención en crisis, regulado por el MEMO 211 del SPE, y activación de la normativa legal (procedimiento de constatación de lesiones en caso de aplicar, entrega de antecedentes a fiscalía, entre otros que solicite fiscalía). Asimismo, se tendrá en consideración para su tratamiento los lineamientos relativos a la participación de los niños y jóvenes, respetando siempre su opinión y teniendo como objetivo el interés superior de éste.

Se contempla un plazo de 24 horas para dar la primera acción de respuesta, y para ello se debe revisar de manera periódica cada uno de los canales. En conformidad con el artículo 14 de la ley 20.032 se debe velar por la confidencialidad y la protección integral de las denuncias que afecten a los niños y jóvenes.

El seguimiento de estas denuncias será responsabilidad del RPD (responsable de la prevención del delito), procurando velar por el bienestar del niño y jóvenes, tomando las acciones que sean necesarias y acorde al reglamento interno.