



Universidad
Católica del Norte
1956 — 2026

Manual operativo breve Denuncia según Norma 4

Flujo de ingreso y tramitación de denuncias en campos clínicos

Propósito

Establecer una guía clara, uniforme y trazable para orientar el ingreso, registro y derivación de denuncias en el marco de la Norma 4, resguardando la sana convivencia y la protección de la salud mental en campos clínicos.

1. Presentación y alcance

El presente manual operativo breve consolida los pasos institucionales para la recepción y tramitación inicial de denuncias asociadas a la Norma 4 en el contexto de campos clínicos. Su finalidad es entregar una referencia clara, precisa y de aplicación uniforme para estudiantes, equipos académicos, unidades de apoyo y autoridades que deban orientar o canalizar una denuncia.

El flujo se estructura considerando una secuencia simple: manifestación de la voluntad de denunciar, elección de modalidad, acceso al formulario, presentación de antecedentes, ingreso institucional, derivación jerárquica e instrucción de la investigación correspondiente.

Objetivo general	Disponer de una guía operativa que permita comprender el proceso de denuncia, sus vías de ingreso, responsabilidades iniciales y acciones posteriores, evitando interpretaciones dispares y resguardando la trazabilidad institucional.
Alcance	Aplica a denuncias vinculadas a situaciones ocurridas en campos clínicos, prácticas, pasantías, internados u otras actividades formativas de estudiantes del área de la salud, en el marco de la sana convivencia y protección de la salud mental.
Criterio de uso	El documento es una orientación procedimental. No reemplaza la normativa vigente, los reglamentos internos ni las competencias de las autoridades responsables de instruir procedimientos investigativos o disciplinarios.

2. Principios operativos mínimos

Centralización	Toda denuncia debe ingresar por el canal institucional definido, evitando múltiples derivaciones innecesarias o exposiciones reiteradas de la persona denunciante.
Confidencialidad y reserva	La información debe ser tratada con resguardo, limitando su conocimiento a quienes intervienen institucionalmente en el proceso.
No revictimización	La orientación debe ser clara y respetuosa, solicitando sólo antecedentes necesarios para activar el conducto formal.
Trazabilidad	Cada presentación debe quedar registrada, con fecha de recepción, modalidad de ingreso y acciones realizadas.
Celeridad	Una vez recibida la denuncia por la Dirección General Estudiantil, se debe remitir dentro de 24 horas al superior jerárquico de la persona denunciante.
Resguardo	Durante la tramitación se deben considerar medidas de protección y apoyo cuando correspondan, especialmente si existe riesgo para la integridad física o psíquica de la persona denunciante.

3. Descripción detallada del flujo de denuncia

La siguiente descripción ordena el proceso de acuerdo con la secuencia institucional definida en la infografía. Para efectos de claridad, se diferencia la secuencia principal de las orientaciones complementarias, las que apoyan la comprensión del proceso, pero no constituyen pasos adicionales dentro del flujo formal.

1	Inicio: voluntad de presentar denuncia	El proceso se activa cuando una persona manifiesta su intención de presentar una denuncia vinculada a hechos que podrían afectar la sana convivencia o la salud mental en campos clínicos. En esta etapa no se exige calificar jurídicamente los hechos; basta con la voluntad de canalizar formalmente la situación.
2	Selección de modalidad de denuncia	La persona denunciante debe escoger la vía mediante la cual presentará la denuncia. Las modalidades habilitadas son presencial y correo electrónico. La orientación entregada debe ser clara, neutral y orientada a facilitar el acceso al canal institucional.
3A	Modalidad presencial	La denuncia puede presentarse de forma presencial ante la Dirección General Estudiantil (DGE). En esta modalidad, la persona concurre a la unidad correspondiente para presentar antecedentes y recibir orientación sobre el formulario y su formalización.
3B	Modalidad por correo electrónico	La denuncia puede enviarse por correo electrónico al canal institucional definido para su recepción. Esta vía permite remitir antecedentes por escrito y activar el proceso sin comparecencia presencial inicial.
4	Formulario de denuncia	Independientemente de la modalidad escogida, el proceso debe conducir al uso del formulario de denuncia. Este instrumento ordena la información necesaria para registrar la presentación, identificar el contexto general de los hechos y activar la tramitación institucional.
5	Forma de acceso al formulario	La persona denunciante podrá acceder al formulario por dos vías: sistema en línea o formulario físico. Ambas vías deben considerarse equivalentes para efectos de ingreso, siempre que permitan completar los antecedentes mínimos y dejar constancia formal.
5A	Sistema en línea	La persona accede a Servicios Online utilizando su RUT y clave. Esta vía facilita el registro digital, la trazabilidad del ingreso y la disponibilidad de respaldo institucional.

5B	Formulario físico	La persona puede retirar el formulario en dependencias de la Dirección General Estudiantil. Esta vía debe estar disponible para quienes requieran apoyo presencial, no cuenten con acceso inmediato al sistema o prefieran formalizar por escrito en formato físico.
6	Completa y presenta formulario de denuncia	La persona denunciante completa los antecedentes solicitados y presenta el formulario por la vía correspondiente. La información debe ser suficiente para comprender los hechos, individualizar a las personas involucradas cuando sea posible, indicar el campo clínico o contexto formativo y señalar datos de contacto.
7	Denuncia interpuesta	Una vez presentado el formulario, la denuncia se entiende formalmente interpuesta. Desde este momento debe quedar registro de su recepción y de las acciones posteriores que se realicen.
8	Recepción por Director DGE	El Director o la autoridad responsable de la DGE recibe la denuncia y verifica su ingreso al canal institucional centralizado. Esta etapa no corresponde a una resolución de fondo, sino a la recepción formal y activación del conducto correspondiente.
9	Remisión en 24 horas al superior jerárquico	Dentro de un plazo de 24 horas, la DGE remite la denuncia al superior jerárquico de la persona denunciante. Esta remisión debe quedar respaldada para asegurar trazabilidad y continuidad del procedimiento.
10	Instrucción de investigación	El Superior jerárquico (VRA/Decano(a)) instruye investigación, de acuerdo con la estructura institucional aplicable y la normativa vigente.
11	Inicio de sumario investigativo	Con la instrucción de la investigación, se inicia el sumario investigativo según el Reglamento de Sumarios vigente. Esta etapa se orienta al esclarecimiento de los hechos, el debido proceso y la determinación de eventuales responsabilidades.
12	Fin del flujo inicial	El flujo descrito finaliza con el inicio del sumario investigativo. Las etapas posteriores se rigen por la normativa interna aplicable, los principios de debido proceso y las decisiones que adopten las autoridades competentes.

4. Orientaciones complementarias

Las orientaciones que se indican a continuación, tienen por finalidad entregar información útil para facilitar el acceso a la denuncia y no constituyen pasos adicionales dentro de la secuencia de tramitación.

Presentación por Zoom en Coquimbo	Si la denuncia presencial corresponde a Coquimbo, se puede solicitar presentar la denuncia por Zoom. Esta alternativa debe entenderse como una facilidad de acceso y no como una modalidad distinta al ingreso presencial.
Lugares habilitados para presentación presencial	Además de la Dirección General Estudiantil, la denuncia presencial también puede ser presentada en Facultad de Medicina (Coquimbo), Departamento Estudiantil (Coquimbo), Escuela de Psicología (Antofagasta) y Departamento de Química y Farmacia (Antofagasta).
Alcance de la orientación	Estas indicaciones deben comunicarse de manera clara, sin alterar el flujo principal ni generar la impresión de que existen procedimientos paralelos. Todas las vías deben conducir al formulario y al registro institucional.

5. Roles y responsabilidades iniciales

Persona denunciante	Manifiesta la voluntad de denunciar, selecciona modalidad de ingreso, completa el formulario y entrega los antecedentes disponibles.
Dirección General Estudiantil (DGE)	Orienta, recibe la denuncia, asegura el registro institucional y remite en 24 horas al superior jerárquico correspondiente.
Superior jerárquico	Recibe la denuncia remitida y, conforme a su competencia, instruye la investigación que corresponda.
Fiscal	Conduce la investigación sumarial conforme al Reglamento de Sumarios/Permanencia vigente y a las garantías del debido proceso.
Unidades de apoyo	Pueden orientar y facilitar el acceso al formulario, especialmente en sedes o unidades indicadas, sin sustituir el canal institucional de registro.

6. Registro mínimo recomendado

Para asegurar trazabilidad, se recomienda que toda denuncia recibida sea incorporada en un registro institucional que permita identificar, al menos, los siguientes antecedentes. La información debe resguardarse conforme a las reglas de confidencialidad y protección de datos aplicables.

- Código o número interno de la denuncia.
- Fecha y modalidad de presentación.
- Individualización de la persona denunciante y datos de contacto disponibles.
- Carrera, práctica, campo clínico o contexto formativo asociado.
- Identificación de la persona denunciada, cuando sea posible.
- Descripción sucinta de los hechos denunciados.
- Indicación de si existe solicitud de reserva de identidad.
- Entidad o autoridad competente para tramitar la denuncia.
- Fecha de derivación o remisión al superior jerárquico.
- Medidas iniciales de resguardo o apoyo, si fueron solicitadas o adoptadas.

7. Checklist operativo para aplicación uniforme

Recepción	¿La persona recibió orientación clara sobre las dos modalidades de denuncia?	☐ Sí ☐ No
Formulario	¿Se condujo la presentación al formulario de denuncia, ya sea digital o físico?	☐ Sí ☐ No
Registro	¿La denuncia quedó formalmente registrada con fecha de ingreso?	☐ Sí ☐ No
Resguardo	¿Se evaluó la necesidad de medidas iniciales de apoyo o protección?	☐ Sí ☐ No
Remisión	¿La DGE remitió la denuncia dentro de 24 horas al superior jerárquico correspondiente?	☐ Sí ☐ No
Instrucción	¿El Superior jerárquico (VRA/Decano(a)) instruye investigación cuando corresponde?	☐ Sí ☐ No
Seguimiento	¿Quedó respaldo de cada actuación y derivación realizada?	☐ Sí ☐ No

8. Consideración final

La aplicación de este flujo debe resguardar siempre un trato respetuoso, oportuno y confidencial. La finalidad institucional es asegurar que la persona denunciante cuente con un canal claro de acceso, que la presentación sea debidamente registrada y que las autoridades competentes puedan activar el procedimiento correspondiente sin dilaciones indebidas.

Anexo: flujograma

