FUNDACIÓN INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC

RESOLUCIÓN RECTORÍA N°20/2024

APRUEBA NORMA DE CARÁCTER GENERAL SOBRE SANA CONVIVENCIA Y PROTECCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN CAMPOS CLÍNICOS

VISTOS:

1. La facultad otorgada por la letra f del artículo 5 y artículo 6 del Reglamento General Vigente y demás aplicables.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Fundación Instituto Profesional Duoc UC es una institución de educación superior, constituida legalmente como una fundación privada sin fines de lucro y que, por tanto, se encuentra sometida a la normativa vigente aplicable a este tipo de personas jurídicas como asimismo a toda la normativa de educación superior vigente a la fecha.
2. Que, la Escuela de Salud de Duoc UC, está comprometida con proporcionar un ambiente de aprendizaje y trabajo seguro, respetuoso y libre de conductas que puedan afectar negativamente la salud mental y el bienestar de nuestra comunidad.
3. Que, esta Norma tiene por objeto garantizar un ambiente de convivencia sana y protección de la salud mental para todos los estudiantes, personal docente y administrativo que participan en prácticas curriculares e internados en los campos clínicos, estableciendo flujos claros de acción en caso de denuncias de acoso, bullying y otros problemas relacionados.

RESUELVO:

PRIMERO: Apruébese la *Norma de Carácter General sobre Sana Convivencia y Protección de la Salud Mental en Campos Clínicos*, cuyo texto se adjunta a continuación de esta resolución.

SEGUNDO: La Norma de Carácter General sobre Sana Convivencia y Protección de la Salud Mental en Campos Clínicos que en este acto se aprueba, entrará en vigencia a contar de esta fecha.

Comuníquese, publíquese y regístrese.

Santiago, diciembre 17 de 2024.

CARLOS DÍAZ VERGARA
RECTOR

KIYOSHI FUKUSHI MANDIOLA
VICERRECTOR ACADÉMICO

"NORMA DE CARÁCTER GENERAL SOBRE SANA CONVIVENCIA Y PROTECCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN CAMPOS CLÍNICOS"

PR-SS-001

SUBDIRECCIÓN DE CAMPOS CLÍNICOS

ESCUELA DE SALUD DUOC UC

2024

Elaborado por	**Revisado por**	**Aprobado por**
(firma)	(firma)	(firma)
Luis Arancibia Subdirector de Campos Clínicos	Gloria Lobos - Directora de Escuela Pilar Estay - Directora Jurídica	Gloria Lobos Directora de Escuela
Fecha: 18/07/2024	Fecha: 21/10/2024 05/11/2024	Fecha:09/12/2024

Introducción:

En la Escuela de Salud de Duoc UC, nos comprometemos a proporcionar un ambiente de aprendizaje y trabajo seguro, respetuoso y libre de conductas que puedan afectar negativamente la salud mental y el bienestar de nuestra comunidad.

Este compromiso incluye a todos nuestros estudiantes, personal docente y administrativo que participan en actividades prácticas en los campos clínicos asociados a nuestras carreras.

La convivencia sana y la protección de la salud mental son pilares fundamentales para garantizar una educación de calidad y un entorno propicio para el desarrollo personal y profesional. Con el fin de mantener estos estándares, hemos desarrollado un protocolo detallado que establece los procedimientos y flujos de acción en caso de denuncias de acoso, bullying y otros problemas relacionados en los campos clínicos. Este protocolo busca no solo abordar y resolver estos incidentes de manera efectiva, sino también prevenir su ocurrencia a través de la sensibilización y la formación continua.

Objetivo

Garantizar un ambiente de convivencia sana y protección de la salud mental para todos los estudiantes, personal docente y administrativo que participan en prácticas curriculares e internados en los campos clínicos, estableciendo flujos claros de acción en caso de denuncias de acoso, bullying y otros problemas relacionados.

Ámbito de Aplicación

Este protocolo se aplica a todos los estudiantes, personal docente y administrativo en los campos clínicos en los cuales se realizan actividades prácticas de las carreras de la Escuela de Salud de Duoc UC (en adelante, también el **"Protocolo"**). De esta forma, rige en cualquier lugar donde se lleven a cabo prácticas clínicas y otras actividades formativas relacionadas con nuestras carreras de salud.

Asimismo, el Protocolo se extiende a todas las sedes y centros clínicos asociados a Duoc UC, garantizando una cobertura amplia y uniforme en la protección de la salud mental y la promoción de una convivencia respetuosa y sana.

1. Principios Generales:

- **Respeto y Dignidad:** Fomentar un ambiente de respeto y dignidad para todos.
- **Confidencialidad:** Mantener la confidencialidad de todas las partes involucradas.
- **Imparcialidad:** Tratar todas las denuncias de manera justa e imparcial.
- **Apoyo:** Proveer apoyo emocional y psicológico a las víctimas.

2. Glosario:

- **Acoso:** Conducta indeseada que afecta la dignidad de una persona, creando un ambiente intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- **Bullying:** Acoso constante e intencionado que causa daño emocional o físico.
- **Sana Convivencia:** Relación armónica y respetuosa entre todas las personas en el campo clínico.
- **Denunciante:** Persona que presenta una queja o denuncia.
- **Denunciado:** Persona contra la cual se presenta una queja o denuncia.
- **Profesional Tutor Clínico:** Profesional de la institución de salud encargado de guiar y apoyar a los estudiantes durante sus prácticas clínicas.
- **Referentes del Convenio:** Representantes de las instituciones asociadas que colaboran en las prácticas clínicas.
- **Coordinador de Práctica en Sede:** Persona encargada de la coordinación y gestión de las prácticas en una sede específica.
- **Docente Supervisor de Prácticas:** Profesional con vínculo contractual directo con Duoc UC, que cumplirá funciones de supervisión académica de los estudiantes que efectúan sus prácticas en las dependencias de un Establecimiento de Salud. El Docente Supervisor de Práctica no realiza procedimientos clínicos.

- **Director de Carrera:** Responsable académico de una carrera específica, encargado de la toma de decisiones y gestión académica.
- **Gestor de Campos Clínicos Central:** Responsable de coordinar y supervisar la gestión de campos clínicos a nivel central.
- **Subdirector Nacional de Campos Clínicos:** Autoridad responsable de la estrategia y gestión general de los campos clínicos a nivel nacional.

3. Procedimiento en Caso de Denuncias:

Paso 1: Recepción de la Denuncia

Responsable: Docente Supervisor de Prácticas de Duoc UC.

a) **Acción:**
   i. El estudiante o el afectado (a) en caso de no ser estudiante, identifica la conducta inapropiada y decide reportarla.
   ii. Canal: Contacto inicial con el/la Docente Supervisor/a de Prácticas a través del correo institucional o plataforma declarada para hacer el reporte.

   Cuando la denuncia se refiera a maltrato de parte de personas no contratadas por DUOC UC, el/la estudiante o el afectado (a) en caso de no ser estudiante, podrá informar de la situación al Docente Supervisor de Práctica a través del medio más expedito y también de manera escrita vía correo electrónico.

   Alternativamente a las vías de contacto indicadas en el párrafo anterior para reportar denuncias o conductas inapropiadas, y especialmente en el caso en que el/la estudiante o el afectado (a) en caso de no ser estudiante, estime que no existen las condiciones para reportar la conducta al Supervisor de Prácticas (o no se dan las condiciones para que el caso sea investigado internamente, es decir, en el Campo Clínico), podrá reportar la denuncia o conducta inapropiada en forma directa al Canal de Integridad Corporativa de DUOC UC, a saber, https://seiduoc.integridadcorporativa.cl/denuncias o a la plataforma de relacionamiento estudiantil “vivoduoc” respectivamente.

b) **Registro:** El/la Docente Supervisor/a de Prácticas de Duoc UC registra todos los detalles relevantes de la denuncia, asegurando que toda la información sea precisa y completa.
c) **Confidencialidad:** Se asegura que la denuncia y los detalles relacionados se mantengan confidenciales para proteger la privacidad de todas las partes involucradas.
d) **Documento Utilizado:** Formulario de Denuncia de Acoso y Bullying.
e) **Tiempo de Respuesta:** Inmediato, en cuanto se reciba la denuncia.

Paso 2: Informe Inicial

Responsable: Docente Supervisor de Prácticas de Duoc UC.

a) **Acción:** El/la Docente Supervisor/a de Práctica de Duoc UC informa al Coordinador de Práctica en Sede y al Director/a de Carrera sobre la denuncia recibida.

b) **Comunicación:** Esta comunicación debe ser inmediata y precisa, asegurando que ambos responsables estén completamente informados de la situación.
c) **Documento Utilizado:** Informe Inicial de Denuncia.
d) **Tiempo de Respuesta:** Dentro de las primeras 24 horas de recibir la denuncia.

Paso 3: Evaluación.

Responsable: Director (a) de Carrera.

a) **Acción:** El Director (a) de Carrera realizará una evaluación preliminar de la denuncia para determinar la gravedad del asunto o si se trata de materias que tienen regulación específica (Ley Karin; Ley 21.369 o Reglamento Disciplinario de DUOC UC según corresponda). Para esta evaluación deberá asesorarse por la Dirección Jurídica de DUOC UC.

   En caso de que se trate de denuncias en contra de personas no contratadas por DUOC UC, previo asesoramiento de parte de la Dirección Jurídica de DUOC UC, el Director (a) de Carrera adoptará alguna de las siguientes medidas según las particularidades del caso:

i. Remitirá la denuncia al área de recepción e investigación de denuncias del CFPT al que pertenezca el presunto acosador/a o agresor/a contra quien se ha presentado la denuncia, para que inicie el procedimiento de investigación y sanción correspondiente, requiriendo que dicho *CFPT reporte los resultados de la investigación y adopte e informe a DUOC UC las medidas de protección dispuestas para protección a la o las víctimas del caso. Para estos efectos, e*l/la Directora/a de Carrera evaluará con el Coordinador de Práctica en Sede y el Subdirector de Campos Clínicos, la activación de canales de comunicación con la institución en convenio.

ii. Si es pertinente de acuerdo con los antecedentes y gravedad del caso, el/la Directora de Carrera y la Dirección Jurídica solicitarán que se active el protocolo de investigación en donde el/la estudiante realiza la práctica en contra de la persona denunciada.

iii. *Remitir la denuncia a la Dirección Jurídica de* DUOC UC, para determinar en conjunto con ésta si el CAD respectivo establece procedimientos de reclamo o solución de controversias en materias que podrían ser de responsabilidad del Campo Clínico relacionadas con la conducta o agresión denunciada, para que se adopten las medidas y activen los protocolos correspondientes.

iv. Si el denunciado/a no perteneciera a DUOC UC ni al CFPT, el/la Directora de Carrera efectuará las consultas pertinentes a la Dirección Jurídica de DUOC UC con la finalidad de evaluar la presentación de la denuncia ante las instituciones policiales correspondientes o el Ministerio Público según se ajuste a las características y gravedad del caso denunciado.

En forma paralela a la acción anterior, el Director (a) de Carrera ofrecerá apoyo sicológico inicial al afectado/a en caso de ser requerido/necesario.

b) **Determinación:** Basado en la evaluación anteriormente señalada, dependiendo de la gravedad del caso o de la materia que se trate, el Director (a) de Carrera (previa orientación de la Dirección Jurídica de DUOC UC, comunicará si la investigación y reporte serán llevados directamente por él (ella) (y/o por quien haya sido delegado por el Director de Carrera para esta función), es decir, dentro del campo clínico.

Por el contrario, si el caso es grave, o trata de materias específicas que obligan a la aplicación de normativa particular (por ejemplo, Ley Karin, Ley 21.369 o situaciones disciplinarias abordadas en el Reglamento Disciplinario de la institución) o existen conflictos de interés o cuestiones de independencia para que el Director (a) de Carrera (y/o quien tenga participación en la realización de la investigación y reporte como delegado dentro del campo clínico), instruya y dirija la investigación, el caso deberá ser investigado, informado y cerrado por la Dirección Jurídica de DUOC UC o por quien haya sido delegado por ésta, si corresponde.

c) **Retiro del Estudiante:** Dependiendo de los detalles de la denuncia, se pausa la práctica y se debe retirar al/la estudiante del centro clínico para evitar cualquier potencial represalia o escalamiento del conflicto.
d) **Documento Utilizado:** Informe de Evaluación Preliminar.
e) **Tiempo de Respuesta:** Evaluación dentro de las 24 horas de recibir el informe inicial, con la acción de retiro del estudiante, si es necesario, implementada dentro del mismo período.

Paso 4: Investigación Formal e Informe Final:

Responsable: Director (a) de Carrera/ Dirección Jurídica de DUOC UC

a) **Acción:** Si la investigación es llevada internamente en el campo clínico, el Director (a) de Carrera y/o su delegado (a), cita y entrevista a partes y testigos, recibe sus testimonios junto a otras pruebas que correspondan y elabora un reporte con conclusiones y medidas recomendadas. Por el contrario, si la investigación y reporte del caso deben ser llevadas por la Dirección Jurídica de DUOC UC, deriva de inmediato a ésta los antecedentes del caso. En ambos casos se deberá seguir el procedimiento de investigación y sanción establecido en el Reglamento Disciplinario de DUOC UC.

b) **Proceso:**

i. Investigación interna en campo clínico: El Director (a) de Carrera coordina con el Docente Supervisor de Prácticas de Duoc UC y/o con el Coordinador de Prácticas Clínicas en Sede, para llevar a cabo la investigación, recopilando declaraciones y evidencias de todas las partes involucradas, incluyendo a los referentes del convenio si es necesario.

f) **Documento Utilizado:** Informe de Investigación.
g) **Tiempo de Respuesta:** La investigación formal debe iniciarse dentro de las 48 horas de la evaluación preliminar y completarse dentro de un plazo de 10 días hábiles.

ii. Si la investigación y reporte es asumida directamente por la Dirección Jurídica de DUOC UC, ésta citará y entrevistará a partes y testigos, recibirá sus testimonios junto a otras pruebas que correspondan y elaborará un reporte con conclusiones y medidas recomendadas.

Paso 5: Decisión y Acciones Correctivas

Responsable: Director de Carrera.

a) **Acción:** El Director de Carrera toma decisiones basadas en el informe final de la investigación y aplica las acciones correctivas necesarias, sea que éste provenga de una investigación interna del campo clínico o la Dirección Jurídica de DUOC UC.
b) **Medidas**: Las acciones correctivas pueden incluir medidas disciplinarias, mediación entre las partes, y/o apoyo psicológico para los involucrados. En caso de no llegar a acuerdo entre las instituciones, se cambiará de centro de práctica al/la estudiante.
En caso de llegar a acuerdo entre las instituciones y el/la estudiante, éste volverá al centro de práctica con las nuevas medidas que se hayan dispuesto tras la investigación y reporte.
Documento Utilizado: Resolución de Acciones Correctivas.
c) Tiempo de Respuesta: Las decisiones y acciones correctivas deben ser implementadas dentro de los 5 días hábiles posteriores a la elaboración del informe final.

Paso 6: Seguimiento

Responsable: Coordinador de Práctica en Sede.

a) **Acción:** Se realiza un seguimiento periódico para asegurar que las acciones correctivas sean efectivas y que no se produzcan represalias contra el denunciante o cualquier otra parte involucrada.
Con el propósito de mantener un registro general se deberán enviar semestralmente a la Subdirección de Campo Clínico los casos de denuncia de maltrato de parte de personas no contratadas por Duoc UC.
b) **Monitoreo:** El seguimiento incluye la evaluación continua de la situación y la implementación de medidas adicionales si es necesario.
c) **Documento Utilizado:** Informe de Seguimiento.

Paso 7: Socialización y Apoyo

Responsable: Gestor de Campos Clínicos Central y Subdirector Nacional de Campos Clínicos.

a) **Acción:** Los resultados de la investigación y las acciones correctivas se socializan con las partes interesadas. Además, se brinda apoyo en la gestión investigativa y en la implementación de estrategias nacionales para prevenir futuros incidentes.

b) **Documento Utilizado:** Informe de Socialización y Estrategias Nacionales.

4. Flujograma:

1. Recepción de Denuncia

a) Acción: El estudiante o el afectado (a) en caso de no ser estudiante, identifica la conducta inapropiada y decide reportarla.
Canal: Contacto inicial con el/la Docente Supervisor/a de Prácticas a través del correo institucional, medio idóneo o plataforma declarada para hacer el reporte.
Alternativamente, puede denunciar en forma directa al Canal de Integridad Corporativa de DUOC UC (https://seiduoc.integridadcorporativa.cl/denuncias) o a la plataforma de relacionamiento estudiantil "vivoduoc".
b) Registro: Docente Supervisor/a de Prácticas registra detalles de denuncia.
c) Confidencialidad: Se asegura que la denuncia y los detalles relacionados se mantengan confidenciales.
d) Documento Utilizado: Formulario de Denuncia de Acoso y Bullying.
e) Tiempo de Respuesta: Inmediato, en cuanto se reciba la denuncia.

2. Informe inicial

a) Acción: El/la Docente Supervisor/a de Práctica de Duoc UC informa al Coordinador de Práctica en Sede y al Director/a de Carrera sobre la denuncia recibida.
b) Comunicación: Esta comunicación debe ser inmediata y precisa, asegurando que ambos responsables estén completamente informados de la situación.
c) Documento Utilizado: Informe Inicial de Denuncia.
d) Tiempo de Respuesta: Dentro de las primeras 24 horas de recibir la denuncia.

3. Evaluación

a) Acción: Director (a) de Carrera realiza una evaluación preliminar de la denuncia para determinar la gravedad del asunto, si se trata de materias que tienen regulación específica o si el denunciado no es una persona contratada por DUOC UC.
b) Determinación: A partir de lo anterior, define si la investigación se hará dentro del campo clínico o se remitirán los antecedentes a la Dirección Jurídica de DUOC UC para que se instruya el procedimiento correspondiente.
Director (a) de Carrera ofrecerá apoyo sicológico inicial al afectado/a en caso de ser requerido/necesario.
c) Retiro del Estudiante: Dependiendo de los detalles de la denuncia, se pausa la práctica y se debe retirar al/la estudiante del centro clínico para evitar cualquier potencial represalia o escalamiento del conflicto.
d) Documento Utilizado: Informe de Evaluación Preliminar.
e) Tiempo de Respuesta: Evaluación dentro de las 24 horas de recibir el informe inicial, con la acción de retiro del estudiante, si es necesario, implementada dentro del mismo período.

4. Investigación Informe Final

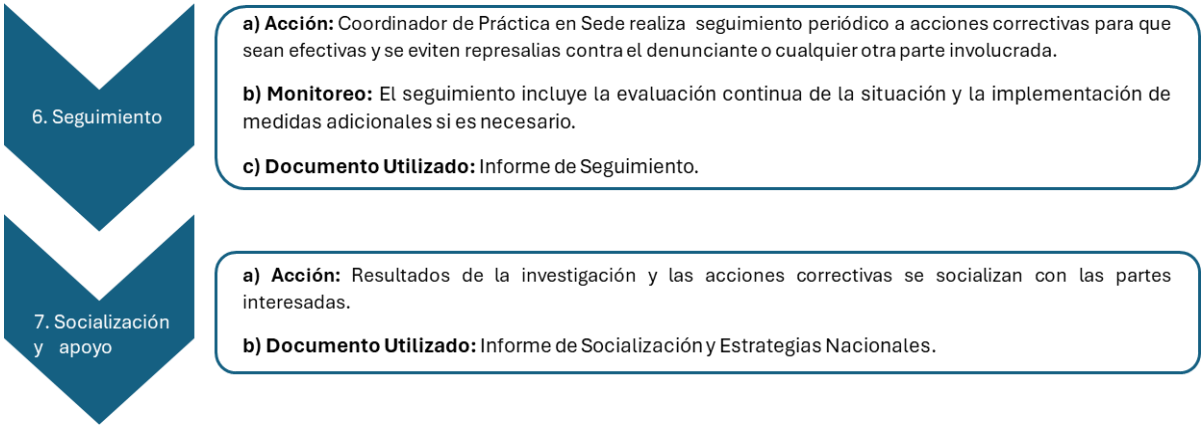
Investigación interna en campo clínico:
a) Proceso: El Director (a) de Carrera coordina con el Docente Supervisor de Prácticas de Duoc UC y/o con el Coordinador de Prácticas Clínicas en Sede, para llevar a cabo la investigación, recopilando declaraciones y evidencias de todas las partes involucradas, incluyendo a los referentes del convenio si es necesario.
b) Documento Utilizado: Informe de Investigación.
c) Tiempo de respuesta: Investigación formal debe iniciarse dentro de las 48 horas de la evaluación preliminar y completarse dentro de un plazo de 10 días hábiles.
Investigación por Dirección Jurídica DUOC UC: Ésta citará y entrevistará a partes y testigos, recibirá sus testimonios junto a otras pruebas que correspondan y elaborará un reporte con conclusiones y medidas recomendadas.

5. Decisión y acciones correctivas

a) Medidas: Director de Carrera toma decisiones basadas en el informe final de la investigación y aplica las acciones correctivas necesarias. Las acciones correctivas pueden incluir medidas disciplinarias, mediación entre las partes, y/o apoyo psicológico para los involucrados.

b) Documento Utilizado: Resolución de Acciones Correctivas.

c) Tiempo de Respuesta: Las decisiones y acciones correctivas deben ser implementadas dentro de los 5 días hábiles posteriores a la elaboración del informe final.



5. Control de Cambios

N° versión	Modificaciones realizadas	Fecha modificación
0	Elaboración inicial	Noviembre 2024