

PROTOCOLO OPERATIVO

DIRECCIÓN DE GÉNERO Y DIVERSIDADES (DGE)



UNIVERSIDAD
ACADEMIA
DE HUMANISMO CRISTIANO



PROTOCOLO OPERATIVO DE LA DIRECCIÓN DE GÉNEROS Y DIVERSIDADES (DGD)

Universidad Academia de Humanismo Cristiano

DICIEMBRE 2025

INTRODUCCIÓN



La Universidad Academia de Humanismo Cristiano se reconoce como una institución comprometida con la igualdad sustantiva, la equidad de género, la dignidad humana y la construcción de comunidades educativas basadas en el respeto, el cuidado, la justicia social y la no discriminación. En este marco, la Dirección de Géneros y Diversidades (DGD) constituye la unidad triestamental encargada de **liderar la transversalización del enfoque de género, fortalecer una cultura universitaria no sexista y garantizar condiciones institucionales** que prevengan, aborden y reparen las violencias de sexo-género. Su quehacer se fundamenta en los principios definidos por la **Política Integral de Géneros y Diversidades** —enfoque de derechos humanos, interseccionalidad, ética del cuidado, inclusión, transformación cultural, justicia restaurativa y equidad— y articula acciones educativas, preventivas, diagnósticas y comunitarias que exceden ampliamente la gestión reactiva ante casos.

Este Protocolo Operativo se inscribe en dicho horizonte formativo y transformador. A diferencia de los **protocolos temáticos existentes**, orientados a garantizar derechos específicos de las personas trans, no binarias, queer-cuir o de género no conforme, y del **Procedimiento de Cambio de Nombre y Uso de Pronombres**, este instrumento no regula situaciones administrativas ni identitarias particulares. Su propósito es definir de manera sistemática y detallada **el funcionamiento interno de la DGD como unidad especializada**, estableciendo los procesos, responsabilidades, flujos institucionales, estándares técnicos, mecanismos de prevención y procedimientos de acompañamiento integral que permiten dar cumplimiento a la normativa vigente y sostener la coherencia institucional en materia de género.

La gestión de casos de acoso sexual, violencia y discriminación de género se rige actualmente por el **Reglamento de Convivencia Universitaria**, el cual establece el marco disciplinario y las instancias de investigación y resolución. Este Protocolo Operativo no sustituye esa normativa, sino que la complementa al definir el rol, los límites, las atribuciones y las obligaciones de la DGD como espacio especializado de acogida dentro del sistema institucional. De este modo, asegura la adecuada articulación entre acompañamiento, medidas de resguardo, prevención, derivación y seguimiento, manteniendo la separación funcional que exige la ley entre **prevención y apoyo**, por una parte, e **investigación y sanción**, por otra.

La **Ley 21.369** y la **Circular N°001/2023 de la Superintendencia de Educación Superior** establecen obligaciones claras para las instituciones de educación superior: contar con una unidad especializada en género con funciones definidas; asegurar procedimientos accesibles, no revictimizantes y trazables; disponer de medidas de resguardo oportunas; implementar acciones permanentes de prevención; evitar conflictos de interés y garantizar imparcialidad; resguardar los datos sensibles; prevenir represalias; y desarrollar mecanismos de seguimiento y evaluación institucional. Asimismo, exigen difusión permanente, formación obligatoria, indicadores de monitoreo, y la existencia de rutas diferenciadas cuando la persona denunciada es autoridad o existe riesgo de interferencia jerárquica.

El presente Protocolo Operativo integra estas exigencias legales y regulatorias, traduciéndolas en procedimientos concretos que permiten a la Universidad Academia de Humanismo Cristiano asegurar el cumplimiento de la normativa, pero, sobre todo, fortalecer su compromiso ético-político con la erradicación de las violencias de género.

Además, incorpora los estándares del **Criterio 7 de Acreditación Institucional**, que requieren demostrar políticas, mecanismos, procesos y evidencias efectivas en materia de equidad, diversidad, género y convivencia universitaria, así como capacidades institucionales para garantizar derechos, promover inclusión y asegurar seguimiento y mejora continua.

De este modo, este Protocolo constituye una herramienta técnica clave para:

- Consolidar el rol institucional de la DGD como motor de transformación cultural
- Asegurar estándares elevados de acompañamiento, prevención y articulación inter-unidades
- Garantizar la coherencia interna entre políticas, reglamentos y prácticas
- Fortalecer la gobernanza institucional en materia de género y diversidades sexo-genéricas
- Trabajar de forma permanente por una comunidad universitaria democrática, pluralista, respetuosa que enfrente toda forma de violencia o discriminación.

La DGD desarrolla así un trabajo que no se limita a la gestión de casos, sino que abarca la implementación de la Política Integral de Géneros y Diversidades con sus modelos de prevención y promoción; investigación y sanción; reparación y reintegración, lo que considera también la formación, producción de conocimiento, asesoría a unidades académicas y administrativas, y el impulso de un cambio estructural que transforme la cultura universitaria en un horizonte de justicia, buen vivir, igualdad sustantiva y derechos humanos. Este Protocolo Operativo sistematiza esa labor, orienta su ejecución y define los estándares institucionales que permiten asegurar la calidad, trazabilidad y legitimidad del quehacer de la Dirección.

CONSIDERACIONES PREVIAS

La Universidad Academia de Humanismo Cristiano reconoce y promueve la igualdad, equidad de género, el respeto a la diversidad y el derecho de la vida libre de violencia y discriminación, en línea con los **instrumentos internacionales suscritos y ratificados por Chile**, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1989), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém Do Pará (1998) y la Declaración de la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer en Beijing (ONU, 1995). De igual relevancia son los Principios de Yogyakarta (2006), marco orientador sobre la aplicación de la legislación internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género.

Sabemos que en la actualidad aún subsisten situaciones de violencia y acoso sexual; una baja presencia de mujeres en las jerarquías académicas superiores y en los cargos de decisión universitaria; y una menor valoración de las importantes tareas que desempeñan mujeres y disidencias, entre otras discriminaciones, barreras, brechas y violencias específicas. Además, el escenario de los cuidados complementa este análisis, toda vez que nos encontramos con que las mujeres, al ser quienes principalmente cuidan a otras personas, suelen tener dificultades para poder conjugar armoniosamente los tiempos de cuidados y lo que pueden dedicar a otras actividades como sus estudios o carreras académicas y funcionarias (Informe Hablemos de Cuidados, 2024).

A esto también hay que incorporar una mirada intercultural e interterritorial de la realidad chilena, ya que existe una alta centralización de los servicios e instituciones, lo que empeora en algunos territorios, considerando que la educación en Chile es tratada más como un bien de consumo que como un derecho, generando así una situación de desigualdad y precarización (Informe Hablemos de Cuidados, 2024).

Enfocándonos en lo relacionado con la educación misma, se pueden encontrar algunas brechas que resultan importantes a considerar. Sabemos que, respecto de la matrícula y participación en carreras de educación superior, las mujeres han aumentado su participación en comparación a mediciones anteriores, pero, al mismo tiempo, éstas marcan un mayor índice de congelamiento/abandono de los estudios en comparación a la población masculina, siendo una de las condicionante de más peso, tener que priorizar tiempo y energías para cuidar a otras personas (Informe Brechas de Género, 2023).

Por otro lado, centrándonos en las condiciones laborales y atendiendo a las necesidades de la sociedad actual en Chile, el primero de agosto de 2024 entró en vigor la Ley Karin N° 21.643, que modifica el Código del Trabajo y otros textos legales, en temas de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de las violencias y discriminaciones en el contexto laboral. Esto como parte de una serie de medidas motivadas por el gobierno chileno en temas laborales, ajustándose a la reciente ratificación del Convenio 190 de la OIT, que tiene como meta erradicar la violencia y el acoso en el mundo laboral.

Asimismo, este protocolo se inscribe en un marco más amplio de transformaciones necesarias para avanzar hacia un modelo educativo sustentable, comprometido con el buen vivir y con la vida en común. La Universidad reconoce que la sustentabilidad —entendida no sólo desde lo ambiental, sino también desde lo social, cultural y económico— es inseparable de la justicia de género y de la promoción de condiciones equitativas para todas las personas. De esta forma, se busca contribuir a un entorno universitario que cuide, sostenga y proyecte sus relaciones, recursos y saberes con responsabilidad intergeneracional.

Visibilizar este diagnóstico que muestra una panorámica general de las temáticas de género y diversidad en las universidades, nos invita activamente a seguir modificando, ajustando y perfeccionando los instrumentos internos, **posicionando los derechos de las mujeres y de las personas de las diversidades o disidencias sexo-genéricas como fundamentales para el funcionamiento pleno de la democracia.**

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL, DIRECCIÓN DE GÉNEROS Y DIVERSIDADES (DGD)

La Dirección de Géneros y Diversidades **es la unidad triestamental responsable de impulsar la transversalización del enfoque de género en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano**, en coherencia con los principios, lineamientos y compromisos establecidos en la **Política Integral de Géneros y Diversidades**.



Su labor no se limita únicamente a la gestión reactiva frente a situaciones de violencia, sino que abarca un trabajo amplio, sostenido y estratégico orientado a transformar la cultura institucional, promover la igualdad sustantiva, prevenir las violencias de sexo-género y fortalecer una comunidad universitaria basada en el respeto, el cuidado y la justicia social.

Así, la DGD asume el desafío de **incorporar la perspectiva de género en la gestión universitaria, en la vida estudiantil, la docencia y la investigación**; desnaturalizar las violencias, desigualdades y discriminaciones sexo-genéricas mediante procesos educativos, diagnósticos, asesorías, acciones culturales y trabajo comunitario; promover la igualdad, equidad y el respeto a la diversidad sexo-genérica como valores formativos e institucionales fundamentales; acompañar y asesorar a unidades académicas y administrativas en la incorporación sistemática del enfoque de género; y fortalecer una cultura del cuidado, de participación triestamental y corresponsabilidad institucional.

En este marco amplio y transformador, la DGD también cumple funciones específicas mandatadas por la Ley 21.369, como **unidad capacitada, independiente y especializada** para la prevención, recepción, primera acogida, y toma de testimonios en casos de denuncias, y realizando la elaboración de informes que luego enviará a los organismos disciplinarios correspondientes. Esto además de orientar, realizar un acompañamiento integral, seguimiento y facilitar la articulación institucional, constituyéndose como un espacio seguro para las personas que han vivido acoso, discriminación o alguna forma de violencia. Su quehacer se rige por los principios nacionales e internacionales de derechos humanos, considera la interseccionalidad de las violencias e impulsa una ética del cuidado, siempre considerando los principios de confidencialidad del proceso y no revictimización.

Esta dimensión reactiva constituye sólo una parte del quehacer de la DGD. El presente Protocolo Operativo sistematiza dicha dimensión específica, pero se encuentra subordinado a la visión y horizontes más amplios definidos por la Política Integral de Géneros y Diversidades y debe entenderse como un instrumento técnico-operativo complementario cuyo propósito es asegurar estándares de actuación coherentes con una institucionalidad que se concibe como educativa, transformadora y no sexista, que aspira al fortalecimiento progresivo de la igualdad sustantiva y que se compromete con la reparación, la prevención y la mejora continua.

Esto, sin perjuicio de que la DGD pueda desarrollar, cuando la situación lo permita y con el consentimiento informado de las personas involucradas, acciones orientadas a la conversación, la intermediación con unidades académicas u otros mecanismos institucionales que, en coherencia con los principios de esta política, promuevan una **aproximación restaurativa, educativa y no punitiva**. Estas acciones no sustituyen los procedimientos disciplinarios establecidos, sin embargo, pueden contribuir a la reparación del daño, la transformación de las condiciones que lo propician y la prevención de nuevas vulneraciones, fortaleciendo el rol pedagógico y comunitario de la institución.

Además, la DDG deberá implementar mecanismos que contemplen apoyo psicológico, social y jurídico para las personas de la comunidad educativa que denuncian o recurren en búsqueda de orientación u ayuda. De esta manera, impulsará el reconocimiento de la diversidad sexo-genérica, de las distintas subjetividades, multiplicidad de cuerpos, modos y trayectorias de vida de las personas con la finalidad de garantizar que todas las personas que integran la comunidad universitaria gocen de los mismos derechos y libertades, sin ningún tipo de distinción en razón de sexo, identidad u orientación sexual, origen social, étnico, cultural o cualquier otra condición, valorando, además, las distintas expresiones de la diversidad en esta casa de estudios. Finalmente, la DGD monitoreará los diversos procesos universitarios en materias sexo-genéricas, incluyendo el proceso de ajustes y mejoramiento continuo en estas materias.

La DGD articulará este trabajo con las distintas unidades de la Universidad –Dirección General de Vida Universitaria, Secretaría General, unidades de salud mental y atención jurídica, direcciones académicas y administrativas– para construir un entorno universitario que avance firmemente hacia la eliminación de las violencias y la consolidación de una comunidad pluralista, democrática y plenamente respetuosa de los derechos de todas las personas.

2. MANDATO INSTITUCIONAL: PRINCIPIOS Y ALCANCE

En atención al principio de sostenibilidad institucional y a las orientaciones de la Superintendencia de Educación Superior, la DGD contará con un **modelo de funciones esenciales**, que asegura el cumplimiento de la Ley 21.369 y de la Política Integral en la materia permitiendo a la universidad avanzar de manera progresiva en su consolidación organizacional. Estas funciones comprenden, al menos:

- **Dirección y conducción estratégica**, responsable de la implementación, seguimiento y evaluación de la Política de Géneros y Diversidades.
- **Prevención, formación y transversalización del enfoque de género**, mediante indicativos o curriculares, acciones formativas, diagnósticos y desarrollo de capacidades.
- **Recepción, acogida y acompañamiento integral en casos**, incluyendo la toma de testimonios, orientación, medidas de resguardo, articulación institucional y acciones reparatorias.
- **Gestión y análisis de información**, procesos de seguimiento, monitoreo y mejora continua.
- **Comunicación institucional con perspectiva de género**, orientada a campañas, difusión, sensibilización y educación comunitaria.

La Universidad podrá adoptar un esquema de implementación progresiva, priorizando la continuidad operativa y la cobertura de las funciones esenciales, permitiendo que la expansión del equipo se desarrolle mediante contratación directa, movilidad interna o mecanismos equivalentes, asegurando en todo momento que las funciones comprometidas por ley se encuentren garantizadas.

En conjunto, esta presentación sitúa a la DGD como **un motor institucional de cambio estructural** cuya acción operativa ante casos específicos se enmarca en un proyecto más amplio: la transformación de la Academia hacia una comunidad democrática, respetuosa, pluralista y libre de violencias.

MISIÓN Y VISIÓN

La misión de la DGD es transversalizar el enfoque de género en todos los ámbitos de la vida universitaria, promoviendo la igualdad sustantiva, la justicia social y la erradicación de las violencias de sexo-género. Desde una perspectiva triestamental, interseccional y fundada en los derechos humanos, esta unidad impulsa procesos educativos, comunitarios y culturales orientados a transformar la institucionalidad y fortalecer una convivencia democrática, inclusiva y no sexista.

Asimismo, garantiza la existencia de un equipo especializado, capacitado y autónomo para la prevención, recepción, acogida, orientación, acompañamiento y seguimiento de situaciones de acoso sexual, violencia o discriminación de género, actuando siempre con ética del cuidado, confidencialidad y no revictimización. Se trata de una Dirección abierta, que responde a la comunidad, y dialoga con ella para avanzar en conjunto hacia una transformación cultural a través del diálogo y el permanente intercambio de saberes, así como la formación de una institucionalidad robusta capaz de poner límites a los abusos, la discriminación y la violencia hacia las mujeres y las diversidades o disidencias de sexo y género.

La DGD proyecta una universidad que reconoce y valora la diversidad de identidades, experiencias y trayectorias de vida; una institución que sitúa la igualdad sustantiva y equidad de género, la inclusión y la dignidad humana como pilares centrales de su proyecto educativo y social. **Nuestra visión es una comunidad pluralista, que se constituya como un espacio seguro y libre de violencias, donde todas las personas puedan estudiar, trabajar y desarrollarse plenamente, y donde el compromiso con la justicia y el cuidado mutuo oriente de manera permanente las prácticas institucionales.**

El presente Protocolo Operativo expresa ese compromiso, orientando las prácticas institucionales hacia un horizonte de buen vivir, igualdad sustantiva y justicia social, y fortaleciendo la convicción de que una universidad más justa es posible cuando sus instituciones trabajan de manera coordinada, ética y comprometida con la dignidad de todas las personas.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo Operativo se aplica a todas las funciones y líneas de acción que la DGD desarrolla en el marco de la Política Integral de Géneros y Diversidades de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Su alcance abarca los ámbitos formativos, comunitarios, reparatorios y de acompañamiento integral, así como aquellos orientados a garantizar el resguardo de derechos ante situaciones de violencia, discriminación o desigualdad sexo-genérica.

El Protocolo es aplicable a todas las personas que integran la comunidad universitaria —estudiantes de pre y post grado, trabajadoras y trabajadores académicos y administrativos, personal contratado bajo cualquier modalidad, ayudantes, personas en prácticas y participantes de actividades académicas, culturales o comunitarias— en tanto formen parte de la vida institucional. Su vigencia incluye todos los espacios físicos y virtuales vinculados a la Universidad, así como actividades extramuros que estén relacionadas con procesos formativos, administrativos o comunitarios propios de la institución.

Se incluye también la intervención de la DGD en situaciones vinculadas a violencia digital, discriminación interseccional, hostigamientos asociados a la identidad o expresión de género, y cualquier forma de violencia sexo-genérica que afecte el derecho a una vida universitaria libre de discriminación. Asimismo, contempla rutas diferenciadas y garantías adicionales cuando las situaciones involucren relaciones jerárquicas, posiciones de autoridad o posibles conflictos de interés, en conformidad con las orientaciones de la Superintendencia de Educación Superior.

En el marco de las funciones definidas por la Ley 21.369 y por la Política Integral, este Protocolo establece las acciones específicas de la DGD durante las etapas de prevención, orientación, acompañamiento, articulación institucional y seguimiento. Su aplicación se encuentra estrictamente delimitada por el principio de separación funcional: la DGD **no realiza investigaciones ni determina sanciones disciplinarias**, dado que dichas funciones corresponden a las instancias establecidas en el Reglamento de Convivencia y demás normativas internas. La DGD no interviene en la toma de decisiones disciplinarias ni en la investigación de los hechos, si bien puede continuar acompañando a las personas afectadas y recomendando medidas de resguardo durante todo el proceso, así como en la etapa posterior a la resolución.

De este modo, el presente Protocolo Operativo establece el marco que orienta la actuación de la DGD en todas aquellas situaciones y procesos en que su intervención resulte necesaria para promover la igualdad sustantiva, la equidad, fortalecer el cuidado comunitario y resguardar los derechos de las personas y colectivos que conforman la Universidad. **Su aplicación asegura coherencia entre la Política Integral de Géneros y Diversidades y las prácticas cotidianas**, ofreciendo una referencia común para el trabajo institucional y para la construcción de una comunidad universitaria democrática, pluralista y libre de violencias.

3. FUNCIONES POR LINEAMIENTO POLITICA INTEGRAL

La Política Integral de Géneros y Diversidades establece un marco estratégico para avanzar hacia la igualdad sustantiva, la justicia social y la erradicación de las violencias de género en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Para asegurar la implementación efectiva de este marco, la Dirección de Géneros y Diversidades (DGD) desarrolla funciones específicas asociadas a cada uno de los lineamientos de la Política, articulando acciones formativas, preventivas, comunitarias, reparatorias y de acompañamiento integral.

Las funciones que se detallan a continuación permiten comprender la amplitud del quehacer de la DGD y su rol como unidad especializada encargada de promover transformaciones culturales, fortalecer la convivencia universitaria y resguardar los derechos de las personas y comunidades que integran la Universidad. Este es un listado **no excluyente**, que identifica las principales acciones que desarrolla la DGD en el marco de sus atribuciones, sin perjuicio de otras labores que puedan ser necesarias para el cumplimiento de la Política Integral y de las normativas vigentes.

1. LÍNEA DE PROMOCIÓN

- Diseñar e implementar el Plan Anual de Prevención
- Participar o contar con presencia en las bienvenidas estudiantiles, docentes y funcionarias
- Mantener procesos de inducción respecto de perspectiva de géneros y diversidades a toda la comunidad universitaria
- Realizar cada semestre charlas, talleres y actividades de difusión sobre el rol de la DGD
- Coordinar campañas de sensibilización y acciones educativas
- Impulsar acciones de comunicación estratégica que fortalezcan el reconocimiento institucional del enfoque de género y de la labor de la DGD.

2. LÍNEA DE PREVENCIÓN

- Programa de Formación y Capacitación Obligatoria a estudiantes, cuerpos académicos y personal administrativo
- Formaciones en temáticas de géneros y diversidades conforme al Plan de Prevención Anual y a las necesidades detectadas en la comunidad universitaria
- Coordinación con personas invitadas externas —organizaciones, especialistas, instituciones públicas o comunitarias— para fortalecer la extensión formativa
- Identificar brechas, diagnosticar riesgos por condiciones sexo-genéricas y proponer medidas de mitigación, así como estrategias preventivas para unidades académicas y administrativas
- Actividades culturales, de encuentro, y sensibilización que promuevan el buen vivir, el cuidado comunitario, la reflexión colectiva y el fortalecimiento de una cultura universitaria no sexista
- Realizar manuales, guías, instructivos, y orientaciones en temáticas de géneros y diversidades
- Implementar estrategias para visibilizar los riesgos ante represalias y acciones de violencia digital
- Acompañar a unidades académicas y administrativas en la incorporación de prácticas preventivas dentro de sus procesos internos.

3. LÍNEA DE RECEPCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

- Recepción de consultas y orientación temprana
- Evaluación de riesgo y activación de medidas de resguardo
- Acompañamiento psicológico, jurídico, académico y social
- Informes técnicos para solicitar flexibilidad académica a las escuelas o carreras
- Derivación a redes internas y externas si fuera necesario
- Registro de acciones y elaboración de reportes institucionales
- Coordinación con unidades académicas, administrativas y comunitarias para facilitar entornos seguros y condiciones de estudio y/o trabajo adecuadas.

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN

- Primera acogida con enfoque de género
- Evaluación de riesgo y activación de medidas de resguardo
- Recomendaciones a Secretaría General u Organismos Disciplinarios
- Posibilidad de participar como unidad observadora experta en procesos disciplinarios
- Acompañamiento psicológico, jurídico, académico y/o social a denunciantes
- Posible recomendación/solicitud de medidas de protección
- Informes técnicos para de solicitar flexibilidad académica a las escuelas
- Derivación a redes internas y externas si fuera necesario
- Seguimiento del caso hasta su cierre formal
- Registro de acciones y reportes institucionales.

5. LÍNEA DE REPARACIÓN Y REINCORPORACIÓN

- Trabajo en círculos, talleres grupales y otras acciones comunitarias
- Acompañamiento psicológico, jurídico, académico y/o social a personas afectadas
- Coordinación con unidades académicas y equipos docentes para asegurar procesos de reincorporación respetuosos, seguros y libres de revictimización
- Medidas restaurativas con el consentimiento de personas afectadas y las partes interesadas
- Promoción de acciones reparatorias simbólicas, comunitarias o institucionales que contribuyan a la reconstrucción del tejido comunitario
- Derivación a redes de apoyo internas y externas si fuera necesario
- Seguimiento del caso hasta su cierre
- Recomendación de ajustes institucionales cuando se identifiquen condiciones estructurales o prácticas que hayan contribuido a la vulneración.

4. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Los procedimientos operativos constituyen el núcleo de la actuación especializada de la Dirección de Géneros y Diversidades (DGD). Su finalidad es asegurar una respuesta institucional oportuna, coherente y basada en principios frente a las diversas situaciones que requieren la intervención de esta Dirección en las diferentes áreas de su quehacer.

Cada procedimiento define con precisión el objetivo de la acción, su alcance, las personas responsables, los criterios de riesgo asociados, los pasos a seguir y los plazos correspondientes. En conjunto, estos procedimientos establecen los estándares mínimos de actuación de la DGD y garantizan que la comunidad universitaria cuente con rutas claras, accesibles y no revictimizantes, de acuerdo con la Política Integral de Géneros y Diversidades, la Ley 21.369, las orientaciones de la Superintendencia de Educación Superior y los criterios necesarios para la Acreditación.

Estos procedimientos no son exhaustivos ni excluyentes: pueden complementarse con otros instrumentos o adecuarse a situaciones particulares, siempre que se resguarden los principios de confidencialidad, imparcialidad, no revictimización, consentimiento informado y cuidado comunitario.

4.1. Procedimiento de recepción de consultas y orientación

Objetivo: Brindar un primer espacio de escucha y orientación, entregando contención inicial, información clara sobre derechos y rutas institucionales, e identificando necesidades inmediatas sin requerir relato exhaustivo.

Alcance: Toda persona de la comunidad universitaria que consulte por inquietudes, dudas, experiencias, situaciones o preocupaciones relacionadas con temáticas de géneros y diversidades sexo-genéricas, acoso sexual, violencia o discriminación de género, o cualquier situación vinculada con lo anterior y que genere malestar, preocupación o inseguridad. Se incluyen orientaciones generales para enfrentar temas aparentemente cotidianos de estas temáticas.

Responsable: Profesional de DGD.

Pasos:

1. Recepción presencial, virtual o por correo a través de canales oficiales de la DGD
2. Saludo, encuadre y explicación breve de confidencialidad, incluyendo límites legales y resguardos
3. Escucha activa y contención emocional, sin solicitar detalles sensibles innecesarios
4. Registro general: fecha, tipo de consulta, canal utilizado, entre otros datos
5. Evaluación preliminar: identificación de necesidades urgentes, riesgos o posible afectación

6. Orientación sobre rutas institucionales: explicación sobre diferencias entre consulta y denuncia, posible acompañamiento, derivaciones internas o externas
7. Determinación conjunta de la ruta a seguir: orientación puntual, derivación, activación de acompañamiento o programación de una nueva instancia
8. Cierre y acuerdo de próximos pasos.

Plazo: Según requerimiento.

4.2. Procedimiento de primera acogida

Objetivo: Brindar contención inicial, escuchar, orientar y evaluar necesidades urgentes.

Alcance: Toda persona de la comunidad universitaria que consulte por situaciones relacionadas a acoso sexual, violencia o discriminación de género.

Responsable: Profesional de la psicología de la DGD.

Pasos:

1. Recepción presencial, virtual o por correo
2. Encuadre y explicación breve de confidencialidad
3. Escucha activa y contención emocional
4. Registro mínimo: fecha, tipo de consulta, sin detalles sensibles
5. Evaluación preliminar: riesgos, urgencia, exposición a agresor, impacto emocional
6. Orientación sobre procedimientos institucionales
7. Propuesta de ruta: orientación/derivación/activación de acompañamiento
8. Cierre y acuerdo de próximos pasos.

Plazo: Atención de urgencia.

4.3. Procedimiento de evaluación de riesgo

Objetivo: Identificar factores de riesgo y definir medidas de resguardo.

Responsable: Profesional DGD + representante de otro/s estamento/s involucrado/s si corresponde.

Criterios de riesgo:

- Riesgo vital (autolesiones, ideación suicida, violencia extrema)
- Contacto frecuente con la persona denunciada
- Amenazas directas o indirectas
- Dependencia académica o jerárquica
- Vulnerabilidades debido a condiciones interseccionales.

Pasos:

1. Aplicar pauta de evaluación interna DGD
2. Clasificar riesgo: bajo/medio/alto/critico
3. Definir medidas inmediatas
4. Registrar evaluación en sistema seguro
5. Comunicar a autoridades pertinentes según nivel de riesgo
6. Activar medidas cautelares cuando corresponda

Plazo: Evaluación dentro de 48 horas desde la primera acogida.

4.4. Procedimiento de activación de medidas de resguardo

Objetivo: Garantizar seguridad física, emocional y académica.

Responsables: Profesional DGD + Secretaria General y otro/s estamento/s involucrado/s si corresponde.

Tipos de resguardo:

- Prohibición de comunicaciones
- Prohibición de acercamiento
- Reajuste de horarios y/o secciones académicas (depediendo de las posibilidades de la carrera)
- Separación de espacios físicos dentro de las dependencias de la universidad (depediendo de las posibilidades de la carrera)
- Teleasistencia (de ser posible según carrera)
- Medidas de acompañamiento.

Pasos:

1. Determinar necesidad según evaluación de riesgo
2. Elaborar recomendación escrita
3. Enviar recomendación a Secretaria General o Tribunal
4. Notificación a unidades académicas de las medidas adoptadas por Secretaria General
5. Ajuste inmediato de condiciones académicas
6. Seguimiento semanal de eficacia.

Plazo: Aplicación dentro de 48 horas desde la notificación.

4.5. Procedimiento de acompañamiento en denuncias

Objetivo: Acompañar emocional y técnicamente durante el proceso disciplinario.

Responsable: Profesional de DGD.

Pasos:

1. Explicar procedimiento: plazos, derechos, etapas
2. Evaluar con la persona si desea denunciar
3. Apoyo para redactar denuncia
4. Acompañamiento en presentación ante Secretaría General
5. Acompañamiento en entrevistas de quien o quienes investiga (n)
6. Acompañamiento en audiencia del organismo disciplinario que corresponda
7. Revisión de medidas de resguardo luego de cada hito
8. Acompañamiento posterior a la resolución.

Plazo: Acompañamiento continuo durante todo el proceso.

4.6. Procedimiento de derivación jurídica

Objetivo: Garantizar acompañamiento legal.

Responsables: DGD + Secretaría General o Clínica Jurídica (si corresponde).

Pasos:

1. Identificar necesidad de apoyo jurídico
2. Solicitar hora de atención con Clínica Jurídica
3. Preparar documentación relevante
4. Acompañar en primera sesión
5. Coordinar informes para acciones posteriores

Plazo: Conforme a urgencia, evaluación del profesional que acompaña.

4.7. Procedimiento de continuidad académica

Objetivo: Que la persona afectada no vea interrumpida su trayectoria.

Responsables: DGD + VRA, DIDA, Secretarías de Estudios y/o Decanaturas (si corresponde).

Pasos:

1. Evaluar impacto académico
2. Definir plan de continuidad: flexibilidad, cambios de horario, otras medidas
3. Coordinación con Secretarías de Estudios para notificación a docentes
4. Seguimiento del cumplimiento
5. Ajustes según evolución del caso.

Plazo: Aplicación lo más pronto posible desde la recomendación.

4.8. Procedimiento de derivación a salud mental

Objetivo: Asegurar apoyo psicológico especializado.

Responsables: DGD + DAE/CAPS según corresponda.

Pasos:

1. Identificación de síntomas urgentes
2. Derivación inmediata (si riesgo emocional alto)
3. Coordinación de horas con profesionales
4. Seguimiento de asistencia
5. Plan de intervención sugerido.

Plazo: Conforme a urgencia, evaluación del profesional que acompaña y/o al finalizar el proceso de atención en DGD o el sistema universitario.

4.9. Procedimiento de otras derivaciones

Objetivo: Garantizar que las personas involucradas reciban apoyo adecuado y oportuno a través de unidades internas o externas cuando sus necesidades exceden el ámbito de acción directo de la DGD.

Responsables: DGD + unidades internas pertinentes y, cuando corresponda, redes y organismos externos (salud pública, SSR, ESI, programas gubernamentales u organizaciones comunitarias).

Pasos:

1. Identificación de la necesidad específica
2. Determinación del tipo de derivación: interna o externa, según urgencia y pertinencia técnica
3. Orientación y consentimiento informado: explicar claramente el motivo de la derivación, su alcance y cómo opera la unidad o servicio al que se transferirá la atención
4. Coordinación con la unidad o servicio receptor: contacto formal, transferencia de información necesaria autorizada y resguardo absoluto de la confidencialidad si se requiere/solicita
5. Apoyo en la gestión práctica de ser necesario: acompañar a la persona en los pasos iniciales, entregar datos de contacto, horarios o documentos requeridos
6. Seguimiento del proceso: verificar que la derivación se concretó y que la persona recibió atención, sin interferir en la labor de la unidad o servicio derivado
7. Ajustes posteriores: evaluar, junto a la persona afectada, si se requieren nuevas acciones, apoyos alternativos o medidas complementarias.

Plazo: Derivaciones inmediatas si hay urgencia; si no, considerando la identificación de la necesidad.

4.10. Procedimiento de seguimiento posterior

Objetivo: Prevenir represalias y garantizar cierre seguro.

Responsables: DGD + Secretaría General, Convivencia y otro/s estamento/s involucrado/s si corresponde.

Pasos:

1. Verificar condiciones luego de resolución
2. Revisión a 30 días
3. Revisión a 60 días
4. Revisión a 90 días
5. Emisión de informe final.

Plazo: Seguimiento hasta 90 días después del cierre.

4.11. Procedimiento de cambio de nombre y uso de pronombres

Objetivo: Garantizar que cualquier persona de la comunidad universitaria pueda ejercer su derecho al reconocimiento de su identidad de género mediante el uso de su nombre social y pronombres, asegurando un proceso expedito, digno, confidencial y coherente con el Protocolo Institucional de Cambio de Nombre y Uso de Pronombres.

Alcance: Toda persona perteneciente a la comunidad universitaria (estudiante, funcionario/a, docente, ayudante, persona en práctica u otra figura institucional) que solicite el uso de nombre social y/o pronombres distintos a los que figuran en su documentación legal.

Responsable: DGD en coordinación con secretaria de Rectoría, Registro Curricular, VRA, DIDA, Secretarías de Estudios, Dirección de Informática, Unidades de Recursos Humanos, y otras unidades involucradas según corresponda.

Pasos:

1. Recepción de la solicitud: la persona interesada contacta a la DGD por correo o atención presencial para solicitar el uso de su nombre social y/o pronombres, sin necesidad de presentar documentación legal ni justificar la solicitud. Si fuera un cambio de nombre legal (rectificación de cédula) debe presentar el documento de identidad.
2. Encuadre y entrega de información: la DGD explica el alcance del cambio de nombre social, legal o uso de pronombres en sistemas institucionales, sus límites administrativos y los resguardos de confidencialidad asociados.
3. Consentimiento informado: se registra brevemente la voluntad de la persona de utilizar nombre social y pronombres específicos. No se solicita relato personal ni documentos médicos o legales.
4. Notificación a unidades pertinentes: A través de flujo de correos con la solicitud se notifica las unidades responsables la actualización del nombre social en listados, plataformas, correo institucional visible y comunicaciones internas, según aplique al rol de la persona.
5. Instrucciones de trato: si fuera necesario, la DGD puede emitir una comunicación formal a actores involucrados, solicitando el uso del nombre social y pronombres definidos por la persona.

6. Resguardo de información sensible: en caso de cambio de nombre social, el nombre anterior (*deathname*) se mantiene únicamente para fines administrativos estrictamente necesarios (títulos, documentación oficial, contratos), sin ser utilizado en espacios cotidianos de la vida universitaria. En ambos casos, nombre social o legal, así como el cambio en el uso de pronombres no se debe nunca tratar a la persona por su *deathname* o sus pronombres antiguos.
7. Seguimiento y acompañamiento: La DGD verifica que el cambio haya sido implementado correctamente, atiende dudas emergentes y establece canales de apoyo en caso de trato discriminatorio o vulneraciones posteriores.

Plazo: La gestión de actualización del nombre social y/o pronombres deberá realizarse con la mayor celeridad posible, priorizando los periodos académicos activos y procurando que la implementación sea oportuna y no genere afectaciones a la trayectoria de la persona solicitante.

5. FLUJOS DE ATENCIÓN/ORIENTACIÓN/DENUNCIA

A continuación, se desarrollan los flujos operativos completos de la DGD, acompañados de sus flujogramas textuales, que describen paso a paso las rutas de actuación institucional frente a distintas situaciones y necesidades. Estos flujos permiten comprender con claridad cómo se despliega la intervención de la DGD en las etapas de orientación temprana, primera acogida, acompañamiento, evaluación de riesgo, activación de medidas de resguardo y derivación a procedimientos disciplinarios cuando corresponda.

Cada flujo distingue las funciones específicas de la DGD según el tipo de acercamiento —consulta, solicitud de apoyo, acompañamiento, denuncia o situación de riesgo— y garantiza la aplicación coherente de los principios de confidencialidad, no revictimización, imparcialidad, cuidado comunitario e interseccionalidad. Asimismo, los flujos permiten asegurar la coordinación con las distintas unidades académicas y administrativas, en concordancia con la Política Integral de Géneros y Diversidades, la Política de Convivencia, la Ley 21.369 y las orientaciones de la Superintendencia de Educación Superior, entre otras.

Los flujos presentados a continuación no constituyen rutas rígidas ni excluyentes, sino marcos de actuación que pueden adaptarse a necesidades particulares, siempre resguardando la autonomía de las personas involucradas y el cumplimiento de los estándares institucionales.

PROTOCOLO OPERATIVO DE LA DIRECCIÓN DE GÉNEROS Y DIVERSIDADES



5.1. Flujo 1: Consulta espontánea/Orientación temprana

Objetivo: Atender inquietudes iniciales, proveer orientación, detectar riesgo y determinar ruta.

Flujograma (texto):

1. Persona consulta →
2. Profesional DGD recibe →
3. Primera escucha + contención, si se requiere →
4. Registro mínimo seguro →
5. Evaluación preliminar de riesgo →
 - Si hay riesgo inmediato → activar medidas de resguardo
 - Si no hay riesgo inmediato → continuar
6. Determinación de ruta:
 - Orientación general
 - Derivación a recursos institucionales
 - Activación de acompañamiento
7. Definición de próximos pasos →
8. Seguimiento breve.

5.2. Flujo 2: Ingreso de denuncia formal o acompañamiento para denunciar

Objetivo: Facilitar que la persona conozca el procedimiento, tome decisiones informadas y reciba acompañamiento para presentar denuncia.

Flujograma:

1. Persona solicita denunciar →
2. Reunión y explicación del procedimiento institucional →
3. Explicación de alternativas (denuncia formal / resguardo sin denuncia / derivaciones externas) →
4. Acompañamiento para redactar denuncia →
5. Presentación ante Secretaría General →
6. Activación inmediata de medidas de resguardo →
7. Coordinación Secretaría General / Decanatura →
8. Seguimiento del caso.

5.3. Flujo 3: Coordinación con Secretaría General y organismos disciplinarios

Objetivo: Velar por el adecuado tránsito de información y la protección de la persona afectada durante el proceso disciplinario.

Flujograma:

1. Secretaría General recibe denuncia →
2. Secretaría General designa investigador/a →
3. DGD recibe notificación (si corresponde) →
4. DGD establece plan de acompañamiento →
5. Seguimiento de plazos del investigador/a →
6. Tribunal de Conducta convoca audiencia →
7. DGD brinda apoyo antes, durante y después de audiencia →
8. Notificación de resolución →
9. DGD revisa riesgo de represalias →
10. Seguimiento posterior.

5.4. Flujo 4: Medidas cautelares y de resguardo

Objetivo: Proteger a las personas afectadas y garantizar continuidad académica.

Flujograma:

1. Identificación de riesgo →
2. Análisis de pertinencia de medidas →
3. Recomendación de DGD a Secretaría General / Tribunal de Conducta →
4. Aplicación de medidas por autoridad competente →
5. Comunicación segura a las partes →
6. Ajuste de horarios/separación de espacios/ telepresencia →
7. Revisión periódica de la eficacia de la medida →
8. Actualización o levantamiento de medidas.

5.5. Flujo 5: Acompañamiento regular

Objetivo: Brindar un soporte multidimensional a la persona afectada.

Flujograma:

1. Detección de necesidades →
2. Evaluación de áreas a derivar:
 - Psicología/CAPS
 - Clínica Jurídica
 - Trabajo Social
 - Convivencia/DAE
 - Continuidad académica
3. Generación de plan de acompañamiento →
4. Coordinación con unidades internas →
5. Coordinación con redes externas (si aplica) →
6. Registro seguro →
7. Revisión del plan cada 15 o 30 días →
8. Ajustes necesarios.

5.6. Flujo 6: Cierre y seguimiento posterior

Objetivo: Asegurar que la resolución no genere nuevas afectaciones y que la persona se encuentre en condiciones de seguridad.

Flujograma:

1. Recepción de resolución del caso →
2. Evaluación de seguridad →
3. Revisión de riesgo de represalias →
4. Conversación de cierre con la persona afectada →
5. Informe de cierre de caso →
6. Seguimiento a 30 días →
7. Seguimiento a 60 días →
8. Seguimiento a 90 días →
9. Cierre definitivo.

5.7. Flujo 7: Flujo ante violencia digital

Objetivo: Resguardar a las personas afectadas por agresiones, amenazas, hostigamientos, difusión no consentida de información o imágenes, o cualquier forma de violencia digital vinculada al género.

Flujograma:

1. Recepción de consulta o evidencia digital →
La persona afectada entrega información inicial (capturas, enlaces, mensajes), sin exigencia de entregar dispositivos.
2. Evaluación preliminar del tipo de violencia digital →
Puede incluir:
 - hostigamiento sexual en redes,
 - difusión no autorizada de imágenes,
 - amenazas o sextorsión
 - sexualización no consentida,
 - publicación de contenido sexista o discriminatorio.
3. Análisis inicial de riesgo digital y personal →
Se evalúan riesgos asociados a:
 - seguridad personal,
 - exposición pública,
 - ampliación de la difusión,
 - revictimización,
 - impacto comunitario.
4. Orientación sobre rutas de resguardo →
 - bloqueo de cuentas,
 - resguardo de evidencia,
 - ajustes de privacidad,
 - solicitud de medidas institucionales,
 - orientación jurídica (civil/penal).(Se informa sin obligar a ninguna acción).
5. Activación de medidas de resguardo (si corresponde) →
 - protección comunitaria.
6. Derivación a unidades internas o externas →
 - Clínica Jurídica
 - Informática/Comunicaciones (si involucra plataformas institucionales),
 - organismos externos (PDI/Brigada Investigadora del Cibercrimen).
7. Registro seguro →
Se almacena únicamente información mínima, sin recopilar evidencia íntima que pueda vulnerar derechos.

8. Seguimiento y evaluación periódica →
La DGD monitorea la evolución del caso, el impacto emocional y la recurrencia, ajustando medidas cuando sea necesario.

5.8. Flujo 8: Flujo de resguardo, cuando la persona denunciada es autoridad

Objetivo: Garantizar imparcialidad, autonomía y protección contra interferencias o conflictos de interés cuando la persona denunciada ocupa un cargo de autoridad o ejerce poder jerárquico dentro de la Universidad.

Flujograma:

1. Recepción de información o consulta →
La DGD recibe la consulta, orientación o solicitud de apoyo.
2. Identificación de posible conflicto de interés →
Se determina si la persona denunciada tiene un rol de autoridad (docente responsable, jefatura, dirección, decanatura, autoridad central o encargada de procesos disciplinarios).
3. Evaluación de riesgo ampliado →
Se consideran dimensiones adicionales:
 - riesgo de represalias,
 - exposición académica o laboral,
 - dependencia administrativa,
 - impacto comunitario.
4. Activación de resguardos iniciales →
 - medidas de no contacto,
 - ajustes académicos o laborales,
 - protección emocional y jurídica.(Sin necesidad de denuncia formal).
5. Derivación inmediata a la instancia disciplinaria independiente →
La DGD eleva informe a Secretaría General u órgano competente. **NO se gestiona directamente ninguna comunicación con la autoridad denunciada.**
6. Coordinación de apoyos y seguimiento →
Se revisa el caso periódicamente.
7. Ajustes necesarios + resguardo contra represalias →
La DGD activa o recomienda medidas adicionales si se presentan riesgos nuevos o conductas intimidatorias.

6. DISPOSICIONES BÁSICAS DE ACTUACIÓN

Estas disposiciones no son pasos específicos de los flujos ni procedimientos operativos particulares, **sino condiciones de funcionamiento esenciales** que estructuran la forma en que la DGD opera en todos los ámbitos: prevención, acompañamiento, resguardo, reparación, derivación y articulación.

6.1 Confidencialidad y pleno respeto a la autonomía

La actuación de la DGD se basa en un sistema de confidencialidad que resguarda la privacidad de todas las personas involucradas. La información entregada durante una consulta, acogida o acompañamiento sólo se utiliza para fines de apoyo y resguardo, y no puede ser compartida con terceros sin autorización expresa, salvo en situaciones de riesgo vital o exigencias legales específicas. Asimismo, la autonomía de cada persona se respeta en todas las etapas del proceso: nadie está obligado a denunciar, iniciar un procedimiento disciplinario o aceptar medidas que no desee. La tarea de la DGD es entregar información clara y apoyar la toma de decisiones, sin inducir ni presionar ninguna ruta particular.

6.2 Trato digno y no revictimización

El trato digno es una condición intransable que guía todo el funcionamiento de la unidad. La DGD adopta medidas para evitar la revictimización en todas sus actuaciones, lo que implica limitar la solicitud de relatos detallados, evitar repeticiones innecesarias y ofrecer una atención basada en el cuidado, el reconocimiento de la experiencia vivida y el apoyo emocional oportuno.

6.3 Separación funcional y límites de intervención

La DGD opera bajo una estricta separación funcional entre el acompañamiento y los procesos investigativos o disciplinarios, los cuales corresponden exclusivamente a la **Secretaría General y a los organismos disciplinarios establecidos** por el Reglamento de Convivencia. En este marco, la DGD puede orientar, acompañar, solicitar medidas de resguardo y presentar informes de derivación, pero **no investiga ni sanciona**, resguardando así la imparcialidad del proceso y los derechos de todas las personas involucradas. Sin perjuicio del foco prioritario en la protección y el apoyo a las personas afectadas, la DGD reconoce la importancia del debido proceso, evitando asumir funciones que no le corresponden y asegurando que su labor de acompañamiento no interfiera en la investigación formal ni en la toma de decisiones disciplinarias.

6.4 Límites de atención y resguardo del espacio seguro

La DGD centra su actuación exclusivamente en situaciones vinculadas a acoso **sexual**, violencias y discriminaciones **sexo-genéricas**, así como en aquellos conflictos cuya comprensión y abordaje requieren un enfoque de género. Cuando un conflicto o malestar no presenta relación con estas materias, la DGD orientará a las personas hacia las unidades institucionales competentes —como Convivencia, Escuelas, u otras instancias pertinentes— evitando asumir funciones ajenas a su mandato y **resguardando la especialización del área**.

Asimismo, para mantener un espacio seguro y confiable para quienes consultan como personas afectadas, **la DGD no brinda atención, acompañamiento ni contención a personas denunciadas o eventualmente responsables de una agresión.** En esos casos, la DGD se limita a entregar información general y a derivar hacia las unidades correspondientes, tales como Secretaría General, Recursos Humanos o servicios de apoyo externo, evitando cualquier intervención que pueda generar conflictos de interés o comprometer la protección de las personas afectadas. Esta delimitación permite a la DGD sostener un rol especializado y protector, garantizando que su intervención se oriente al resguardo, la reparación y el bienestar de quienes han vivido situaciones de violencia o discriminación sexo-genérica, sin interferir en los procesos disciplinarios o administrativos establecidos por la normativa universitaria.

6.5 Consentimiento informado en todas las rutas de actuación

Antes de activar cualquier procedimiento, derivación o medida de resguardo, la DGD debe explicar el alcance de la acción, los derechos de la persona y las posibles consecuencias institucionales. La intervención sólo puede continuar si la persona otorga su consentimiento informado, salvo casos extraordinarios que impliquen riesgo grave o inminente, como, por ejemplo, que ameriten activar el Protocolo de actuación ante riesgo suicida en la comunidad estudiantil.

6.6 Enfoque interseccional y adecuaciones necesarias

La DGD reconoce que las diversas experiencias de violencia y discriminación están atravesadas por múltiples dimensiones —género, edad, condición socioeconómica, etnia/identidad cultural, orientación sexual, discapacidad, migración, entre otras— y que estas interacciones impactan de manera diferenciada en cada persona. Por ello, los procedimientos pueden ajustarse para responder adecuadamente a necesidades específicas, garantizando accesibilidad, seguridad y pertinencia cultural.

6.7 Aproximación restaurativa y orientada a la reparación

La DGD adopta una aproximación restaurativa frente a las situaciones de violencia, discriminación o conflicto sexo-genérico, **priorizando el cuidado, la escucha y el reconocimiento del daño vivido.** Esta aproximación busca, cuando las personas afectadas así lo deseen, generar espacios de encuentro y diálogo que permitan avanzar en procesos de **reparación simbólica o comunitaria**, sin sustituir los procedimientos disciplinarios establecidos por la normativa universitaria.

La reparación no se entiende como un acto puntual, sino como un proceso gradual que involucra condiciones institucionales, vínculos y prácticas colectivas. En este marco, **la DGD no actúa desde la lógica punitiva:** su rol es acompañar y facilitar experiencias que promuevan responsabilidad, comprensión del impacto generado y reconstrucción de condiciones de bienestar para quienes han sido afectadas.

6.8 Accesibilidad y lenguaje claro

La DGD promoverá que la información relevante sobre sus procedimientos, rutas de apoyo y mecanismos de resguardo esté disponible en formatos accesibles, utilizando lenguaje claro y no sexista.

Esta disposición facilita que todas las personas de la comunidad universitaria conozcan sus derechos y comprendan las rutas institucionales sin barreras de comprensión o acceso.

6.9 Sistema de registro, documentación y custodia de información sensible.

La DGD mantiene un sistema interno de registro y documentación orientado a garantizar la trazabilidad mínima de sus actuaciones, resguardando de manera estricta la confidencialidad, la integridad y la seguridad de los datos personales y sensibles de las personas involucradas. Este sistema se rige por los principios de la Ley sobre protección de datos personales, las orientaciones de la Superintendencia de Educación Superior y ética del cuidado. El sistema interno de DGD está supeditado los funcionamientos de los sistemas informáticos y plataformas con los que trabaja la Universidad.

6.10 Obligación institucional de denuncia ante la eventualidad de un delito

Sin perjuicio de los principios de confidencialidad, autonomía y consentimiento informado que rigen la actuación de la DGD, la Universidad se encuentra legalmente obligada a denunciar aquellos hechos que revistan carácter de delito, cuando tome conocimiento de ellos, conforme a la normativa vigente y a la Política de Prevención del Delito de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. En estos casos, la denuncia debe efectuarse dentro del plazo legal de 48 horas ante los organismos competentes.

La DGD informará de manera clara y oportuna a las personas que consultan sobre este límite legal de la confidencialidad, explicando el alcance de la obligación institucional y procurando resguardar, en todo momento, la dignidad, seguridad y bienestar de las personas afectadas. La activación de esta obligación no implica que la DGD asuma funciones investigativas ni sancionatorias, ni suspende su rol de orientación y acompañamiento, el cual se mantendrá en el marco de sus atribuciones y con enfoque de derechos.

7. ARTICULACIÓN

ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

El trabajo de la Dirección de Géneros y Diversidades se sostiene en una articulación permanente con diferentes unidades de la Universidad, ya que la prevención, el acompañamiento y el resguardo de derechos requieren respuestas integrales y coordinadas. En el nivel directivo, **Rectoría y la Dirección General de Vida Universitaria** cumplen un rol estratégico en la definición de lineamientos institucionales en materia de igualdad de género y prevención de violencias. Su labor implica orientar el desarrollo del sistema institucional de género, respaldar la implementación de políticas y protocolos, y recibir los informes anuales elaborados por la DGD, a partir de los cuales pueden recomendar ajustes estructurales, normativos o de gestión. Esta relación de conducción y supervisión permite que el trabajo de la DGD se integre efectivamente en la planificación universitaria y que las transformaciones requeridas tengan un respaldo político claro. Así mismo, la DGD se vincula directamente con las **Vicerrectorías** en términos administrativos, de gestión y en calidad de asesores de diversos procesos que atraviesan las temáticas sexo-genéricas.

En este marco, la **Secretaría General** cumple un rol fundamental al recibir las derivaciones que corresponden a procesos disciplinarios, garantizando la imparcialidad y la separación funcional entre el acompañamiento brindado por la DGD y la investigación que realiza el **organismo disciplinario competente**, conforme a la Política de Convivencia. La DGD no participa en decisiones disciplinarias, pero mantiene un vínculo constante con esta unidad para asegurar que las personas involucradas cuenten con información clara, medidas de resguardo adecuadas y un trato digno durante todo el proceso.

En el ámbito académico y estudiantil, la DGD se vincula con las **Secretarías de estudios** son aliadas fundamentales para implementar medidas de continuidad académica, flexibilidad curricular y resguardos específicos para estudiantes afectadas. Su trabajo se complementa con el apoyo de las **Decanaturas** y las **Direcciones de Escuela** que permiten ajustar dinámicas de curso, cargas académicas o espacios de práctica cuando así se requiere. La articulación con estas unidades es esencial para prevenir la revictimización y asegurar que los procesos formativos no se vean interrumpidos por situaciones de violencia o discriminación.

En el ámbito del bienestar psicosocial, la DGD trabaja estrechamente con las unidades de salud mental de la Universidad—incluyendo las instancias de apoyo psicológico o social dependientes de la **Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE)** y el **Centro de Atención Psicológica (CAPS)**—para facilitar derivaciones oportunas, coordinar evaluaciones de riesgo emocional y asegurar contención especializada cuando la situación lo amerite. Esta colaboración permite que la atención se realice de manera complementaria y sin duplicar funciones. Cuando las personas requieren orientación jurídica, la DGD se articula con la **Clinica Jurídica** quienes pueden orientar sobre rutas externas, acompañar procesos penales o civiles y entregar información sobre derechos y medidas de protección.

En situaciones que involucran prácticas laborales, contextos administrativos o condiciones contractuales, la coordinación se extiende a la **Dirección de Recursos Humanos** y otras unidades administrativas, que pueden implementar resguardos laborales, ajustes de supervisión o medidas preventivas en equipos de trabajo.

Asimismo, la **Dirección de Comunicaciones** y la **Dirección de Marketing** participan en la gestión de comunicaciones institucionales con enfoque de género y en la respuesta a situaciones de violencia digital que involucren plataformas internas. Estas unidades colaboran también en la difusión clara y accesible de información relevante para la comunidad, fortaleciendo una cultura institucional no sexista. Esta colaboración permite asegurar que la información sobre derechos, procedimientos y canales de apoyo esté disponible para toda la comunidad universitaria, empleando un lenguaje inclusivo, no sexista y alineado con la Política Integral de Géneros y Diversidades.

La implementación del cambio de nombre social y uso de pronombres requiere una articulación cuidadosa entre la Dirección de Géneros y Diversidades y diversas unidades de la Universidad para asegurar un proceso digno, oportuno y respetuoso. Una vez recibida la solicitud, la DGD coordina principalmente con **Secretaría de Rectoría, Registro Curricular, Dirección de Desarrollo Académico (DIDA), Secretarías de Estudios, Decanaturas, Direcciones de Escuela e Informática**, según corresponda al rol de la persona solicitante, para actualizar registros administrativos, listados docentes y plataformas institucionales en los que el nombre social sea necesario para la vida universitaria cotidiana.

En los casos vinculados a violencia y acoso en contextos laborales, la DGD articulará con **Recursos Humanos** y las instancias que correspondan para activar las rutas definidas por la Ley Karin, resguardando que las personas funcionarias no enfrenten represalias ni dilaciones injustificadas.

Por su parte, las instancias de **Vinculación con el Medio** se relacionan con la DGD para el desarrollo de actividades culturales, educativas y comunitarias que promueven la igualdad de género y la prevención de violencias dentro y fuera del campus. En paralelo, la Rectoría y los equipos directivos superiores mantienen un rol de conducción estratégica, recibiendo informes periódicos y tomando decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento del sistema de género.

En conjunto, esta articulación institucional —que involucra tanto a Rectoría como a las diversas unidades académicas y administrativas— la configura un entramado de cooperación que sostiene la labor de la DGD contribuyendo a fortalecer una gobernanza universitaria comprometida con la igualdad sustantiva, la justicia social y la construcción de una comunidad libre de violencias.

En cualquier caso, la enumeración de unidades y colaboraciones descritas en este apartado no es exhaustiva ni fija: corresponde a la configuración institucional vigente y puede cambiar conforme la Universidad actualice su estructura, incorpore nuevas áreas o ajuste sus procesos internos. La DGD se articula, por tanto, con las unidades que existan en cada momento y adapta su funcionamiento a los cambios orgánicos, normativos y administrativos que la institución defina. Esta flexibilidad permite que la articulación de la presente Dirección se adecúe a los cambios orgánicos y normativos de la Universidad, asegurando que sus procesos se mantengan pertinentes y puedan ajustarse y mejorar conforme evolucionen las necesidades y dinámicas institucionales.

CON ORGANIZACIONES, VINCULACIÓN CON EL MEDIO, REDES FEMINISTAS E INTERNACIONALIZACIÓN.

El trabajo de la DGD se extiende más allá del ámbito interno de la Universidad, estableciendo relaciones permanentes con servicios públicos, organizaciones comunitarias, redes feministas, colectivos LGBTQIA+ y entidades internacionales que contribuyen al fortalecimiento de las políticas de igualdad, equidad y prevención de violencias. Esta articulación permite ampliar las rutas de acompañamiento disponibles para la comunidad universitaria, especialmente en situaciones que requieren intervención especializada donde la coordinación con organismos como **Casas de la Mujer de SernamEG, Red de Salud Pública (CESFAM, CECOF, COSAM), Municipalidades y otras instituciones públicas**, resultan fundamental para garantizar una respuesta integral y acorde a estándares éticos y normativos. Asimismo, la DGD participa en iniciativas de **Vinculación con el Medio**, colaborando con organizaciones de la sociedad civil, programas locales y redes comunitarias que promueven la educación no sexista, la educación sexual integral, la salud sexual y reproductiva, las conversaciones sobre masculinidades, la prevención de las violencias y el fortalecimiento de derechos humanos. Esta participación permite activar acciones conjuntas, campañas y mesas territoriales que enriquecen el trabajo institucional y consolidan el compromiso de la Universidad con su entorno social.

En el plano de la **articulación con redes feministas de otras universidades y de activistas de las diversidades o disidencias**, la DGD participa en espacios de colaboración interinstitucional que permiten compartir experiencias, estrategias y buenas prácticas en materia de prevención de violencias y promoción de la igualdad de género. Este trabajo conjunto favorece el intercambio de conocimientos y la construcción de agendas comunes, fortaleciendo la capacidad de incidencia de la Universidad en debates nacionales e internacionales. Asimismo, el diálogo con activistas, colectivas y organizaciones de diversidades sexuales y de género enriquece el quehacer de la DGD, aportando perspectivas situadas, saberes comunitarios y enfoques críticos que amplían la comprensión institucional de las desigualdades y de las múltiples formas de violencia. A través de estas redes, la DGD contribuye a instalar una mirada más amplia y comprometida con la justicia social, consolidando su rol en la formación de comunidades universitarias que reconocen, valoran y defienden la diversidad en todas sus expresiones.

En el ámbito de la **internacionalización**, la DGD se vincula con comunidades académicas y movimientos transnacionales que trabajan en igualdad de género, derechos humanos y diversidades, incorporando herramientas conceptuales, marcos comparados y buenas prácticas que fortalecen la acción institucional. Esta articulación con redes globales abre oportunidades de formación, investigación y cooperación, además de permitir el intercambio de experiencias y metodologías que enriquecen el sistema universitario de género. Al situarse en diálogo con iniciativas internacionales, la Universidad amplía su horizonte de acción, se conecta con debates contemporáneos y consolida un enfoque de transformación que trasciende las fronteras locales.

8. SISTEMAS DE MONITOREO Y MEJORA CONTINUA

El trabajo de la DGD se fundamenta en un principio clave: toda acción institucional debe sostener un **proceso continuo de evaluación, aprendizaje y ajuste**, capaz de responder tanto a los cambios culturales de la comunidad universitaria como a las exigencias normativas y éticas establecidas por la Política Integral de Géneros y Diversidades y la Ley 21.369. Desde esta perspectiva, la DGD no concibe su trabajo como un conjunto de procedimientos estáticos, sino como **un sistema vivo que se revisa permanentemente. Para ello, implementa un modelo de monitoreo progresivo y multicapas**, que permite comprender la evolución institucional en distintos niveles de profundidad: anual, bianual y cuatrienal.

1. Diagnóstico inicial e informe anual

La DGD inicia su labor con un diagnóstico institucional base que identifica brechas, riesgos, necesidades formativas y zonas críticas relacionadas con género y convivencia. Este diagnóstico no es un documento cerrado, sino un punto de partida que se complementa año a año a través del **informe anual** que la DGD tiene el deber de elaborar para Rectoría y la Dirección General de Vida Universitaria. Este informe anual:

- recoge los avances y desafíos del periodo
- sintetiza información agregada del trabajo preventivo y de acompañamiento
- identifica nuevas brechas
- propone acciones estratégicas para el ciclo siguiente
- orienta los ajustes del Plan de Prevención.

El proceso de elaboración del informe anual puede incorporar mecanismos participativos tales como entrevistas, *focus groups*, diálogos triestamentales o consultas específicas con comunidades o unidades académicas, siempre en resguardo de la confidencialidad y sin recoger datos sensibles.

2. Revisión bianual mediante el Sistema Sello

Cada dos años, la DGD se somete a una **autoevaluación integral mediante el Sistema Sello**, entendida como una instancia de revisión profunda del desarrollo institucional en materia de géneros y diversidades. Esta evaluación bianual no se limita a medir el cumplimiento de acciones o procedimientos, sino que examina de manera amplia cómo la Universidad ha avanzado en los ámbitos estratégicos definidos por el propio Sello, considerando tanto la implementación de políticas y protocolos como las transformaciones culturales, formativas y comunitarias que se van consolidando en el tiempo.

La revisión bianual permite identificar avances, brechas, tensiones y desafíos emergentes, evaluando la coherencia entre los lineamientos institucionales, las prácticas cotidianas y las condiciones que la comunidad universitaria reconoce como prioritarias. Este proceso puede complementarse, si la DGD lo considera pertinente, con entrevistas a actores clave, *focus groups* triestamentales, diagnósticos temáticos o consultas participativas, que permitan incorporar la experiencia y las percepciones de la comunidad en la evaluación.

Su finalidad no es meramente administrativa: se trata de un ejercicio reflexivo que orienta recomendaciones, ajustes y proyecciones estratégicas para fortalecer la institucionalidad de género, reafirmar compromisos y actualizar los caminos de acción en un marco de mejora continua.

3. Evaluación cuatrienal participativa del periodo global

Cada cuatro años, coincidiendo con los ciclos de planificación estratégica, la DGD realizará un **monitoreo participativo global**, destinado a evaluar de manera amplia y profunda el impacto del sistema institucional de género en la Universidad. Este proceso tiene un carácter comunitario y deliberativo, y se desarrolla a través de una **Comisión Triestamental**, especialmente convocada para este fin.

Esta comisión tiene la facultad de solicitar y revisar: el diagnóstico inicial y sus actualizaciones anuales; los informes anuales de la DGD de los últimos 4 años; las revisiones bianuales del Sistema Sello; el informe general del periodo completo, además de antecedentes complementarios que faciliten la evaluación integral del sistema y que pueda definir la Comisión Triestamental. La evaluación cuatrienal no se limita a analizar el cumplimiento de procedimientos, sino que busca comprender:

- los avances culturales de la Universidad
- las transformaciones institucionales sostenidas
- los aprendizajes colectivos
- las tensiones estructurales que persisten
- la efectividad del modelo de prevención y acompañamiento
- los desafíos que deben proyectarse para el siguiente ciclo.

Este proceso permite que la comunidad universitaria se involucre directamente en la consolidación del sistema de igualdad de género, reconociendo que la transformación institucional requiere diálogo, corresponsabilidad y participación activa. Al término de este trabajo, **la comisión triestamental elaborará un informe con comentarios y/o recomendaciones dirigido a la DGD, con el fin de orientar los ajustes necesarios y fortalecer el desarrollo del sistema de género para el siguiente periodo institucional.**

4. Mejora continua y retroalimentación estructural

Los tres niveles de monitoreo—anual, bianual y cuatrienal—confluyen en un mismo propósito: **asegurar que la DGD y la Universidad mantengan una trayectoria sostenida de mejora continua.** A partir de estos procesos, la DGD podrá:

- actualizar el presente Protocolo Operativo
- ajustar los procedimientos de acompañamiento y resguardo
- fortalecer la coordinación con unidades internas
- recomendar cambios normativos
- diseñar nuevas estrategias de prevención
- priorizar áreas críticas para el siguiente ciclo institucional.

La mejora continua, así concebida, se transforma en un componente esencial de la gobernanza de género de la Universidad: no sólo garantiza el cumplimiento normativo, sino que **impulsa la construcción permanente** de un espacio universitario justo, seguro, pluralista y libre de violencias.

9. DISPOSICIONES FINALES

El presente Protocolo Operativo de la Dirección de Géneros y Diversidades constituye un **instrumento técnico-político** destinado a garantizar el funcionamiento coherente, ético y especializado del sistema institucional de prevención, acompañamiento y reparación en materia de género y diversidades de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Su aplicación se encuentra subordinada a la Política Integral de Géneros y Diversidades, a los reglamentos vigentes y a las obligaciones establecidas por la Ley 21.369 y las orientaciones de la Superintendencia de Educación Superior y lineamientos de Acreditación.

Este Protocolo es un **documento dinámico**: sus procedimientos, flujos y lineamientos pueden ser actualizados para responder a cambios normativos, emergentes comunitarios, nuevas exigencias institucionales o aprendizajes derivados de los procesos de monitoreo y evaluación descritos en el capítulo anterior. En particular, la DGD deberá revisarlo cada dos años en el marco del Sistema Sello u otro mecanismo de autoevaluación institucional, incorporando las recomendaciones que surjan de tales procesos. Asimismo, podrá ser ajustado cuando ocurran modificaciones relevantes en la estructura universitaria, en los reglamentos internos o en la Política Integral.

Cualquier situación no prevista en este Protocolo será resuelta por la Dirección de Géneros y Diversidades, en articulación con las unidades pertinentes, aplicando los principios rectores del sistema institucional: enfoque de derechos humanos, perspectiva de género, interseccionalidad, confidencialidad, no revictimización, participación triestamental, cuidado comunitario y mejora continua. En caso de dudas interpretativas, prevalecerán las disposiciones contenidas en la normativa vigente, especialmente la Política Integral de Géneros y Diversidades y la Ley 21.369.

La correcta aplicación de este Protocolo requiere que su contenido sea ampliamente accesible y comprensible para la comunidad universitaria. En ese marco, la DGD procurará desarrollar acciones de difusión y formación, en coordinación con las unidades pertinentes, con el fin de fortalecer la apropiación progresiva de este instrumento y promover prácticas institucionales coherentes con la construcción de una comunidad justa, inclusiva y libre de violencias.

El presente Protocolo entra en vigor a partir de la fecha de su aprobación mediante Decreto de Rectoría y se incorpora al conjunto de instrumentos normativos que guían la convivencia, la protección de derechos y la promoción de la igualdad sustantiva y la equidad al interior de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

ANEXO

Orientaciones para la derivación a la DGD ante develaciones de violencia sexo-genérica

Estas orientaciones tienen por objetivo ofrecer criterios básicos de actuación a docentes, funcionarias y funcionarios de la Universidad cuando, de manera espontánea, una o un estudiante solicita apoyo y realiza una develación relacionada con haber vivido una situación de violencia sexual, violencia de género, abuso o acoso sexual. No constituyen un protocolo de investigación ni de denuncia, sino una guía para el primer momento de acogida y para la derivación oportuna a la Dirección de Géneros y Diversidades.

Dado el carácter cotidiano y relacional de la vida universitaria, es esperable que este tipo de develaciones ocurran en distintos espacios académicos o administrativos. Por ello, resulta fundamental contar con orientaciones que permitan responder de manera cuidadosa, respetuosa y coherente, resguardando a la persona que devela y evitando acciones que puedan generar daño adicional o revictimización.

Se debe considerar que:

- 1) Aun cuando la persona haya solicitado apoyo de manera voluntaria, es una buena práctica reforzar explícitamente que su participación es siempre **autónoma y consentida**. La persona puede, en cualquier momento, pausar, detener o finalizar su relato sin necesidad de explicar o justificar su decisión, lo cual debe ser plenamente respetado.
- 2) La información que la persona comparta **debe ser tratada con confidencialidad**. Al mismo tiempo, es necesario informar de manera clara que la develación será derivada a la DGD para efectos de orientación y acompañamiento institucional. En caso de que la persona decida iniciar una denuncia formal, los organismos correspondientes –como Secretaría General– podrán tomar conocimiento de la información en el marco de sus atribuciones, lo cual debe ser explicado de manera transparente desde el inicio.
- 3) Considerando que relatar experiencias de violencia puede resultar doloroso y difícil, se debe realizar el máximo esfuerzo por **evitar la revictimización**. En este primer momento no corresponde profundizar ni solicitar detalles exhaustivos de los hechos. La escucha debe centrarse en una descripción general de la situación, poniendo atención principalmente a información básica como las personas involucradas, el lugar de los hechos y referencias temporales relevantes, evitando preguntas insistentes o innecesarias.

- 4) Una vez finalizado este primer momento de acogida, se deben solicitar los datos de contacto mínimos que permitan una **derivación oportuna**, tales como correo electrónico institucional e, idealmente, correo personal, teléfono de contacto y un contacto de emergencia (un familiar óptimamente, si no fuere posible, alguna persona que viva con la persona afectada y/o la persona de mayor cercanía o confianza). Tratándose de una situación vinculada a violencias sexo-genéricas, la derivación debe realizarse a la Dirección de Géneros y Diversidades, a través del correo electrónico **direcciongeneros@academia.cl**, idealmente dentro de un plazo máximo de 24 horas, con el fin de asegurar una respuesta institucional temprana y cuidadosa.

Situación	Estudiante se acerca a docente de cátedra, pues ha bajado su participación y rendimiento en clases, y le comunica que ha vivido una situación de abuso sexual.		
Etapa	Procedimiento	Responsables	Plazos
Detección o denuncia de la situación	Generar un espacio lo más resguardado posible	Docente Funcionario	
Comunicación a los/as involucrados/as	DGD Secretaría General	Docente Funcionario	24 horas
Antecedentes Relevantes	Nombre completo Carrera/Año de estudios Correo electrónico (personal e institucional) Teléfono de contacto Teléfono de Emergencia (familia)	Docente Funcionario	

Resguardo de derechos	El registro de la información solo se comparte con DGD y Secretaría General	Docente Funcionario DGD	
Apoyo Psicosocial	Derivación a DGD	DGD	
Monitoreo y Seguimiento	Via correo electrónico DGD	DGD	Se puede solicitar cuando estime conveniente
Cierre del proceso	Al derivar a DGD		

FICHA DE DEVELACIÓN Y DERIVACIÓN

Esta ficha busca facilitar la recolección de información esencial para situaciones de develación de episodios de acoso sexual dentro del ámbito universitario, asegurando un proceso claro y respetuoso.

I. Datos de la persona

- **Nombre completo:**
- **RUT/ identificación:**
- **Teléfono de contacto:**
- **Teléfono de emergencia:**
- **Rol en la universidad (marque con X):**
 - ☐ Estudiante (Indicar carrera y año):

 - ☐ Académico/a (Indicar facultad/departamento):

 - ☐ Funcionario/a (Indicar unidad/departamento):

 - ☐ Otro (Especificar):

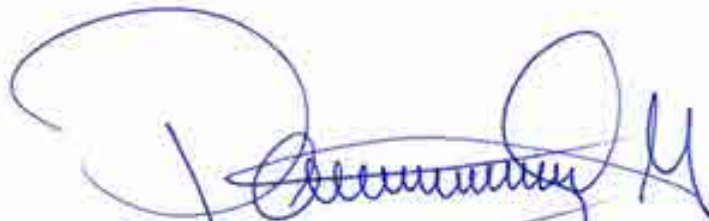
- **Correo electrónico:**

- Institucional:

- Personal (o de mayor uso):

II. Descripción de los hechos

- **Fecha(s) y hora(s) aproximada(s) del incidente(s):** (Sea lo más preciso posible)
- **Narración general de los hechos:** (Describa lo ocurrido de forma cronológica y clara. Indique de forma general lo sucedido, sin profundizar ni solicitar detalles. Evite juicios de valor y céntrese en los hechos.)
 - *Es importante poder entender la secuencia de hechos, por lo que lo ideal es conocer información del lugar, horario y personas involucradas.*
 - *¿ha ocurrido anteriormente?*
- **¿Ha tomado alguna acción previa al respecto (ej. habló con la persona, lo comentó con alguien más, etc.)? Describa:**



Paulina Miranda Santana, Secretaria General y ministra de fe de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, certifica que el presente protocolo ha sido aprobado por el Consejo Superior Universitario, con fecha 22 de diciembre de 2025, y mediante Decreto de Rectoría N° 348, de fecha 23 de diciembre de 2025.