

# PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA, CONVIVENCIA LABORAL Y GESTIÓN DE DENUNCIAS INTERNAS

Fundación Ong Pather Nostrum

A large, faint, stylized cross made of overlapping blue, pink, and green lines, serving as a background graphic for the lower half of the page.

PATHER  
**NOSTRUM**

A row of six colored dots: pink, blue, orange, light blue, purple, and teal.

## I. FUNDAMENTO Y COMPROMISO INSTITUCIONAL

En Ong Pather Nostrum promovemos una cultura organizacional basada en los principios de **transparencia, convivencia, integridad, y responsabilidad social**, donde el **respeto a los derechos de todas las personas**, la protección del entorno laboral y el bienestar de nuestros usuarios son ejes fundamentales y esenciales.

Reafirmamos nuestro compromiso con la **transparencia activa**, al facilitar información sobre nuestras actuaciones, fondos y estructura organizacional, y con la **convivencia laboral**, generando mecanismos claros y justos para abordar conflictos, situaciones de violencia, acoso o incumplimientos contractuales.

Este protocolo tiene por finalidad entregar una **guía práctica y formal** para la **recepción, investigación y resolución de denuncias**, garantizando el derecho de los trabajadores a un entorno **libre de violencia, discriminación y negligencia**, en especial en el contexto de **funciones de cuidado a personas con discapacidad** velando por su integridad.

## II. DEFINICIONES

Con el fin de garantizar una comprensión común de los términos utilizados en este protocolo, se presentan las siguientes definiciones, que constituyen la base conceptual para la aplicación adecuada de sus principios, procedimientos y medidas:

- **Transparencia:** Principio institucional que implica que todos los procesos, decisiones, normativas y procedimientos internos deben ser accesibles, comprensibles y verificables por los miembros de la organización y la comunidad. Implica actuar con rectitud, apertura, honestidad y rendición de cuentas.
- **Convivencia Laboral:** Conjunto de relaciones interpersonales que se dan en el contexto del trabajo, basadas en el respeto mutuo, la comunicación efectiva, la colaboración y el buen trato. Una buena convivencia laboral es clave para un entorno sano, productivo y libre de violencia.
- **Violencia Laboral:** Toda acción u omisión ejercida en el lugar de trabajo, o con ocasión de este, que de manera reiterada o grave afecte la dignidad, integridad física, psicológica, sexual o social de un trabajador o trabajadora. Incluye acoso laboral, acoso sexual, abuso de poder, amenazas, discriminación, humillaciones, maltrato físico o verbal, entre otros.
- **Acoso Laboral:** Conducta abusiva o humillante, ejercida de forma sistemática y prolongada, que se manifiesta a través de palabras, actos, gestos u omisiones que pueden afectar la autoestima, salud mental o situación laboral de la persona afectada. Puede ser

vertical (de superior a subordinado/a), horizontal (entre pares) o descendente (de subordinado/a a superior).

- **Acoso Sexual:** Cualquier conducta de connotación sexual no consentida, que puede manifestarse de forma verbal, no verbal o física, y que atenta contra la dignidad de la persona. Se considera especialmente grave cuando ocurre en relaciones de poder o jerarquía.
  - **Denuncia Interna:** Comunicación formal o informal que realiza un trabajador, trabajadora o persona usuaria respecto a una situación que considera constitutiva de falta, negligencia, acoso, maltrato, incumplimiento de funciones u otra forma de vulneración de derechos dentro del ámbito institucional.
  - **No Revictimización:** Principio que busca evitar que la persona denunciante o afectada por una situación de violencia sufra nuevas afectaciones durante el proceso de denuncia o investigación. Implica resguardar su privacidad, evitar exposiciones innecesarias y brindar contención adecuada.
  - **Persona en situación de discapacidad:** Persona que, debido a una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales o intelectuales, y en interacción con diversas barreras, puede ver restringida su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones. Este protocolo reconoce sus derechos y su especial necesidad de protección.
  - **Usuario/a institucional:** Persona que recibe directa o indirectamente los servicios de atención y acompañamiento de Ong Pather Nostrum, en cualquiera de sus programas o unidades. Incluye adultos mayores, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, entre otros.
  - **Medidas Correctivas:** Acciones o sanciones que se adoptan tras comprobarse una conducta inapropiada o vulneración, con el fin de corregir la situación, prevenir su repetición y proteger a las personas afectadas. Pueden ser administrativas, educativas o disciplinarias.
- Medidas Preventivas:** Acciones anticipadas destinadas a reducir o eliminar los factores de riesgo psicosocial o estructural que puedan generar conflictos, violencia o negligencia, y a fortalecer el bienestar, el respeto y la protección dentro de la institución.

## II. OBJETIVOS

### A) Generales:

1. **Fortalecer la cultura de la transparencia institucional**, promoviendo la circulación clara, oportuna y accesible de la información relevante sobre el funcionamiento de Ong Pather Nostrum, sus procesos internos, proyectos, fondos y decisiones estratégicas, asegurando así la rendición de cuentas y la confianza de la comunidad, usuarios, trabajadores y entidades colaboradoras.
2. **Garantizar un entorno laboral sano, respetuoso y libre de violencia**, a través del fomento de relaciones laborales basadas en la ética, la equidad, la corresponsabilidad y el respeto mutuo, asegurando condiciones adecuadas para el desarrollo profesional y psicosocial de todos los colaboradores, sin discriminación, acoso ni hostigamiento.
3. **Establecer mecanismos formales, efectivos y accesibles para la gestión de denuncias, reclamos y conflictos internos**, que aseguren el respeto al debido proceso, la confidencialidad, la imparcialidad, la celeridad y la resolución fundada de los casos, con el objetivo de prevenir y sancionar toda conducta que contravenga la normativa institucional o vulnere los derechos de las personas.
4. **Garantizar el cuidado, la protección integral y el respeto irrestricto de los derechos de los usuarios que forman parte de Ong Pather Nostrum**, mediante la implementación de protocolos técnicos, estándares éticos, acciones preventivas y prácticas de atención centradas en la persona, que aseguren entornos de vida dignos, seguros, inclusivos y libres de toda forma de maltrato, negligencia o discriminación, con especial énfasis en la protección de personas en situación de dependencia o vulnerabilidad, como personas mayores y personas con discapacidad.

### B) Específicos:

1. **Asegurar el acceso a canales de denuncia confidenciales, seguros y accesibles para todos los colaboradores**, permitiendo que cualquier situación de acoso, violencia, maltrato o incumplimiento de funciones pueda ser reportada de forma protegida, garantizando la reserva de identidad, el respeto de los derechos de las partes y la gestión ética de la información recibida, con especial enfoque en la protección de personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad.
2. **Velar rigurosamente por el cumplimiento de las funciones contractuales del personal**, particularmente en áreas de atención directa en residencias, ELEAM u otras unidades de cuidado, a fin de prevenir cualquier forma de negligencia, maltrato o abandono hacia los usuarios, priorizando la defensa de los derechos de personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.

3. **Establecer procedimientos claros, estructurados y con plazos definidos** para la recepción, tramitación, investigación y resolución de denuncias internas, fundamentados en los principios de **imparcialidad, celeridad, debido proceso, confidencialidad y no revictimización**, entendiendo estos mecanismos como herramientas de protección activa frente a la posible vulneración de derechos de usuarios, especialmente aquellos en situación de discapacidad o dependencia.
4. **Implementar medidas correctivas y preventivas de carácter técnico, administrativo y formativo**, dirigidas tanto a abordar las causas de los conflictos o vulneraciones detectadas como a evitar su repetición, asegurando un entorno institucional que garantice la integridad, la dignidad y la seguridad de los usuarios bajo cuidado.

### III. PRINCIPIOS RECTORES

El presente protocolo se fundamenta en un conjunto de principios rectores que orientan todas las actuaciones relacionadas con la recepción, tramitación, investigación y resolución de denuncias, conflictos o situaciones de vulneración al interior de **Ong Pather Nostrum**. Estos principios aseguran el respeto a los derechos humanos, la integridad de los procesos y el fortalecimiento de una cultura institucional ética, justa y protectora.

#### 1. Confidencialidad

Todos los antecedentes, testimonios e identidades vinculadas a los procesos de denuncia e investigación serán tratados con estricta confidencialidad. La protección de la identidad de las partes involucradas es esencial para evitar represalias, estigmatización o exposición innecesaria, garantizando un entorno seguro para denunciar.

#### 2. Imparcialidad

La evaluación de los hechos denunciados será realizada de manera objetiva, sin influencias jerárquicas, personales ni prejuicios. Se asegurarán condiciones para que quienes instruyan o resuelvan un caso no tengan vínculos ni conflictos de interés con ninguna de las partes. La imparcialidad garantiza decisiones justas, fundadas en los antecedentes y no en posiciones de poder o favoritismos.

#### 3. Celeridad

La institución se compromete a actuar de manera rápida y dentro de plazos razonables previamente establecidos, con el fin de evitar demoras innecesarias que puedan prolongar el sufrimiento de las partes o agravar los conflictos. La celeridad no sustituye la rigurosidad, sino que busca una resolución oportuna, eficaz y con perspectiva de reparación.

#### 4. Transparencia

Todos los procedimientos establecidos en este protocolo serán de conocimiento público para los equipos de trabajo, debidamente comunicados y fácilmente accesibles. La transparencia en los procesos garantiza la rendición de cuentas, el empoderamiento de las personas trabajadoras y el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la ética y la integridad.

#### 5. Debido proceso

Toda persona denunciada tiene derecho a conocer los hechos que se le imputan, a presentar su versión de los hechos y a ser tratada con dignidad durante el proceso. El debido proceso es esencial para asegurar decisiones justas, evitar juicios anticipados y preservar los derechos fundamentales de todas las partes.

#### 6. No revictimización

Se adoptarán todas las medidas necesarias para **evitar que la persona denunciante sufra nuevas afectaciones**, ya sea a través de la exposición innecesaria, el hostigamiento, la desacreditación o la minimización de su testimonio. La institución se compromete a actuar con sensibilidad, respeto y acompañamiento, especialmente cuando se trate de situaciones de acoso, abuso o violencia.

#### 7. Enfoque de derechos humanos

Todas las actuaciones serán guiadas por los principios de los derechos humanos, tales como la dignidad, la igualdad, la no discriminación, la participación y la justicia. Este enfoque es especialmente relevante en instituciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad, como adultos mayores o personas con discapacidad, cuyas condiciones requieren protección reforzada.

#### 8. Atención centrada en la persona

El protocolo se implementa con una mirada integral, que considera la realidad de cada persona involucrada, sus contextos, capacidades, necesidades y derechos. Esto se aplica tanto a los colaboradores como, especialmente, a los usuarios de la institución, asegurando que todas las decisiones y acciones tengan como centro el respeto a su bienestar, autonomía y calidad de vida.

#### IV. ALCANCE

El presente **Protocolo de Transparencia, Convivencia Laboral y Protección Institucional** aplica a **todas las personas que integran Ong Pather Nostrum**, sin distinción de cargo, función, tipo de contrato, modalidad de trabajo o antigüedad en la institución. Su cumplimiento es obligatorio y transversal en toda la organización, con el propósito de garantizar relaciones laborales basadas en el respeto, la ética, la justicia y la protección integral de los derechos humanos.

Este protocolo se aplica a:

- **Todo el personal técnico, profesional, administrativo, operativo y directivo**, cualquiera sea su rol, nivel jerárquico o dependencia orgánica dentro de la institución.
- **Trabajadores y trabajadoras de cuidado directo**, especialmente aquellos que se desempeñan en **Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), Residencias Protegidas**, programas comunitarios u otras unidades donde se presta atención directa a personas en situación de dependencia o discapacidad.
- **Personas externas o colaboradoras vinculadas mediante convenios, prácticas profesionales, voluntariado o prestación de servicios**, siempre que desarrollen actividades dentro de las dependencias institucionales o en representación de la organización.
- **Usuarios y usuarias de los servicios de Ong Pather Nostrum**, particularmente **personas con discapacidad**, quienes están especialmente protegidas por este protocolo ante cualquier situación que pudiera afectar su dignidad, seguridad, integridad o bienestar.

##### 1. Aplicación del protocolo

Este protocolo establece un **marco común de actuación y prevención** frente a cualquier situación de conflicto, vulneración de derechos, maltrato, acoso o negligencia, ya sea entre trabajadores o que involucre directa o indirectamente a personas usuarias de nuestros servicios.

Asimismo, garantiza que las **investigaciones internas**, los procesos de denuncia y los mecanismos de protección sean implementados de manera **transparente, imparcial, rápida y con enfoque de derechos humanos**, reforzando el deber institucional de resguardar especialmente a los grupos más vulnerables, como lo son las personas con discapacidad.

#### V. PAUTAS DE CONVIVENCIA LABORAL

Con el fin de promover un ambiente laboral saludable, respetuoso y productivo, los colaboradores de **Ong Pather Nostrum** deberán observar y cumplir estrictamente las siguientes normas de convivencia:

## **1.Respeto Mutuo y No Discriminación**

- Se debe garantizar el trato digno hacia todas las personas, sin importar su género, edad, raza, religión, orientación sexual, discapacidad, condición social, ideología política u otras características personales.
- La diversidad será valorada y promovida como un elemento enriquecedor que contribuye al fortalecimiento de la institución.
- Cualquier conducta que implique discriminación, acoso, hostigamiento o violencia será considerada una falta grave y se procederá conforme al protocolo de denuncias y sanciones.

## **2. Promoción del Trabajo Colaborativo y el Diálogo**

- Se fomentará la comunicación abierta, transparente y respetuosa entre todos los miembros de la organización, promoviendo la escucha activa y la empatía.
- Los conflictos deberán abordarse con actitud constructiva, buscando soluciones que beneficien a las partes y fortalezcan las relaciones laborales.
- El trabajo en equipo será una práctica esencial para alcanzar los objetivos institucionales, valorizando la contribución individual y colectiva.

## **3.Respeto por la Confidencialidad e Intimidad**

- Toda información personal o profesional compartida en el ámbito laboral será tratada con estricta confidencialidad.
- Se debe proteger la intimidad de las personas, evitando la difusión no autorizada de datos, situaciones o conversaciones privadas.
- El manejo de denuncias y conflictos se realizará respetando la privacidad de las partes involucradas, asegurando que la información sea accesible solo a los responsables del proceso.

## **4.Derecho a Ser Escuchado/a y Obtener Respuestas**

- Cada colaborador tiene el derecho fundamental a expresar sus inquietudes, quejas o sugerencias en un entorno seguro y sin temor a represalias.
- La institución se compromete a brindar respuestas oportunas, claras y fundamentadas a las solicitudes o denuncias presentadas, respetando los plazos establecidos en el protocolo.
- Se garantizará la participación activa y el acceso a la información relevante durante los procesos de investigación y resolución de conflictos, promoviendo la transparencia y la justicia.

Estas pautas constituyen el marco ético y normativo que orienta la convivencia diaria en Ong Pather Nostrum y deben ser interiorizadas y aplicadas por todos los integrantes de la institución, contribuyendo a la construcción de un clima organizacional basado en la confianza, el respeto y la colaboración.

## VI. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

Este procedimiento establece los pasos formales que se deben realizar ante la recepción de una denuncia interna relacionada con situaciones de acoso, maltrato, negligencia, violencia laboral, incumplimiento de funciones contractuales (especialmente en contextos de cuidado) o cualquier vulneración de derechos que afecte tanto a colaboradores como a personas usuarias de Ong Pather Nostrum.

El proceso se desarrollará bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad, debido proceso, enfoque de derechos y no revictimización.

### a) Canales para Realizar una Denuncia

Cualquier persona puede presentar una denuncia de manera **confidencial, anónima o con su nombre (nominativa)**, utilizando alguno de los siguientes canales oficiales:

#### 1. Correo Electrónico

- Escribiendo al correo: **transparencia@pathernostrum.org**

#### 2. Sitio Web Institucional

- Ingresando a: **www.ongpathernostrum.org**
- Ir a la sección "**Transparencia**" y completar el formulario correspondiente.

#### 3. De Forma Presencial

Dependiendo del centro al que pertenezca, puede dirigirse a:

- **Director/a Técnico/a**, si es parte de un **ELEAM**.
- **Coordinador/a Técnico/a**, si pertenece a una **Residencia**.
- **Encargada de Prevención del Delito en Casa Matriz:**  
**Sra. Francisca Rojas Berguño**

### b) Recepción y Gestión de la Denuncia

#### 1. Si la denuncia es presencial:

- La persona que la recibe debe:
  - Escuchar sin juzgar ni emitir opiniones.
  - Garantizar la **confidencialidad** de la información entregada.
  - Proporcionar el **formulario oficial de denuncia interna**.
  - Redactar un **acta escrita** con todos los antecedentes relatados.

## 2. Plazo de envío para evaluación:

- En un máximo de **48 horas**, la denuncia será enviada a la **Encargada de Prevención del Delito y Transparencia**, quien evaluará si corresponde iniciar un proceso de investigación.

## 3. Si la denuncia se realiza por correo electrónico o por la web institucional:

- Se enviará un **acuso de recibo** (confirmación de recepción) dentro de las **primeras 24 horas hábiles**.

### c) Evaluación Preliminar

En un plazo máximo de 48 horas hábiles, la Encargada de Transparencia determinará si los antecedentes:

- Justifican una investigación formal.
- Requieren una gestión alternativa del conflicto
- O no proceden por falta de mérito (lo que deberá justificarse fundadamente)

En caso de activarse la investigación, se definirá la categorización del caso (falta leve, grave, gravísima o constitutiva de delito).

### d) Investigación Formal

Una vez iniciado el sumario administrativo:

- Se designará un fiscal instructor y actuario, sin relación directa con las partes involucradas.
- Se notificará a las partes, asegurando el derecho a ser oídos, presentar pruebas y contar con acompañamiento institucional o externo.
- Se recogerán todos los antecedentes relevantes, incluyendo entrevistas, documentos, certificados, informes técnicos, entre otros.

El proceso deberá completarse en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde la recepción formal de la denuncia. Este plazo puede extenderse de forma excepcional, debidamente fundada.

#### **e) Resolución**

Una vez finalizada la investigación:

- Se emitirá un informe final fundado, con las conclusiones, medidas correctivas (si corresponde), y recomendaciones preventivas.
- El informe será comunicado de manera confidencial a las partes involucradas, resguardando la privacidad, integridad y derechos de cada persona.
- La resolución será registrada en el sistema institucional de seguimiento y archivo reservado.

#### **f) Medidas Correctivas y Preventivas**

Dependiendo de la naturaleza y gravedad de los hechos comprobados, se podrán aplicar:

- Amonestaciones verbales o escritas
- Reasignaciones de funciones
- Derivación a instancias formativas u obligatorias de sensibilización
- Suspensiones, traslados o desvinculación
- Denuncia ante entes externos o judiciales (en caso de delitos)

Adicionalmente, se deberán establecer medidas preventivas en los equipos o áreas afectadas para evitar la repetición de situaciones similares.

#### **g) Seguimiento y Evaluación**

Una vez aplicada la resolución, la Encargada de Prevención del Delito realizará un seguimiento periódico para verificar el cumplimiento de las medidas dispuestas y asegurar el restablecimiento del ambiente laboral y de convivencia.

\*En casos que involucren personas usuarias con discapacidad:

Se deberán tomar resguardos adicionales, tales como:

- Entrevistas asistidas (si procede).
- Participación de tutores, cuidadores o referentes afectivos.
- Registro audiovisual (cuando sea necesario y autorizado).
- Aplicación del principio de máxima protección y medidas inmediatas de resguardo.

## VII. ETAPAS DE PROCEDIMIENTO

| Etapa                    | Descripción                                                                                                  | Plazo máximo                                  |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. Recepción de denuncia | Por los canales habilitados. Puede ser anónima. Se entrega acta al denunciante.                              | Inmediata (desde la recepción de la denuncia) |
| 2. Evaluación preliminar | Se determina si procede abrir investigación o archivo.                                                       | 2 días hábiles                                |
| 3. Investigación         | Se designa fiscal imparcial. Se recogen antecedentes, se entrevista a las partes y se analiza documentación. | 10 a 30 días hábiles (según gravedad)         |
| 4. Resolución            | Resolución fundada y notificación a las partes.                                                              | Dentro del plazo de investigación             |
| 5. Medidas y seguimiento | Sanciones, correcciones o derivación a autoridades externas.                                                 | Inmediato post resolución                     |

## VIII. CATEGORIZACIÓN DE DENUNCIAS Y SANCIONES

| Nivel                   | Tipo de Falta                       | Plazo investigación | Sanciones posibles                     | Encargado                  |
|-------------------------|-------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Verde (leve)</b>     | Discriminación, faltas de respeto   | 10 días hábiles     | Amonestación verbal o escrita, Despido | Encargada de Transparencia |
| <b>Amarillo (grave)</b> | Violencia verbal, acoso verbal leve | 15 días hábiles     | Amonestación escrita, despido          | Encargada de Transparencia |

|                                |                                                                                |                 |                               |        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| <b>Naranja<br/>(muy grave)</b> | Violencia física, verbal reiterada                                             | 25 días hábiles | Amonestación escrita, despido | Fiscal |
| <b>Rojo<br/>(delito)</b>       | Acoso sexual, laboral, maltrato verbal y/o físico a personas con discapacidad. | 30 días hábiles | Amonestación escrita, despido | Fiscal |

## IX. PROCEDIMIENTO ANTE INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES EN RESIDENCIAS

En el marco del presente Protocolo de Transparencia, y considerando la responsabilidad ética, legal y profesional en el cuidado de personas con discapacidad y/o en situación de dependencia, la ONG Pather Nostrum establece un procedimiento específico para abordar denuncias o situaciones observadas de incumplimiento de funciones laborales por parte del personal que se desempeña en:

- Residencias Protegidas
- Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAMs)
- Otras dependencias institucionales orientadas al cuidado, protección y bienestar de usuarios/as.

Este procedimiento busca proteger los derechos de los residentes, garantizar el bienestar integral de las personas atendidas y promover la mejora continua en la calidad del cuidado institucional.

### 1. Activación del Procedimiento

El procedimiento se activa en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Denuncia formal o informal recibida a través de los canales habilitados.
- Observación directa por parte de supervisores, pares u otros actores relevantes.
- Informes de auditorías internas o externas.
- Alertas derivadas del seguimiento de indicadores de calidad o reportes internos.

### 2. Casos Especialmente Graves

Se considerarán de especial gravedad, y requerirán intervención inmediata, las siguientes situaciones:

**a) Riesgo a la integridad**

- Cualquier acción u omisión que implique un riesgo real o potencial para la integridad física, emocional o psicológica de los residentes.
- Incluye, entre otros: alimentación inadecuada, descuido en el suministro de medicamentos, falta de atención en episodios médicos, o negligencia en la asistencia a necesidades básicas.

**b) Vulneración de derechos humanos**

- Tratos indignos, discriminatorios, humillantes o denigrantes.
- Negligencia sistemática o abandono.
- Restricción injustificada de la autonomía personal o de la libertad de desplazamiento.
- Uso de la fuerza, amenazas, coerción o lenguaje ofensivo.

**c) Manipulación de registros**

- Alteración, omisión o falsificación de información en:
  - Registros clínicos o terapéuticos.
  - Bitácoras de actividades.
  - Libro de novedades.
  - Planillas de turnos o asistencia.
  - Informes de seguimiento o evaluación de usuarios.

**d) Negligencia profesional grave**

- Abandono de deberes durante la jornada laboral.
- Inasistencias reiteradas sin justificación o abandono de turnos.
- Incumplimiento de protocolos de emergencia o de supervisión directa.
- Desatención de usuarios en situaciones de riesgo.

**e) Desacato a planes de cuidado o indicaciones médicas**

- Negativa injustificada a aplicar los planes individuales de apoyo.
- Omisión o rechazo sistemático de indicaciones médicas, terapéuticas o de cuidados básicos necesarios para los usuarios.

**f) Aplicación de mecanismo físicos de restricción de movimiento y reducción de impactos con fuerza desmedida.**

La contención física es una medida temporal de último recurso para limitar la movilidad de una persona en situaciones de emergencia, como riesgos de autolesión o agresiones graves, este tipo de contención debe ser aplicada bajo indicación y supervisión médica por un equipo de salud, que incluye médicos, enfermeras y otros profesionales capacitados, siguiendo un protocolo establecido y con el mínimo tiempo y respeto por la dignidad del residente, según la ley 20.584.

La reducción de impactos no debe efectuarse mediante el uso de fuerza excesiva, dado que ello puede ocasionar daños físicos innecesarios y comprometer la integridad de las personas involucradas. La aplicación de la fuerza debe ser proporcional, controlada y respetuosa de los derechos humanos, con el objetivo de minimizar daños y garantizar la seguridad tanto del agresor como de terceros. El empleo de violencia desmedida es inapropiado desde una perspectiva ética y legal, además de que puede exacerbar la situación y provocar consecuencias adversas para todas las partes implicadas.

**Se considerará falta grave:**

- Aplicar contención física sin autorización médica (en caso de usuarios con dependencia severa)
- Aplicar contención física ante desajustes conductuales
- Utilizar técnicas de reducción física no permitidas, peligrosas o que causen daño físico o emocional.
- Usar la contención como castigo o medida disciplinaria.
- No documentar el episodio de contención permitidos conforme a los lineamientos exigidos.
- Realizar reducción de impacto con fuerza desmedida comprometiendo la integridad del residente.

## **2. Medidas Inmediatas y Acciones de Investigación**

Cuando se identifique o denuncie una situación de incumplimiento en residencias, se deberán activar las siguientes medidas dentro de las primeras 24 a 72 horas, con prioridad en la protección inmediata del residente afectado:

### **a. Inspección In Situ**

- Visita al lugar de los hechos por parte de la encargada de transparencia, dirección técnica o un equipo evaluador interno.
- Verificación directa del entorno, condiciones del residente, y estado general del lugar.

#### **b. Revisión Documental**

- Análisis de bitácoras de turno, fichas clínicas, registros de medicamentos, hojas de vida diaria y cualquier otro documento relevante.
- Verificación de inconsistencias, vacíos o alteraciones.

#### **c. Entrevistas y Recopilación de Testimonios**

- Entrevistas con el denunciante (si corresponde), compañeros/as de turno, supervisores directos y/o usuarios (cuando sea procedente y bajo resguardo ético).
- Entrevistas con familiares o representantes legales de los residentes afectados, garantizando su derecho a ser informados/as.

#### **d. Revisión de Cámaras de Seguridad**

- En caso de existir grabaciones disponibles, se revisarán los registros de video correspondientes al período y espacio en cuestión, con respaldo legal y resguardo de privacidad.

#### **e. Evaluación por Terceros o Profesionales Externos**

- Si la situación lo amerita, se podrá solicitar el apoyo de consultores o entidades externas para asegurar una evaluación técnica imparcial (por ejemplo, en casos de presunta negligencia médica, trato inadecuado o afectación psicológica).

### **3. Medidas de Protección Inmediata**

- Separación preventiva del trabajador involucrado, mientras dure la investigación, si existe riesgo para el usuario o para la objetividad del proceso.
- Asistencia médica, psicológica o legal inmediata al residente afectado, según corresponda.
- Informar a los familiares, tutores o red de apoyo, según lo estipulado en los protocolos de comunicación de la institución.
- La desvinculación inmediata si existen pruebas claras de una vulneración de derechos a los usuarios por parte del colaborador

#### 4. Resolución y Sanciones

Una vez concluida la investigación, se deberá emitir una resolución fundada, que podrá derivar en:

- Amonestación escrita o verbal.
- Suspensión temporal del cargo.
- Reasignación de funciones.
- Capacitación en temas de cuidado, ética y derechos humanos.
- Despido por incumplimiento grave de funciones, cuando corresponda según la gravedad de los hechos.

*\*En casos que constituyan delitos (maltrato, abandono, lesiones, abuso, etc.), se procederá conforme a la normativa vigente, informando a las autoridades competentes (Carabineros, Fiscalía, entre otros).*

#### 5. Registro y Seguimiento

- Todos los procedimientos deberán quedar registrados formalmente en el sistema de transparencia institucional.
- Se realizará seguimiento posterior al caso, asegurando el cumplimiento de medidas correctivas y la no repetición de la conducta.

Este procedimiento tiene como objetivo no solo corregir las fallas detectadas, sino también proteger a los usuarios, garantizar sus derechos y asegurar que el cuidado entregado sea digno, ético, profesional y respetuoso de su condición humana y su autonomía.

## XII. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA

La prevención es un componente esencial del presente protocolo, orientado a evitar situaciones de acoso, violencia, negligencia, discriminación u otras formas de vulneración tanto hacia trabajadores como hacia personas usuarias de los servicios institucionales. Por ello, Ong Pather Nostrum establece las siguientes estrategias y acciones preventivas:

#### 1. Promoción de una Cultura Institucional de Respeto y Transparencia

- **Difusión activa del protocolo** a través de capacitaciones, inducciones, material informativo y publicaciones internas.
- Establecimiento de una **cultura organizacional basada en el respeto, la equidad, el buen trato y la protección de los derechos humanos.**

- Incorporación de los principios de **ética, cuidado, dignidad e inclusión** en todos los niveles de gestión institucional.
- Promoción de **valores de convivencia no violenta** y resolución pacífica de conflictos.

## 2. Prevención de Vulneraciones a Usuarios/as

- Supervisión regular de las prácticas de cuidado en residencias, ELEAM y otros dispositivos institucionales.
- Protocolos específicos de actuación ante sospechas o indicios de **maltrato, negligencia o trato inadecuado a personas con discapacidad**.
- Formación ética y técnica para asegurar el trato digno, la autodeterminación y la protección integral de los usuarios/as.
- Registro y análisis de incidentes críticos para aplicar medidas preventivas y correctivas efectivas.

# XI. MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN

## 1. Protección al denunciante

Se establecerán mecanismos claros y efectivos para garantizar la seguridad e integridad de toda persona que realice una denuncia relacionada con faltas éticas, violencia, amenazas, hechos de corrupción, acoso o cualquier vulneración de los principios institucionales. Entre las medidas se incluyen:

- **Prohibición de represalias:** Queda estrictamente prohibida cualquier forma de represalia directa o indirecta contra el denunciante, ya sea en forma de despido, sanciones, degradación de funciones, exclusión laboral, intimidación o trato diferenciado.
- **Medidas de resguardo:** Se implementarán acciones preventivas para asegurar que el denunciante pueda continuar ejerciendo sus funciones sin riesgos, incluyendo reasignación temporal de funciones (si así lo desea), confidencialidad reforzada y seguimiento personalizado.

## 2. Prevención institucional

El enfoque preventivo es esencial para evitar situaciones que vulneren la transparencia, la integridad y el bienestar en el entorno laboral. Para ello, se contemplan las siguientes acciones:

- **Talleres y capacitaciones:** Se realizarán talleres de formación para todo el personal sobre clima laboral, prevención de conflictos de interés, canales de denuncia, acoso laboral y cultura de la transparencia.

- **Inducción a nuevos trabajadores:** Todo nuevo integrante de la organización recibirá una inducción específica sobre el protocolo de transparencia y las vías institucionales de denuncia.
- **Difusión activa del protocolo:** El protocolo será de fácil acceso, estará disponible en formato digital e impreso en los espacios comunes, y se recordará periódicamente mediante campañas internas de comunicación.

### 3. Atención psicosocial

Reconociendo el impacto emocional que pueden generar situaciones de acoso, violencia laboral o conflictos éticos, se incluye una línea de contención y apoyo profesional:

- **Derivación a profesionales de la salud mental:** Toda persona afectada por hechos de acoso, violencia o situaciones de alta conflictividad podrá acceder a una red de apoyo psicosocial, con acompañamiento profesional confidencial.
- **Espacios seguros de contención emocional:** Se crearán instancias donde los trabajadores puedan expresar sus experiencias de forma segura y sin temor a represalias, acompañados por profesionales especializados.

### 4. Evaluación continua del protocolo

Para garantizar la eficacia del protocolo y su actualización constante conforme a los cambios normativos o necesidades institucionales, se implementarán medidas de seguimiento y mejora continua:

- **Auditorías internas:** Se realizarán evaluaciones internas semestrales para verificar el cumplimiento del protocolo y detectar posibles áreas de mejora.
- **Revisión y actualización anual del protocolo:** El documento será revisado al menos una vez por año, incorporando buenas prácticas, normativa vigente y aprendizajes institucionales.
- **Participación activa del personal:** Se fomentará la retroalimentación de los trabajadores y trabajadoras sobre la implementación del protocolo, promoviendo una cultura de mejora colaborativa.

## XII. ROLES Y RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

El correcto funcionamiento de este protocolo requiere la participación activa, coordinada y comprometida de todos los niveles jerárquicos y operativos de **Ong Pather Nostrum**. Cada actor institucional tiene responsabilidades específicas en la prevención, detección, gestión y resolución de situaciones conflictivas o vulneraciones de derechos.

### 1. Dirección Ejecutiva

- Velar por la implementación y cumplimiento íntegro del protocolo.
- Disponer los recursos necesarios para su ejecución (humanos, técnicos y financieros).

- Aprobar los planes de acción correctiva y preventiva propuestos por el área de Transparencia y Convivencia.
- Asegurar la no interferencia ni obstrucción en los procesos investigativos.
- Promover una cultura organizacional basada en la ética, el cuidado y la transparencia.

## **2. Encargada/o de Prevención del Delito y Transparencia**

- Recepcionar, registrar y dar curso a las denuncias formales e informales.
- Coordinar la activación del procedimiento de investigación, sumario o gestión de conflictos.
- Designar, junto a la Dirección, al fiscal y actuario en los casos que lo ameriten.
- Garantizar la confidencialidad, imparcialidad y celeridad del proceso.
- Supervisar el cumplimiento de las medidas correctivas y preventivas dispuestas.
- Elaborar informes periódicos sobre denuncias, avances, estadísticas y medidas institucionales.
- Proponer mejoras al protocolo y coordinar capacitaciones en materias de transparencia y convivencia.

## **3. Fiscal Instructor/a y Actuario/a**

- Realizar la investigación formal en los casos que lo requieran, resguardando los principios del debido proceso.
- Recoger antecedentes, entrevistar a las partes, analizar documentación y elaborar el informe final fundado.
- Actuar con independencia, objetividad y sin vínculo directo con las personas involucradas en el caso.
- Recomendar medidas disciplinarias, preventivas o de derivación externa según el tipo y gravedad de los hechos.

## **4. Jefaturas Técnicas (Residencias, ELEAM, Casa Matriz)**

- Promover activamente un clima de respeto, buen trato y colaboración en sus equipos.
- Detectar tempranamente situaciones de conflicto, maltrato, negligencia o incumplimiento de funciones.
- Recibir denuncias cuando corresponda y derivarlas a la instancia competente.
- Acompañar y contener a las personas afectadas durante el proceso.
- Implementar y supervisar las medidas correctivas o preventivas definidas tras una resolución.

## **5. Área de Recursos Humanos**

- Colaborar en la aplicación de sanciones disciplinarias conforme al Reglamento Interno y legislación vigente.

- Mantener actualizados los registros de procesos disciplinarios y acciones formativas.

#### **6. Trabajadores/as y Colaboradores/as**

- Conocer y respetar el presente protocolo.
- Actuar con responsabilidad ética, respeto y profesionalismo en sus funciones.
- Denunciar cualquier situación de violencia, negligencia o vulneración que presencien o sufran.
- Participar activamente en capacitaciones, instancias de diálogo y medidas preventivas.
- Colaborar con los procesos de investigación o resolución de conflictos cuando les sea requerido.

#### **7. Usuarios/as y sus Representantes**

- Contar con canales accesibles y comprensibles para denunciar situaciones que atenten contra sus derechos.
- Ser protegidos ante cualquier forma de abuso, maltrato o negligencia.
- Participar (cuando sea posible) en la construcción de ambientes respetuosos y seguros.
- Recibir información clara y oportuna sobre sus derechos y los procedimientos existentes para resguardarlos.

## **XII. PORTAL DE TRANSPARENCIA**

Con el objetivo de garantizar el acceso libre, oportuno y claro a la información institucional, la organización pone a disposición de la ciudadanía y sus grupos de interés un **Portal de Transparencia**, accesible en el sitio web oficial: [www.ongpathernostrum.org](http://www.ongpathernostrum.org)

Este portal constituye una herramienta clave para el fortalecimiento de la confianza institucional pública, la rendición de cuentas y el control social, permitiendo a cualquier persona conocer en profundidad el funcionamiento, estructura y gestión de la ONG.

#### **a) Contenido del Portal de Transparencia**

El portal reúne información estratégica y operativa, estructurada en distintas secciones para una navegación sencilla y amigable. Entre los principales contenidos disponibles se encuentran:

- **Estatutos y Reglamento Interno**  
Documentos fundamentales que regulan el funcionamiento de la organización, sus principios rectores, órganos directivos, mecanismos de participación interna y normas de convivencia laboral.

- **Equipo Profesional y Organigrama Institucional**  
Información actualizada sobre los integrantes del equipo técnico, administrativo y directivo, así como la estructura jerárquica y operativa de la ONG, permitiendo identificar claramente roles y responsabilidades.
- **Canales de Denuncia y Participación Ciudadana**  
Espacio destinado a facilitar el reporte seguro y confidencial de irregularidades, faltas éticas, actos de corrupción o situaciones de acoso. Incluye:
  - Formularios digitales de denuncia.
  - Correo electrónico institucional para denuncias.
  - Teléfonos de contacto directo.
  - Protocolo de recepción, tramitación y seguimiento de denuncias.
- **Información sobre Proyectos y Actividades**  
Descripción detallada de los programas, líneas de acción y proyectos en curso, incluyendo sus objetivos, poblaciones beneficiarias, duración, fuentes de financiamiento y estado de avance.
- **Presupuestos y Ejecución Financiera**  
Publicación de presupuestos anuales, fuentes de financiamiento y rendición de cuentas sobre la ejecución de recursos, tanto propios como de donantes. Esta información está desglosada por proyecto y periodo fiscal.
- **Memoria Anual y Reportes de Gestión**  
Documentos de carácter público que resumen los principales logros, desafíos, aprendizajes y datos de impacto alcanzados por la organización en cada ejercicio anual. Incluye indicadores cuantitativos y cualitativos.

#### **b) Actualización y protección**

La información del portal se actualiza de forma **semestral** asegurando su vigencia y relevancia. Asimismo, se garantiza el **cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos personales**, resguardando la identidad de las personas involucradas en denuncias o procesos internos.

#### **c) Compromiso con la Transparencia Activa**

Este portal no solo cumple una función informativa, sino que representa un compromiso ético de la ONG Pater Nostrum con la **transparencia activa**, permitiendo que todas las personas interesadas —beneficiarias, socios estratégicos, colaboradores, donantes, ciudadanía en general— puedan ejercer su derecho a informarse, participar y fiscalizar el quehacer institucional.

### **XIII. EVALUACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA DEL PROTOCOLO**

El presente *Protocolo de Transparencia, Convivencia Laboral y Protección Institucional* de **Ong Pather Nostrum** es un instrumento dinámico, sujeto a revisión y actualización

periódica con el fin de garantizar su efectividad, pertinencia y alineación con los principios institucionales, normativas vigentes y las buenas prácticas en la protección de derechos.

### 1. Evaluación Periódica

- El protocolo será **evaluado anualmente** por la **Encargada de Prevención del Delito y Transparencia**, en conjunto con la Dirección Ejecutiva y el área de Recursos Humanos.
- La evaluación considerará:
  - Estadísticas de denuncias e intervenciones.
  - Efectividad de los canales de recepción y tiempos de respuesta.
  - Nivel de conocimiento del protocolo por parte de los colaboradores.
  - Resultados de encuestas de clima laboral y salud psicosocial.
  - Incidencias vinculadas a maltrato o negligencia hacia usuarios/as.
- El proceso de evaluación podrá incluir **instancias participativas** como encuestas, focus group o mesas de trabajo con funcionarios/as, usuarios/as y representantes.

### 2. Actualización del Protocolo

- Las modificaciones serán propuestas por la **Encargada de Prevención del Delito y Transparencia**, con base en los resultados de la evaluación, nuevas exigencias normativas o necesidades detectadas.
- Toda actualización deberá ser aprobada por la Dirección Ejecutiva y difundida mediante:
  - Publicación en el portal institucional.
  - Inducciones y capacitaciones internas.
  - Circulares o manuales de convivencia laboral.

### 3. Vigencia

- El presente protocolo entra en vigencia a contar del **02 de agosto de 2025**
- Rige para **todos los trabajadores, técnicos, directivos y personal de cuidado**, así como en relación con **todos los usuarios/as de servicios de Ong Pather Nostrum**, sin excepción.
- Se mantendrá vigente hasta que una nueva versión lo reemplace oficialmente, mediante resolución institucional.

### 4. Aprobación Institucional

*El presente protocolo ha sido aprobado por la Dirección Ejecutiva de Ong Pather Nostrum, con fecha 2 de septiembre del 2025 y constituye una herramienta obligatoria de aplicación institucional.*

[illegible]



( ) Sí      ( ) No

Si la respuesta es afirmativa, indique qué tipo de documentos (correos, capturas, informes, etc.):

Firma del denunciante: \_\_\_\_\_ (opcional)

Recibido por: \_\_\_\_\_

Fecha de recepción: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**\*Importante:** Este formulario puede completarse de forma personal o anónima. La información entregada será tratada con absoluta **confidencialidad** y procesada según lo establece el protocolo institucional.

