PROTOCOLO DE PREVENCIÓN

DE ABUSO

DE PODER, ABUSO FÍSICO Y ABUSO DE CONCIENCIA

"No reprendas con dureza al anciano, sino exórtalo como si fuera tu padre."

(1 Timoteo 5,1)

Quisiéramos dedicar este protocolo a todas las mujeres que han consagrado su vida en las congregaciones chilenas, donde Dios las ha llamado a la misión en esta bella tierra. Hoy, en el ocaso de su vida, continúan dando un testimonio orante de fidelidad y entrega apostólica, siendo faro de esperanza y guía espiritual para quienes más lo necesitaron. Creo que escribirlo también es una forma de reconocer todo lo que han sembrado, incluso en silencio.

Desde 2017 a la fecha, la Iglesia Católica en Chile ha sido duramente golpeada por múltiples denuncias de abusos sexuales cometidos contra menores, jóvenes y personas adultas vulnerables. Los medios de comunicación han permitido que estos hechos se conozcan ampliamente y, como consecuencia, la sociedad ha reaccionado frente a acontecimientos dolorosos que han marcado profundamente a nuestras comunidades.

Como Corporación Tejiendo Solidaridad, reconocemos la necesidad de contar con un protocolo claro para la Casa de Acogida que alberga a religiosas de distintas congregaciones chilenas que se encuentran en la etapa final de su vida. La verdad es que nunca es fácil hablar de esto, pero es necesario. Por eso, hemos querido desarrollar un protocolo que permita prevenir, detectar y actuar ante cualquier situación de violencia, maltrato o abuso incluyendo abuso sexual que pudiera afectar a una persona vulnerable, ya sea por parte de personal, voluntarios, directivos o cualquier persona externa vinculada al espacio.

Es tarea de todas cuidar el buen trato, el lenguaje, las costumbres y los límites sanos. Cuando los límites personales, físicos o psicológicos, son traspasados, se generan situaciones de riesgo, especialmente cuando el otro es visto como objeto y no como persona. Creo que escribirlo así ayuda a recordar por qué este tipo de documentos no son solo un papel, sino una responsabilidad compartida.

Preámbulo

El presente Protocolo se orienta en el documento del Protocolo SENAMA del Servicio Nacional del Adulto mayor del Ministerio del Desarrollo Social del Gobierno de Chile.

La presente normativa regula el procedimiento que ha de seguirse en caso de denuncia o investigaciones iniciadas de oficio, por causas relativas a abuso o vulneración de derechos a adultas mayores de nuestra Casa de Acogida.

Recepción de la denuncia hasta el fin de la investigación cuando el acusado/a sea un funcionario, persona externa, integrante de la comunidad de la casa de acogida u otro.

Recepción de la denuncia
En la Casa de Acogida siempre hay presencia de una consagrada o administradora, quien es la encargada de recibir denuncias realizadas por posibles víctimas, sus representantes o terceros denunciantes. Toda denuncia debe quedar registrada en un acta escrita y firmada por quien la recibe, procurando que el relato quede consignado con respeto, claridad y sin interrumpir a la persona denunciante.

Investigación inicial
La investigación deberá realizarse con prudencia y profesionalismo, reuniendo antecedentes, circunstancias y posibles responsabilidades. La consagrada o administradora informará a la persona denunciada sobre la existencia del procedimiento, resguardando su derecho a la presunción de inocencia y a la protección de su intimidad. El plazo estimado para resolver la investigación previa será de hasta 90 días, salvo causa debidamente justificada.

Acompañamiento a la posible víctima
Desde el primer momento, una persona designada por la Corporación deberá acercarse a la presunta víctima y ofrecer acompañamiento espiritual, emocional y terapéutico. Este apoyo deberá mantenerse durante todo el proceso, registrarse adecuadamente y ajustarse a las necesidades de la persona afectada.

Confidencialidad
Toda la información obtenida durante la investigación debe ser manejada bajo estricta confidencialidad. Solo las personas directamente vinculadas al proceso tendrán acceso a los antecedentes, garantizando la protección de la identidad y dignidad de quienes participan.

Competencia para investigar
La investigación estará a cargo de la consagrada o administradora responsable de recibir denuncias, asistida por una comisión designada por la Corporación Tejiendo Solidaridad. Esta comisión debe actuar con independencia, prudencia y compromiso ético.

Presunción de inocencia y resguardo del buen nombre
La persona denunciada conserva plenamente su derecho a la presunción de inocencia. Durante el proceso, debe resguardarse su buen nombre y su intimidad, evitando cualquier afectación innecesaria o exposición indebida. Esto se realizará de manera equilibrada con la prioridad de proteger a la posible víctima.

Reconocimiento de una conducta impropia
Si un funcionario o funcionaria reconoce una conducta impropia, deberá firmar el acta correspondiente. La persona deberá retirarse del lugar y colaborar con la investigación. La consagrada o administradora deberá redactar un documento que establezca las medidas disciplinarias aplicables si la persona continúa vinculada laboralmente.

Investigaciones adicionales
Si durante la investigación surgieran antecedentes sobre otros posibles hechos o personas involucradas, deberá iniciarse un nuevo proceso por separado, con personal distinto y bajo los mismos criterios de protección y rigurosidad.

Cierre de la investigación previa
Una vez finalizada la indagación, la encargada deberá entregar un informe con las conclusiones, las medidas adoptadas y la resolución sobre la verosimilitud de la denuncia. Si la denuncia no se confirma, se archivarán los antecedentes; si se verifica una conducta indebida, se continuará con los procedimientos internos y externos que correspondan.

Restablecimiento del buen nombre
Si la denuncia resulta infundada, se tomarán medidas para restituir el buen nombre de la persona involucrada. En caso de que el hecho haya trascendido públicamente, se emitirá un comunicado formal para esclarecer la situación.

Vinculación con autoridades civiles
Cuando existan indicios suficientes de una conducta que pueda constituir delito, los antecedentes deberán ser remitidos a Fiscalía, Carabineros o PDI dentro de las primeras 24 horas desde que se tomó conocimiento del hecho. Además, deberán aplicarse medidas preventivas inmediatas para proteger a la posible víctima durante todo el proceso investigativo.

Rol institucional de la encargada de denuncias
La encargada de denuncias es responsable de activar todos los mecanismos establecidos en este protocolo, coordinar la comunicación con autoridades civiles, acompañar a la posible víctima o a sus familiares y supervisar el seguimiento del caso.

Para efectos de este protocolo, la persona responsable es:

Hna. responsable
Hna. Yolanda Guajardo González
Esperanza #151, Santiago, Chile
Fono: (56 2) 2 266815658
Email: hnayolandaguajar@yahoo.es

Análisis de Riesgos Institucionales

Las residentes de la Casa Arcoíris en el Atardecer son religiosas adultas mayores, muchas de ellas con distintos niveles de dependencia física, cognitiva y emocional, lo cual las sitúa en una condición de vulnerabilidad.

Los principales riesgos identificados son:

– Maltrato físico o psicológico

– Abuso de poder o de conciencia

– Negligencia en higiene, alimentación o en el manejo de medicamentos

– Vulneración de privacidad durante actividades de cuidado

– Riesgos relacionados con personal nuevo o no capacitado

– Falta de supervisión adecuada en ciertos horarios

Algunas Medidas Preventivas

La prevención implica toda acción orientada a impedir la aparición de situaciones de riesgo y a disminuir sus consecuencias negativas. Prevenir supone reducir los factores que favorecen el abuso y fortalecer los factores de protección, tanto individuales como institucionales. En este proceso se consideran los riesgos asociados al abuso físico, psicológico, emocional, de conciencia y de poder, especialmente en contextos donde participan personas adultas vulnerables.

1. Establecer una rigurosa política de selección de personal mediante evaluaciones psicológicas. Realizar una exhaustiva verificación de antecedentes y referencias antes de contratar a cualquier persona, incluyendo, cuando corresponda, antecedentes médicos pertinentes.
2. Brindar capacitación continua en el manejo de personas mayores. Esto incluye formación sobre el cuidado respetuoso, el acompañamiento digno, la comunicación adecuada y el reconocimiento temprano de señales de maltrato o abuso.
3. Establecer límites de conducta claros y expectativas definidas. Comunicar a todo el personal, voluntarios y directivos cuál es el comportamiento apropiado hacia las residentes, así como las consecuencias institucionales ante cualquier transgresión.

4. Implementar controles periódicos de calidad por parte de integrantes de la Corporación. Realizar visitas no anunciadas y supervisiones regulares para asegurar el cumplimiento de los estándares de atención y la detección temprana de posibles situaciones de abuso.

5. Establecer políticas de confidencialidad. Garantizar que la información médica y personal de las residentes sea manejada de manera estrictamente confidencial, formalizando este compromiso mediante un documento firmado al momento de la contratación.

6. Fomentar la participación comunitaria. Involucrar a las hermanas y colaboradoras en el acompañamiento cotidiano, promoviendo una comunicación abierta, colaborativa y centrada en el bienestar integral de las residentes.

7. Crear canales de comunicación accesibles. Establecer mecanismos formales para que las residentes, el personal y las hermanas puedan expresar inquietudes, solicitar apoyo o comunicar situaciones que requieran atención.

8. Supervisar el uso de cámaras de seguridad. Contar con cámaras en áreas comunes para reforzar la seguridad, asegurando que su uso no vulnere la privacidad y que las imágenes sean manejadas de manera responsable.

9. Promover una cultura de respeto y empatía. Fomentar un ambiente institucional donde se privilegie la dignidad, la sensibilidad y la compasión hacia las personas mayores en todas las interacciones.

10. Mantener un programa permanente de formación. Establecer un calendario anual de capacitaciones obligatorias para funcionarias, voluntarias y directivas, que incluya módulos sobre trato digno, prevención de abusos físicos, psicológicos, emocionales, de poder y de conciencia; así como formación específica relacionada con este protocolo. Las fechas y duración de estas formaciones deberán quedar registradas y actualizadas por la encargada correspondiente.

11. Incorporar el Código de Conducta institucional. El Código de Conducta de Tejiendo Solidaridad forma parte de este protocolo y establece los comportamientos deseables y no deseables dentro de la Corporación. Este documento deberá ser firmado por todo el personal y estar disponible para consulta permanente.

Consideraciones frente al relato de cualquier tipo de abuso físico, psicológico, emocional, de conciencia o de poder

A continuación, se detallan algunos criterios esenciales para acompañar adecuadamente a una persona que comunica una situación de abuso:

Procure resguardar la privacidad. Si una persona adulta expresa señales de querer comunicar algo delicado en un lugar concurrido, invítela a un espacio más tranquilo. Pregunte si se siente cómoda allí o si prefiere otro lugar.

Procure que la víctima se sienta escuchada, acogida, creída y respetada mientras relata lo sucedido.

Ser receptivo, manteniendo una postura serena.

No presionar para hablar; permitir que relate los hechos de manera espontánea, evitando preguntas que busquen detalles innecesarios.

Considerar el estado emocional de la persona. Es frecuente observar mutismo, negación, confusión u olvidos, especialmente en situaciones traumáticas.

Tener una actitud empática, tranquila, sin distanciarse afectivamente, pero sin dejarse arrastrar por la emocionalidad propia.

Permitir el libre relato, respetando las expresiones emocionales, el ritmo y los silencios. El abuso implica una transgresión profunda; por ello, nuestras intervenciones nunca deben ser intrusivas.

No cuestionar ni enjuiciar el relato. No culpabilizar.

Evitar preguntas que sugieran duda, sospecha o responsabilidad de la víctima.

No transmitir prejuicios ni experiencias personales relacionadas con estos delitos. Cada vivencia de abuso es única.

Evitar frases como: “Yo sé cómo te sientes”, “Menos mal que no fue tanto”, “Todo va a estar bien”, “Lo que no te mata te fortalece”. Estas expresiones pueden invalidar o minimizar la experiencia.

No inducir el relato con preguntas que sugieran la identidad del agresor o detalles específicos.

Registrar de forma textual lo que la persona señala. No indagar más allá de lo necesario, ya que esto podría contaminar el relato o invalidarlo como prueba, especialmente cuando no existen evidencias físicas. Al tomar notas, es importante explicar el motivo (“Lo que me estás contando es importante y quiero que quede bien registrado, por eso voy a anotar mientras hablas”).

ALGUNOS DOCUMENTOS A TENER EN CUENTA

- Mensaje del Santo Padre Francisco para la Primera Jornada Mundial de los Abuelos y de los Mayores, 25 de julio 2021, sobre el tema "Yo estoy contigo todos los días" (cf. Mt 28,20)
- www.senama.gob.cl

AGENDA ASISTENCIAL EN CASOS DE DENUNCIA

- 149 Fono Familia de Carabineros de Chile.

- 147 Fono Niños de Carabineros de Chile

- 134 Policía de Investigaciones (PDI).

- Carabineros De Chile o Comisaria Local. 133 fono emergencia.

- Ministerio Público. Visite www.fiscaliadechile.cl

- MINISTERIO PÚBLICO (FISCALÍAS LOCALES) En la Fiscalía más cercana http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/fiscalia_mas_cercana.jsp Centro De Atención Telefónica: 600 333 0000 Denuncia On Line: http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp

- MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA Subsecretaría de Prevención del Delito DENUNCIA SEGURO, http://www.denunciaseguro.cl / Fono: 600 400 0101 (24 horas – 365 días del año).

- Subsecretaría de Prevención del Delito PROGRAMA DE APOYO A VICTIMAS, www.apoyovictimas.cl / Fono: 600 818 1000 (24 horas – 365 días del año).

DATOS DE CONTACTO

Hna. Sandra Eugenia San Martin Sanhueza
Representante Legal Corporación Tejiendo Solidaridad

Email sandrasanmartinsanhueza@yahoo.es

Calle Amengual N° 420. Estación Central

Fono +56 963527974

Hna. responsable

Hna. Yolanda Guajardo González

Esperanza #151, Santiago, Chile

Fono: (56 2) 2 266815658

Email: hnayolandaguajar@yahoo.es

Consejo Asesor

Corporación "Tejiendo solidaridad"

Nombre: Hna. Dolores Espinoza

Email: doloreselizabeth@gmail.com

Nombre: Hna. Rosa Bahamondes

Email: rosabhsjchile@gmail.com

Nombre: Hna. Loreto Fuentes

Email: hnaloreto@gmail.com

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD.

Nombres y apellidos

_____

Número de cédula de identidad _____

He recibido una copia del **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ABUSO, PODER Y CONCIENCIA)**. He leído y entendido las **Normas ante denuncias de abuso de todo tipo contra una integrante adulta mayor de la casa de acogida** contenida en él, y estoy de acuerdo en cumplir y obedecer sus lineamientos y prescripciones. También he leído y entendido el documento complementario **Normas prácticas preventivas de abuso** y las utilizaré para ayudar a cumplir este Protocolo.

Tomo conocimiento que una transgresión de este Protocolo acarreará una acción disciplinaria, que puede llegar hasta la suspensión de mi función dentro de la institución.

_____
Firma

_____
Ministerio o función

_____
Lugar y fecha.

Nota:

- Este formulario deberá ser firmado en dos o más ejemplares, quedando uno en poder del interesado y otro en poder de la Institución.
- Firmado por el congregado deberá mantenerse en los archivos de Residencia “Arcoíris en el Atardecer” dependiente de la Corporación Tejiendo Solidaridad.
- En el caso de que una persona se negará a firmar se dejará constancia de que le fue leído este Protocolo en un acta firmada por el encargado y dos testigos.

ANEXO N° 1

CARTA DERECHOS Y DEBERES DEL RESIDENTE

Derechos de los Adultos Mayores

La persona mayor tiene los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas. En la medida que envejece, debe seguir disfrutando de una vida plena, independiente y autónoma, con salud, seguridad, integración y participación en las esferas económica, social, cultural y política de sus sociedades.

La persona mayor que vive en una residencia tiene especialmente los siguientes derechos:

DIGNIDAD: Reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

a. Ser atendidas con respeto, corrección y comprensión en relaciones verbales y físicas.

b. Ser atendidas de forma individualizada y personalizada.

c. Ser atendidas con respeto a sus necesidades, si es posible sus preferencias, atendiendo a factores culturales

y religiosos y no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad u

otra condición.

d. Ser atendidas en las debidas condiciones de seguridad e higiene.

e. Ser atendidas en plazos de tiempo razonables.

PRIVACIDAD: Derecho a preservar su intimidad personal en los actos de higiene o en las actividades que desarrolle, independientemente del ámbito en el que se desenvuelva.

CONFIDENCIALIDAD: de los datos e información de la persona mayor con las que cuenta la Residencia.

AUTONOMÍA: Las personas mayores tienen derecho a tomar decisiones, a la definición de su plan de vida, a pensar y actuar de forma independiente, conforme a sus tradiciones y creencias.

a. A elegir su propio estilo de vida, a adoptar sus decisiones y ser respetadas en sus opciones.

b. A acceder a información completa comprensible y adaptada a sus especiales necesidades.

c. A rechazar la participación en actividades, servicios o tratamientos.

d. A acceder a los cauces de presentación de sugerencias y quejas o cualquier otra vía de recurso administrativo o judicial prevista en la normativa vigente.

e. A egresar de la residencia, si así lo desea.

ACCESO A INFORMACIÓN: Derecho a disponer de los antecedentes que resulten necesarios para acceder a los servicios y prestaciones.

24

Estándares de Calidad para Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores

EVALUA CIÓN DE NECESIDAD ES: Con el fin de garantizar el acceso a servicios y prestaciones más adecuadas

para los residentes, se debe tener en consideración lo siguiente:

a. La opinión de las propias personas usuarias.

b. La apreciación de las personas cuidadoras.

c. Las ayudas del apoyo informal y su capacidad de hacerlas.

d. Información, de otros servicios públicos, si corresponde.

e. Información de los resultados.

A UN PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL: Ajustado a las necesidades detectadas mediante la evaluación y con el

consentimiento de la persona mayor, que contenga:

a. Un plan escrito, comprensible y adaptado a las necesidades.

b. Una copia entregada a la persona y familiares (si así lo quisiese el adulto mayor).

c. La descripción de servicios, prestaciones y personas que los dan.

d. Designar profesional referente.0

e. La indicación de la fecha de revisión del plan.

f. Firma del usuario (en casos explícitamente necesarios, firma de persona significativa).

A DISPONER DE CALIDAD DE SERVICIO: esto es, al cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal previsto en la normativa.

a. Que cuente con resolución sanitaria.

b. Que se promueva la calidad mediante evaluaciones internas y externas.

c. Que se publiquen resultados de las inspecciones y evaluaciones.

d. Que las decisiones correspondan con necesidades y atiendan a sus preferencias.

e. Que exista un proceso de mejora continua sobre las áreas de atención biopsicosocial.

PARTICIPACIÓN: Tomar parte activa de todas las decisiones que le afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y funcionamiento de los servicios sociales de las que son usuarias.

a. Ser parte de su proceso de evaluación y diagnóstico.

b. Participar en la elaboración de su Plan de Atención Integral (PAI).

c. Intervenir por medio del consejo de residentes.

d. Intervenir mediante el procedimiento de sugerencias y quejas.

e. Presentar denuncias relativas al funcionamiento del centro y los servicios.

25

Protocolos de atención de los residentes

CONOCIMIENTO Y DEFENSA DE SUS DERECHOS: Derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencias y quejas que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

a. Ser informadas efectivamente de sus derechos.

b. Disponer por escrito del PAI.

c. Estar acompañadas si lo desean en las entrevistas para evaluar necesidades y elaborar el PAI.

d. Ser informadas y facilitar acceso a sugerencias y quejas, así como a recursos previstos en la normativa.

e. Derecho a designar por escrito a una persona de confianza o representante.

Obligaciones del Adulto Mayor

FACILITAR INFORMACIÓN: Transmitir información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de las necesidades y elaboración del PAI.

CUMPLIR NORMAS DE REGIMEN INTERNO: Conocer y cumplir las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales de los que son usuarios.

CUMPLIR NORMAS DE CONVIVENCIA: Respetar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros de servicios sociales.

RESPETO AL RESTO DE RESIDENTES Y PERSONAL: Respetar todos los derechos, en particular los de dignidad y privacidad de todas las demás personas usuarias y profesionales de los servicios, así como el derecho de confidencialidad de la información de la que, por cualquier razón, tuvieran conocimiento. Mantener un comportamiento de no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia, ideología, pertenencia a pueblos originarios, nacional lingüística, nivel económico, discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier razón personal o social.

RESPETO A INSTALACIONES: Respetar y utilizar correctamente los bienes inmuebles y las instalaciones de los centros de servicios sociales.

Adenda al Protocolo Institucional de Prevención – 2025

Como parte de nuestro compromiso permanente con la mejora de nuestras prácticas institucionales y considerando sugerencias recientes recibidas por parte de Adveniat, la Corporación Tejiendo Solidaridad incorpora la siguiente adenda al protocolo institucional de prevención, detección y actuación frente a situaciones de violencia y/o violencia sexual hacia personas vulnerables. Esta actualización ha sido especialmente adaptada a nuestra realidad como hogar de acogida para religiosas mayores, con el fin de reforzar las medidas de protección y el acompañamiento digno y seguro de quienes viven en nuestra residencia.

Criterio 3: Glosario de términos clave

– Niñas y niños: Toda persona menor de 18 años, conforme a la Convención sobre los Derechos del Niño, independiente de su desarrollo físico, cognitivo o emocional.

– Personas en riesgo de vulnerabilidad: Personas que, por razones de edad, discapacidad, enfermedad, dependencia, aislamiento, condición social, deterioro cognitivo o cualquier otra condición que limite su autonomía, se encuentran en una situación de mayor riesgo frente a posibles abusos o violencia.

A continuación, se incorpora un glosario básico con términos esenciales para la comprensión del protocolo:
Abuso sexual: Cualquier acción de carácter sexual no consentida que vulnera la dignidad, la

libertad o la integridad de una persona. Esto incluye tocamientos, insinuaciones, exhibicionismo, manipulaciones físicas, acercamientos indebidos, contactos corporales forzados, acciones realizadas sin consentimiento o bajo intimidación, presión, manipulación emocional o abuso de poder, aun cuando no exista penetración. También comprende cualquier conducta de naturaleza sexual que una persona adulta mayor no pueda comprender, resistir o a la cual no pueda consentir libremente debido a su condición de vulnerabilidad.

- Persona vulnerable: Toda persona que, por razones de edad, discapacidad, enfermedad, dependencia o situación de desprotección, se encuentra en una posición de desventaja frente a posibles agresores.

- Protocolo de prevención: Conjunto de medidas institucionales destinadas a anticipar, evitar y actuar frente a situaciones de violencia o abuso.
- Ruta de denuncia: Procedimiento institucional definido para informar, canalizar y derivar denuncias de abuso o vulneración de derechos.
- Código de conducta: Conjunto de normas y principios que rigen el actuar de todas las personas vinculadas a la institución.

Criterio 9: Formación periódica del personal

La Corporación se compromete a realizar una jornada anual de formación obligatoria para todo el personal contratado y voluntario. Dicha jornada abordará contenidos relacionados con ambientes sanos, prevención del abuso, identificación de factores de riesgo y rutas de denuncia. La formación será registrada y evaluada anualmente por la persona responsable de prevención.

Criterio 10: Normas sobre redes sociales

Dado el carácter íntimo y espiritual de nuestra residencia, que acoge a religiosas mayores en su etapa de retiro, se establece que todas las personas que representen a la Corporación o trabajen en contacto con personas vulnerables deben actuar con extrema prudencia en el uso de redes sociales. En particular, se deberá evitar la publicación, difusión o circulación de imágenes, relatos personales, situaciones médicas o cualquier contenido que pudiera exponer innecesariamente la vida privada de las hermanas.

Toda publicación institucional deberá contar con autorización previa de la directiva. Asimismo, el uso de redes sociales como canal de comunicación directa con las residentes está estrictamente restringido, resguardando su privacidad, su ritmo de vida y su derecho a vivir esta etapa con tranquilidad y dignidad.

Criterio 16: Formulario de denuncia

Se adjunta un modelo de formulario de denuncia institucional, que estará disponible en formato impreso en la sede de la Corporación y en formato digital a solicitud. El formulario

permite realizar denuncias anónimas y será resguardado confidencialmente por la persona responsable de prevención.

Formulario de Denuncia Institucional
Este formulario permite realizar denuncias relacionadas con hechos de abuso, violencia o situaciones inadecuadas en la Casa Arcoíris en el Atardecer. Puede ser utilizado por cualquier persona y también permite denuncias anónimas. La información será tratada con absoluta confidencialidad por la persona responsable designada por la Corporación Tejiendo Solidaridad.

Datos del Denunciante (Opcional)

Nombre completo: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Datos de la Persona Afectada (si no es el denunciante)
Nombre: _____

Edad (aproximada): _____

Condición especial (si corresponde): _____

Descripción de los Hechos
Fecha aproximada del incidente: _____

Lugar donde ocurrió: _____

Descripción detallada de lo ocurrido:

Datos del Presunto responsable (si se conocen)

Nombre o descripción: _____

Relación con la institución: _____

Otros antecedentes que considere relevantes

Firma (si corresponde): _____ Fecha: _____

Este formulario puede ser entregado directamente a la persona responsable de prevención en la sede de la Corporación o enviado por medios digitales según corresponda.

Criterio 18: Revisión periódica del protocolo

El protocolo institucional será revisado cada dos años por la Junta Directiva y por la persona responsable de prevención, con el fin de incorporar mejoras, evaluar la implementación práctica y asegurar su pertinencia normativa. La próxima revisión será programada para diciembre de 2026.

Criterio 19: Difusión y accesibilidad del protocolo

La Corporación Tejiendo Solidaridad ha implementado mecanismos concretos para asegurar la accesibilidad del protocolo institucional. Actualmente, el documento se encuentra disponible en formato impreso para todo el personal, entregado en mano durante su incorporación, y también en formato digital a través del sitio web institucional www.tejiendosolidaridad.cl. Se prevé además la colocación de extractos visibles en espacios comunes de la residencia.