PROTOCOLO

Prevención, Detección y Actuación ante abuso Sexual y otras agresiones físicas en ELEAM San Francisco de Asís

Contenido

1. Introducción: 3

2. Marco legislativo..... 4

3. Objetivo..... 4

4. Ámbito de Aplicación y Alcances..... 5

5. Definiciones 6

6. Política de prevención sobre abuso sexual y otras agresiones físicas en el ELEAM San Francisco de Asís. 7

6.1. Evaluación de riesgos y perfil de ingreso:.....8

6.2. Capacitación continua: 8

Residentes, familias y visitas 8

6.3. Supervisión y vigilancia reforzada en: 8

7. Principios de gestión preventiva ante abuso sexual..... 9

8. Derechos y deberes..... 9

8.1. Personas residentes: 9

8.2. Personal y voluntarios: 10

8.3. ELEAM San Francisco de Asís. 10

9. Organización para la gestión del riesgo. 10

10. Difusión 10

11. Detección y Denuncia 11

12. Actuación Inmediata 11

13. Investigación interna y medidas 13

14. Sanciones internas..... 13

15. Seguimiento y reparación 13

16. Coordinación interinstitucional 13

17. Anexos..... 14

1. Formulario de denuncia.....14

1. Introducción:

El presente **Protocolo de Prevención, Detección y Actuación ante abuso sexual y otras agresiones físicas en el ELEAM San Francisco de Asís** tiene como propósito resguardar la dignidad, seguridad e integridad de los residentes, trabajadores, visitas y cualquier persona vinculada al establecimiento.

El abuso sexual en personas mayores constituye una grave vulneración de derechos humanos y configura un delito conforme al Código Penal chileno, especialmente en lo previsto en los artículos 361 a 366 quáter, considerando como agravantes la especial vulnerabilidad de las víctimas (art. 12 n°6 o 12 nº21) y su incapacidad para resistir o consentir válidamente (art. 361 n°1 y n°2).

Asimismo, resulta especialmente relevante lo dispuesto en el artículo 403 bis del Código Penal, que tipifica el **maltrato corporal relevante** cuando la víctima es- entre otras- una persona adulta mayor o en situación de discapacidad. Esta norma también contempla la responsabilidad penal por omisión de quienes, teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de estas personas, **no impidan su maltrato debiendo hacerlo**. Esta disposición es particularmente significativa para quienes ejercen funciones directivas o de supervisión en el establecimiento, dado el deber reforzado de protección que implica su rol.

Por otra parte, el Código Procesal Penal establece la obligación de denunciar hechos constitutivos de delito a la autoridad competente cuando se tiene noticia de ello en razón de funciones o cargo, conforme al artículo 175, aplicable expresamente a quienes trabajan en instituciones de salud y atención de adultos mayores. Ello incluye a directores técnicos, funcionarios, cuidadores y cualquier persona que tome conocimiento fundado de un hecho de esta naturaleza.

El **Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Personas Mayores (Decreto Supremo N°20, de 2022, del Ministerio de Salud)**, en sus artículos 1, 2, 4 y 5 letra k, establece como obligación de todo ELEAM contar con reglamentos internos que salvaguarden los derechos y la autonomía de los residentes, incluyendo expresamente procedimientos de gestión de reclamos, protección en el uso de espacios comunes, programas de atención integral diferenciada y protocolos frente a emergencias, dentro de los cuales se entienden incorporadas las acciones necesarias para la prevención de abusos y la protección ante situaciones de violencia, negligencia o maltrato.

Este protocolo, por tanto, forma parte integrante de las obligaciones legales y reglamentarias del ELEAM San Francisco de Asís, y será aplicable sin excepciones. Busca no solo cumplir con las disposiciones legales vigentes, sino generar una cultura de respeto, buen trato y cuidado, alineada con los estándares de derechos humanos, velando por la protección efectiva de las personas mayores y de todas las personas que forman parte de esta comunidad.

Este protocolo incorpora un enfoque de género, comprendiendo que las violencias sexuales afectan de manera diferenciada a hombres, mujeres, personas de identidades sexo-genéricas diversas y personas en situación de dependencia o subordinación. Se busca

garantizar la igualdad de trato, la no discriminación y la reparación efectiva del daño, considerando la interseccionalidad de los factores de riesgo que enfrentan las personas mayores.

2. Marco legislativo

Para la elaboración de este Protocolo de Prevención, Detección actuación frente a situaciones de abuso sexual en el ELEAM San Francisco de Asís, se consideraron los siguientes insumos legales, normativas y documentos institucionales:

- Código Penal de Chile;
- Código Procesal Penal;
- Decreto Supremo N°20/2022, Ministerio de Salud, Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores;
- Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo, ELEAM San Francisco de Asís;
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, ELEAM San Francisco de Asís.
- Convenios y protocolos suscritos con SENAMA, Seremi de Salud, Servicio de Salud de Chiloé y otros organismos externos

3. Objetivo

El objetivo de este protocolo es establecer lineamientos claros para la prevención, detección, atención y seguimiento de situaciones de abuso sexual y otras agresiones físicas que puedan ocurrir al interior del ELEAM San Francisco de Asís, resguardando la seguridad, dignidad e integridad física y psíquica de las personas mayores residentes, así como del personal, voluntarios, visitas adultas o menores de edad y cualquier persona que interactúe con el establecimiento, con especial consideración a las desigualdades de género y vulnerabilidades asociadas.

Este protocolo busca:

- Prevenir y reducir los factores de riesgo asociados a conductas de abuso sexual y otras formas de agresión física o de maltrato corporal.
- Garantizar la detección oportuna y la correcta notificación de los hechos, en cumplimiento de la obligación legal de denuncia establecida en el artículo 175 del Código Procesal Penal.
- Proteger los derechos de las personas vulnerables conforme a las disposiciones del Código Penal, en particular los artículos 361 y siguientes, que regulan los delitos sexuales, considerando la especial situación de vulnerabilidad y dependencia de las personas mayores (art. 403 TER del Código Penal)
- Dar cumplimiento a lo exigido por el Reglamento de ELEAM (Decreto N°20/2022, artículo 5 letra k), asegurando un entorno protector, procedimientos claros de gestión de reclamos, resguardo de espacios comunes, programas de atención integral diferenciada y protocolos específicos frente a situaciones de maltrato o abuso.

Asimismo, este protocolo promueve una respuesta institucional integral, seria y responsable, que compatibilice la protección de la víctima, el respeto de los derechos de todas las personas involucradas, el manejo confidencial de los antecedentes y la coordinación con organismos externos competentes.

4. Ámbito de Aplicación y Alcances

Este protocolo se aplica a todas las personas que forman parte, trabajan en, o interactúan con el ELEAM San Francisco de Asís, incluyendo:

- Personas residentes del establecimiento, cualquiera sea su nivel de autonomía física, cognitiva o emocional.
- Trabajadores y trabajadoras del establecimiento, incluyendo personal directivo, administrativo, técnico, auxiliares, cuidadores, enfermería, alimentación, limpieza, entre otros.
- Personal externo, tales como proveedores, voluntarios, practicantes, contratistas, profesionales de apoyo u otras personas que ingresen por motivos laborales o asistenciales.
- Visitas, tanto adultos, como menores de edad, que ingresen por motivos familiares, sociales, religiosos u otros.

Los alcances de este protocolo comprenden:

- **Prevención activa**, mediante acciones institucionales orientadas a reducir los riesgos de abuso sexual dentro del establecimiento, generar conciencia, capacitar al personal y educar a residentes y familias.
- **Detección y notificación temprana**, a través de mecanismos internos y externos de denuncia, tanto para hechos consumados como para sospechas fundadas de riesgo.
- **Actuación inmediata**, estableciendo medidas de protección y seguridad, atención médica y psicológica, separación de partes involucradas y activación de los procedimientos disciplinarios e institucionales correspondientes.
- **Coordinación con organismos competentes**, cumpliendo la obligación legal de denunciar hechos constitutivos de delito (artículo 175 del Código Procesal Penal) y articulando las acciones con servicios de salud, SENAMA, Ministerio Público y otros actores externos cuando corresponda.
- **Seguimiento, registro y mejora continua**, asegurando la documentación de cada caso, el acompañamiento psicosocial a las víctimas, la revisión de condiciones que permitieron el hecho y la actualización de protocolos preventivos.

Este protocolo será aplicable sin excepción, independientemente del cargo, condición, edad, relación jerárquica o tipo de vínculo entre las personas involucradas. Todo el personal del ELEAM tiene la obligación de conocerlo, aplicarlo y velar por su cumplimiento.

5. Definiciones

Abuso sexual: Todo contacto, interacción o exposición de carácter sexual realizado sin consentimiento válido, o cuando la persona no puede otorgarlo por deterioro cognitivo, discapacidad, dependencia o minoría de edad. Incluye tocamientos, besos, penetración, exhibicionismo, acoso verbal, exposición a pornografía, uso de imágenes o grabaciones sexuales. Comprende violación, abuso sexual propio, impropio, y estupro, conforme a los artículos 361 a 366 quáter del Código Penal.

Abuso sexual infantil: Todo contacto, interacción o exposición de carácter sexual entre un niño/a con un adulto, en el cual el menor es utilizado(a) para satisfacer sexualmente al adulto. Pueden ser actos cometidos con niños/as del mismo o diferente sexo del agresor.

Acoso Sexual: Es aquella conducta en la que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenazan o perjudican la situación laboral o las oportunidades de empleo del receptor (artículo 2° del Código del Trabajo).

Agresor/a: Persona que ejecuta actos de abuso sexual, sin distinción de edad, cargo, rol o relación con la víctima.

Corrupción de menores o de personas con discapacidad (artículo 403 bis CP): Cualquier acción destinada a exponer a un niño, niña, adolescente o persona con discapacidad intelectual o psíquica a presenciar o participar en actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, por cualquier medio, incluyendo actos presenciales, digitales o audiovisuales. Este delito, incorporado en la última reforma legal, reconoce el especial daño que estas conductas generan incluso cuando no hay contacto físico.

Consentimiento: Manifestación libre, consciente e informada de voluntad para participar en una actividad sexual. En personas mayores con deterioro cognitivo, demencia avanzada o dependencia severa, el consentimiento válido no puede otorgarse.

Enfoque de género: perspectiva que permite identificar y corregir desigualdades entre mujeres y hombres, y otras expresiones identitarias, visibilizando las relaciones de poder que inciden en las situaciones de abuso o su ivisibilización.

Estupro: Obtención de actos sexuales mediante abuso de una relación de dependencia, autoridad, confianza o cuidado, aprovechándose de la inexperiencia, vulnerabilidad, ignorancia o incapacidad de la persona mayor para comprender o resistir el acto.

Lesiones: Todo daño causado a la salud física o psíquica de otra persona. Puede ser: **Lesiones leves**: Que no dejan secuela grave ni impiden actividades habituales por más de 7 días. **Lesiones menos graves**: que generan incapacidad laboral o enfermedad por más de 7 días y menos de 30. **Lesiones graves**: que producen enfermedad o incapacidad por más de 30 días, pérdida de un sentido, miembro, órgano o cicatriz notoria y permanente.

Estos delitos están regulados en los artículos 395 a 403 del Código Penal.

Maltrato sexual: Comportamientos, palabras o actitudes de connotación sexual que vulneran la dignidad de otra persona, sin contacto físico. Incluye acoso verbal, gestual, comentarios o insinuaciones sexuales persistentes.

Testigo: Persona que presencia, escucha o toma conocimiento fundado de hechos de abuso sexual o de riesgo al interior del ELEAM.

Referente psicosocial o apoyo de salud mental: Profesional interno o externo al ELEAM, con formación en psicología, trabajo social o salud mental comunitaria, encargado de brindar contención emocional, evaluación preliminar del daño, seguimiento a víctimas y orientación técnica al equipo frente a situaciones de abuso. Puede pertenecer al CESFAM de referencia o ser parte de redes de apoyo convenidas con el ELEAM.

Señales de alerta físicas, emocionales o conductuales: Indicadores como lesiones genitales, miedo, ansiedad, retiramiento, agresividad, llanto frecuente, cambios bruscos de humor, aislamiento social, alteraciones del sueño o alimentación, entre otros.

Víctima: Persona afectada por hechos de abuso sexual, independiente de su edad, condición física o cognitiva, o del rol que desempeñe en el ELEAM (residente, trabajador/a, visitante, etc.).

Violación: Todo acto de acceso carnal o penetración vaginal, anal o bucal, realizado sin consentimiento válido, usando genitales, dedos u objetos. En el caso de personas mayores con deterioro cognitivo o dependencia severa, el consentimiento se presume inexistente.

Violencia de género: cualquier acto que cause daño físico, sexual o psicológico basado en el género, orientación sexual o identidad de una persona, incluyendo agresiones sexuales en contextos de dependencia o desigualdad de poder.

Maltrato corporal relevante: Todo acto de violencia física que, por su intensidad o reiteración, afecta de manera significativa la integridad o dignidad de una persona adulta mayor o en situación de discapacidad, en los términos de la ley N° 20.422. Incluye golpes, empujones, sacudidas, agresiones con objetos u otras formas de maltrato físico relevante. También se configura cuando una persona que tiene un deber especial de cuidado o protección no impide dicho maltrato, debiendo hacerlo.

6. Política de prevención sobre abuso sexual y otras agresiones físicas en el ELEAM San Francisco de Asís.

El ELEAM San Francisco de Asís establece una política institucional de tolerancia cero frente al abuso sexual y otras agresiones físicas hacia residentes, trabajadores, visitas o cualquier persona que interactúe con el centro. Esta política busca garantizar un entorno seguro, basado en respeto mutuo, la dignidad, los derechos humanos y la igualdad, incorporando especialmente la perspectiva de género y el enfoque de protección a las personas vulneradas.
La prevención se implementa mediante la evaluación de riesgos al ingreso, capacitación continua del personal, la supervisión de espacios sensibles, la entrega de información clara

a residentes y familias, y la existencia de canales confidenciales de denuncia accesibles para toda la comunidad del ELEAM. La institución asume un compromiso activo de prevención, intervención oportuna y reparación, velando siempre por el bienestar integral de las personas mayores residentes y de quienes interactúan con ellas.

6.1. Evaluación de riesgos y perfil de ingreso:

Residentes: evaluación de antecedentes conductuales, cognitivos, de salud mental y sociales al momento de ingreso, incluyendo antecedentes de violencia, delitos sexuales u otras conductas de riesgo.

Personal contratado: Exigencia de certificación de antecedentes penales, revisión de referencias laborales y entrevista focalizada en competencias de buen trato y trabajo con población vulnerable,

Voluntarios, practicantes y personal externo: firma de compromisos de buen trato, revisión de antecedentes y supervisión directa durante actividades.

Visitas adultos y menores de edad: Registro obligatorio de identidad, relación con el o la residente, motivo de la visita y frecuencia. Para visitas frecuentes (familiares cercanos, cuidadores externos contratados por la familia), el ELEAM podrá solicitar certificados de antecedentes penales, firmar compromisos de buen trato y recibir instrucciones específicas sobre normas de convivencia y resguardo, especialmente cuando existan antecedentes de riesgo o situaciones previas de conflicto.

6.2. Capacitación continua:

Personal: Capacitación anual obligatoria en buen trato, derechos humanos, consentimiento válida y autonomía; Identificación de abuso sexual, lesiones, maltrato y señales de alerta; Identificación de factores de riesgo; Procedimientos internos de denuncia; Prevención de abuso hacia menores de edad dentro del ELEAM.

Residentes, familias y visitas: Entrega de información accesible (material escrito, charlas, afiches) sobre normas básicas de convivencia, protección, derechos y canales de denuncia.

Capacitación anual obligatoria del personal sobre: buen trato, abuso sexual, consentimiento y enfoque de género; identificación de factores de riesgo, incluyendo situaciones de discriminación o violencia de género y; procedimientos de actuación sensibles a las diferencias de género.

6.3. Contención emocional inmediata:

Un/a referente psicosocial o profesional de salud mental debe brindar contención emocional inicial a la víctima, con enfoque de género y atención diferenciada según la identidad de género de la víctima, idealmente dentro de las primeras 12 horas desde la activación del protocolo. El equipo del ELEAM deberá coordinar con el CESAFAM u otra red local si no se cuenta con este recurso internamente.

6.4. Supervisión y vigilancia reforzada en:

- Vigilancia reforzada en dormitorios, baños, duchas, salas de atención íntima y espacios comunes con visitas.
- Acompañamiento obligatorio de menores de edad durante visitas.
- Restricciones de contacto físico o cercanía para residentes identificados de riesgo.
- Registro detallado de ingreso, egreso y permanencia de visitas, personal externo y voluntarios.

7. Principios de gestión preventiva ante abuso sexual

- **Tolerancia cero:** no se permitirá ninguna forma de abuso sexual, contacto inapropiado o exposición a material sexual, sea entre residentes, hacia personal, visitas (adultos o menores) o de parte de terceros externos.
- **Protección de personas vulnerables:** se reconoce especialmente la situación de vulnerabilidad de las personas mayores, especialmente aquellas con deterioro cognitivo, discapacidad o dependencia, así como niñas, niños y adolescentes que ingresen como visitas.
- **Prevención en el origen:** La gestión de riesgo se centra en identificar y reducir los factores que puedan facilitar el abuso, como ambientes no supervisados, falta de capacitación, desconocimiento de señales de alerta, deficiencias en el control de acceso o en la evaluación de riesgos conductuales.
- **Participación de toda la comunidad:** La prevención involucra activamente a trabajadores/as, residentes, familias, voluntarios/as, proveedores y visitantes, quienes deben conocer las normas, protocolos y canales de denuncia.
- **Confidencialidad y no revictimización:** Todas las acciones preventivas y de respuesta priorizan la protección de la víctima ,evitando su exposición pública, respetando su privacidad y brindándole contención emocional y apoyo.
- **Mejora continua:** El protocolo será revisado periódicamente para incorporar aprendizajes, adecuaciones normativas y mejores prácticas en prevención, detección y actuación frente a abuso sexual.

8. Derechos y deberes

8.1. Personas residentes:

- A vivir en un entorno seguro, digno, libre de violencia, abuso, negligencia o discriminación.
- Recibir protección frente a cualquier situación de abuso sexual, maltrato físico, psicológico o verbal.
- A ser escuchadas, respetadas y acompañadas si denuncian situaciones de riesgo.
- A acceder a información clara sobre sus derechos y canales de ayuda.
- A recibir atención médica, emocional y legal en caso de ser víctimas de abuso.
- A ser tratado/a con respeto y dignidad sin discriminación por sexo, género, orientación sexual o identidad de género.

8.2. Personal y voluntarios:

- A desempeñar sus funciones en un entorno laboral seguro, libre de abuso sexual, acoso violencia.
- A ser tratado/a con respeto y dignidad sin discriminación por sexo, género, orientación sexual o identidad de género
- A recibir capacitación adecuada para prevenir, detectar y actuar frente a situaciones de abuso.
- A ser tratados con respeto y tener derecho a defensa e caso de ser involucrados en denuncias.

8.3. ELEAM San Francisco de Asís.

- Elaborar, poner en conocimiento e implementar el protocolo de prevención detección y actuación ante abuso sexual y otras agresiones físicas.
- Informar a las personas trabajadoras, residentes y visitas, de los canales de denuncia, investigación y sanción de abuso sexual, como de las instancias estatales para denunciar.
- Denunciar a la dirección del establecimiento cualquier hecho, sospecha o señal de abuso sexual, maltrato o violencia, usando los canales establecidos.
- Denunciar de inmediato a la dirección del establecimiento cualquier situación de maltrato corporal relevante y tomar medidas para impedir o hacer cesar la agresión.
- Colaborar activamente con las acciones preventivas, investigativas y de protección implementadas.

9. Organización para la gestión del riesgo.

- Identificación de riesgos (residente-residente; residente – personal; residente – visita, personal – visita etc.)
- Factores de riegos (cognitivos, conductuales, ambientales)
- capacitación obligatoria
- Seguimiento y mejora continua.

10. Difusión

Se dará a conocer el contenido del protocolo a las personas trabajadoras, residentes, visitantes, mediante la incorporación en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, a través de charlas y mediante material informativo para residentes, familias y personal. Esa información deberá ser periódicamente actualizada.

El o la referente psicosocial será responsable de aplicar una pauta de seguimiento al menos una vez al mes por tres meses posteriores al hecho, verificando el bienestar psicológico de la víctima, su integración y percepción de seguridad. Adicionalmente, deberá coordinar acciones con los equipos clínicos del CESFAM u otros especialistas cuando se detecten señales de trauma persistente o riesgo de revictimización.

El acompañamiento terapéutico de la víctima deberá ser realizado respetando su identidad de género, expresión de género y condiciones particulares, asegurando un espacio libre de discriminación y revictimización.

11. Detección y Denuncia

1. Canales internos de denuncia	Cuando la denuncia sea realizada por terceras personas, incluyendo residentes y/o visitantes externos al establecimiento, se podrá comunicar directamente con la dirección del ELEAM, en buzones confidenciales, con reportes escritos, incluso anónimos.
2. Identificación de señales de alerta	Observación de señales físicas (lesiones), emocionales (miedo, llanto) y conductuales (aislamiento, rechazo a cuidadores).
3. Recepción respetuosa de la denuncia	Escuchar sin interrogar, contener emocionalmente a la víctima o denunciante.
4. Registro del hecho	Completar formulario confidencial: fecha, lugar, personas involucradas, descripción breve.
5. Notificación a dirección del ELEAM	Cuando la denuncia deba ser realizada por un empleado del ELEAM, deberá notificar el registro a la dirección del ELEAM para activar protocolo interno.
6. Evaluación de denuncia externa	Determinar si corresponde denunciar a Fiscalía, Carabineros, SENAMA, Seremi, según art. 175 CPP.

12. Roles y responsabilidades

La aplicación del presente protocolo requiere de la intervención coordinada de los distintos estamentos del ELEAM San Francisco de Asís. A continuación, se indican los roles y tiempos de respuesta para cada uno:

- Directora Técnica: Activa formalmente el protocolo, coordina la notificación a las autoridades competentes (Ministerio Público, Seremi de Salud, SENAMA, Carabineros o Policía de Investigaciones, SERNAMEG, Oficina Local de la Niñez, según corresponda) y supervisa la correcta aplicación de las medidas de protección. Esta acción debe ser realizada tan pronto entre en conocimiento de los hechos o reciba la denuncia, no pudiendo extenderse más allá de 2 horas.
- Administradora del ELEAM: Ejecuta las medidas inmediatas de resguardo físico, como la separación de los involucrados, reubicaciones preventivas, o control de accesos, entre otros. Estas acciones deberán ejecutarse dentro de 4 horas de conocidos los hechos o recibida la denuncia.
- Encargada/o de Recursos Humanos: Si el o la presunto/a agresor/a es parte del personal, debe iniciar el procedimiento disciplinario o labora correspondiente,

incluyendo suspensión preventiva, y remitir los antecedentes a la Dirección Técnica, durante el mismo turno.

- Referente Psicosocial o Apoyo de Salud Mental: Realiza la contención emocional inicial a la víctima, evalúa la necesidad de derivaciones externas y lidera el seguimiento terapéutico. El primer contacto debe realizarse dentro de 12 horas, pudiendo derivarse dentro de 24 horas y debiendo hacer un seguimiento mensual de cada caso.
- Todo el personal del ELEAM: Tienen la obligación de reportar cualquier indicio, sospecha o testimonio de abuso sexual o agresión física, ya sea como testigo directo o por información de terceros. La obligación de reporte debe ejercerse de inmediato, dentro del mismo turno.

13. Registro y seguimiento:

- Registro centralizado y confidencial: Toda denuncia (verbal, escrita o por indicios) será registrada en un formulario confidencial que incluye fecha, identidad de las partes involucradas, canal de denuncia, medidas adoptadas y responsables. Este registro será custodiado por la Dirección Técnica y tendrá acceso restringido.
- Seguimiento a la víctima: Se establecerá un plan de seguimiento individualizado, con controles mensuales durante al menos 3 meses. Este plan será implementado por el referente psicosocial, quien documentará el estado emocional y la percepción de seguridad e la persona afectada.
- Revisión de medidas correctivas: El equipo directivo, junto con Recursos Humanos y el área psicosocial, revisará en conjunto la pertinencia de las medidas adoptadas, su ejecución efectiva y los cambios requeridos para prevenir nuevos eventos similares.

14. Actuación Inmediata

- Separación física de las partes
- Atención médica inmediata y contención emocional
- Registro de hechos
- Notificación interna a Directora Ejecutiva
- Notificación externa obligatoria cuando corresponda. Si la víctima es menor de edad o adulto mayor con dependencia severa:
- Denuncia al Ministerio Público o Carabineros (Ley 21.057 y art. 175 CPP)
- Notificación a Seremi de Salud y SENAMA

En aquellos casos en los que no haya obligación de denuncia sí haya un protocolo en que se informe a la víctima o sus representantes los derechos que tiene dentro de los cuales se encuentran 1. Denuncia para que se investigue penalmente el hecho, directamente en el Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o tribunales con competencia penal. Por ningún motivo en casos de delitos sexuales en contra de mayores, se puede denunciar sin el consentimiento de la víctima, es ésta la que tiene que denunciar directamente. Nadie puede denunciar por ella.

15. Investigación interna y medidas

- Recopilación de antecedentes por personal designado
- Medidas preventivas adicionales: reubicación de habitaciones, supervisión permanente, suspensión o desvinculación de personal involucrado, si aplica.
- Registro confidencial escrito de hechos y testimonios

16. Sanciones internas

- Residentes agresores: reubicación, restricción de desplazamiento, derivación a otro centro.
- Personal agresor: desvinculación inmediata si se comprueba responsabilidad.
- Visitantes agresores: prohibición definitiva de ingreso.

17. Seguimiento y reparación

- Acompañamiento terapéutico de la víctima
- Revisión de las condiciones que permitieron el hecho
- Ajustes al protocolo y capacitaciones

18. Coordinación interinstitucional

- Convenios con CESFAM, centros de salud mental, defensoría del adulto mayor y organizaciones con experiencia en intervenciones con enfoque de género;
- Participación de SENAMA y Seremi en revisiones y auditorías;
- Centro de Salud Castro.

19. Anexos

1. Formulario de denuncia

FORMULARIO DE DENUNCIA CONFIDENCIAL

Para realizar una denuncia por abuso sexual, lesiones, maltrato físico, psicológico o verbal, usted puede completar este formulario y entregarlo impreso a la Directora Ejecutiva del ELEAM San Francisco de Asís, o enviarlo al correo electrónico denuncias@franciscanos.cl.

DATOS DE QUIEN REALIZA LA DENUNCIA (OPCIONAL)

Nombre completo: _____
Relación con el ELEAM:
☐ Residente ☐Familiar / visita ☐Trabajador/a ☐Voluntario/a ☐ Otro: _____
Teléfono / correo de contacto (opcional): _____
¿Desea mantener anonimato?
☐ Sí ☐ No

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA (VÍCTIMA)
Nombre completo (si es conocido): _____
Edad aproximada: _____
Condición:
☐ Residente ☐ Trabajador/a ☐ Visitante (adulto) ☐ Visitante (menor de edad) ☐ Otro: _____

¿La víctima ha señalado sentirse discriminada por motivos de género, identidad u orientación sexual?
☐ Sí ☐ No

Observaciones adicionales con perspectiva de género:_____

Nivel de dependencia (si aplica):
☐ Autovalente ☐ Dependiente leve ☐ Dependiente severo ☐ No se sabe

DATOS DEL PRESUNTO AGRESOR/A
Nombre (si es conocido): _____
Relación con el ELEAM:
☐Residente ☐Trabajador/a ☐Visitante ☐Voluntario/a ☐Otro: _____

DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Descripción de lo ocurrido. Detalle con sus propias palabras los eventos, sea lo más específico posible, identificando fecha, lugar, situación, incluya todo lo que se sepa, aunque parezca poco importante:
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

TESTIGOS (SI LOS HAY)
Nombre(s) y relación con el ELEAM:
_____
¿Han sido informados del protocolo o de los pasos a seguir?
☐ Sí ☐ No ☐ No se sabe

OBSERVACIONES ADICIONALES O RIESGOS INMEDIATOS
¿Hay riesgo urgente para la víctima o para otras personas?

☐ Sí ☐ No
Describir el riesgo, si lo hay:
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

INSTRUCCIONES FINALES

Entregar este formulario a la Directora Ejecutiva, enfermería, o enviar al correo electrónico denuncias@franciscanos.cl

El contenido será tratado bajo estricta confidencialidad. Se activarán medidas de protección y notificación a las autoridades según corresponda.
/a la Director/a Técnico/a del ELEAM o persona responsable designada.

Fecha de recepción: _____

Firma de quien recibe (obligatoria): _____