

DECRETO N°

4241

TEMUCO, 27 NOV. 2023

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de la "Atención Psico Jurídica" perteneciente al Departamento Igualdad de Género de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	Manual de Procesos "Atención Psico Jurídica" perteneciente al Departamento Igualdad de Género de la Municipalidad de Temuco
OBJETIVO DEL MANUAL	Prevenir y abordar la violencia machista y la discriminación al interior de la orgánica institucional municipal y en la comuna.

10 2824627

AMBITO DE ACCION	"Brindar atención psicológica, jurídica y psicojurídica a mujeres en su diversidad consultantes mayores de 18 años, quienes hayan sido o sean víctimas de uno o más tipos de violencias de género, en materias no abordadas por otros programas Municipales o Gubernamentales. Las Mujeres deben residir en la comuna y/o trabajar en la Municipalidad de Temuco, cualquiera sea su calidad contractual. Mediante primera acogida en dupla psicojurídica, orientación, acompañamiento y/o intervención psicoterapéutica; además de orientación, asesoría y/o representación jurídica ante tribunales de justicia y Ministerio Público".
-------------------------	---

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de XX hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


MUNICIPALIDAD
ALCALDE


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


Municipalidad Temuco
D. Asesoría Jurídica


ICL/VPC/mmf


DEPARTAMENTO
CALIDAD Y CONTROL
DE GESTIÓN
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

C.C. Oficina de Partes

Dirección de Seguridad Pública, Departamentos de Programas.

Depto. de Calidad y Control de Gestión


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 1 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

MANUAL DE PROCESOS

“ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO”


Elaboró	Revisó	Aprobó
Violeta Palavicino Cayunao Marion Morales Fernández Departamento Igualdad de Género Dirección de Seguridad Pública	Oriana Castro Dubrenil Encargada departamento calidad y control de gestión	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 2 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	10
III	OBJETIVO DEL MANUAL	11
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	12
V	ALCANCE DEL MANUAL	12
VI	CONTROL DEL MANUAL	12
VII	REFERENCIA NORMATIVA	12
VIII	DOCUMENTACIÓN	13
IX	PRODUCTOS	14
X	USUARIAS	15
XI	PROVEEDORES	15
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	16
XIII	DIAGRAMA	30
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	32



 TEMUCO MUNICIPIO CIUDADANO DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 3 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

I. ANTECEDENTES


El Departamento de Igualdad de Género fue creado por el Reglamento 006 de fecha 05 de octubre de 2021, quedando al alero de la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Temuco a partir de la mirada de Seguridad Integral, la que busca levantar *“un plan integral y participativo de seguridad ciudadana y convivencia define y articula el conjunto de intervenciones públicas que, llevadas a cabo por diferentes actores institucionales y sociales que permite resolver los riesgos y amenazas, concretas o previsibles que lesionen los derechos y libertades de las personas en el municipio”*.

De esta manera, la eliminación de las violencias y discriminación contra las mujeres y niñas, y alcanzar la igualdad en todos los ámbitos de la vida, tanto en el espacio público como privado, constituyen una de las principales tareas en el ámbito nacional e internacional, la que se ha materializado en diversos marcos normativos liderados desde hace décadas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en este sentido el año 1995 se da lugar a la aprobación de la **Declaración y Plataforma de Acción de Beijing**, que brinda marco regulatorio y ofrece principal claridad en torno a la aplicabilidad del enfoque de género en todos los ámbitos de la vida, especialmente en lo referente al ámbito de las políticas públicas.

El enfoque de género deviene de la Teoría de Género¹ y por tanto lo entendemos como *un eje central para visibilizar y desnaturalizar el entramado de las relaciones de poder y opresiones que subyacen en el binomio sexo/género* (Gamba 2021). En términos de la política pública, la aplicabilidad del enfoque de género, **implica el reconocimiento de las relaciones de poder que se dan entre éstos, favoreciendo al género masculino por sobre el femenino, tanto en el ámbito público como en el privado**, generando entornos discriminatorios y de violencia para estas y las disidencias sexo genéricas, relaciones que han sido construidas social e históricamente atravesando todo el entramado social y articulándose con otras categorías de discriminación como lo son la clase, la etnia, la ruralidad, las situaciones de discapacidad, entre otras.

¹ De acuerdo de Lagarde (1996) El género es más que una categoría, es una teoría amplia que abarca categorías, hipótesis, interpretaciones y conocimientos relativos al conjunto de fenómenos históricos construidos en torno al sexo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 4 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

Para efectos de este documento, vamos a entender la transversalización del enfoque *“es el proceso de **valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique**, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles. Es una estrategia para conseguir que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, al igual que las de los hombres, sean parte integrante en la elaboración, puesta en marcha, control y evaluación de las políticas y de los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de manera que las mujeres y los hombres puedan beneficiarse de ellos igualmente y no se perpetúe la desigualdad. El objetivo final de la integración es conseguir la igualdad de los género”².*

La Transversalización supone una serie de desafíos en su implementación, especialmente por hecho de que todas las personas que conforma la institución tienen una responsabilidad individual en la consecución de la igualdad, entendiendo que no existen acciones neutras al género, ya que tanto mujeres, hombres y disidencias sexo genéricas se encuentran insertas en un contexto socioeconómico determinado, un sistema de creencias y valores asociadas a los estereotipos de género³ sesgando y direccionando todas sus actuaciones en el espacio público y privado.

El Departamento Igualdad de género centra su quehacer en la Transversalización del Enfoque de Género, a partir del **reconocimiento de las relaciones de poder desiguales entre hombres, mujeres y disidencias**, reconociendo además que las mujeres ocupan **posiciones de subordinación en la sociedad** y por ende en el municipio y desde esta convicción plantea los siguientes objetivos de trabajo.


Objetivo General:

Transversalizar el enfoque de género en la administración municipal, tanto a nivel relacional, administrativo y funcional de la estructura organizacional, así como también a través de la operacionalización de los servicios entregados por el municipio a la comunidad.

² Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) en julio de 2017

³ Los estereotipos de género son creencias sobre las características asociadas a mujeres y hombres que mantienen la discriminación de género.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 5 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

Abordaje de la Discriminación y violencia machista

Este eje de acción se desarrolla en dos direcciones, una primera en función de optimizar los servicios brindados hacia la comunidad por parte de los programas asociados al Departamento y otro en función del desarrollo de la dupla psico jurídica del departamento igualdad de género.

Objetivo Específico:

Prevenir y abordar la violencia machista y la discriminación al interior de la orgánica institucional municipal y en la comuna.

Definiciones:


- 1. Enfoque de derechos:** es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que se basa normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y está operacionalmente dirigido a promover y proteger los derechos humanos. Su objetivo es analizar las desigualdades que se encuentran en el corazón de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y las distribuciones injustas de poder que impiden el progreso del desarrollo y que a menudo resultan en grupos de personas que se quedan atrás.
- 2. Enfoque de género:** refiere a observar, analizar y promover transformaciones respecto de las desigualdades e inequidades en la condición, construcción de los roles y posición de hombres y mujeres en la sociedad.
- 3. Enfoque Interseccional:** El concepto de interseccionalidad⁴ o conexiones cruzadas, se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza” (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje

⁴ Citado en (Acuña y Pérez, 2021)

https://www.agci.cl/images/centro_documentacion/Perspectivas_y_brechas_de_Genero_Doc_PNUD.pdf



 <p>TEMUCO MUNICIPIO CIUDADANO DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO</p>	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 6 de 76
		Fecha: Noviembre 2023


que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice la intersección de diferentes tipos de discriminación que hacen necesario, disponer de modelos de abordaje integrales y multisectoriales.

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades específicas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

En la realidad las discriminaciones que les afectan a las mujeres se encuentran muchas veces entrecruzadas. Tal como lo es, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociadas.


4. **Enfoque intercultural:** Es un modelo de gestión de la diversidad cultural que promueve la inclusión y la convivencia entre culturas.
5. **Víctima:** Son aquellas personas que, individual o colectivamente, han sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida económica o deterioro substancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de actos u omisiones que violen las leyes penales vigentes.
6. **Agresor:** Aquel que comete una agresión o un ataque.
7. **Violencia de género:** se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia. En ocasiones se emplea este término para describir la violencia dirigida contra las poblaciones LGBTQIANB+, al referirse a la violencia relacionada con las normas de masculinidad/feminidad o a las normas de género.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 7 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

- 8. Violencia intrafamiliar:** Es todo maltrato que afecta la vida, integridad física o psíquica y que se comete contra integrantes de la familia propia o del esposo(a) o conviviente, padre o madre de hijo(a) en común y menores de 18 años, personas en situación de discapacidad o mayores de 60 años, dependientes del grupo familiar.
- 9. Violencia simbólica:** Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y representaciones sociales, que transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres de la sociedad.
- 10. Violencia psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la afectada. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.
- 11. Violencia física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.
- 12. Violencia sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.
- 13. Violencia económica:** Consiste en lograr o intentar conseguir la dependencia financiera de otra persona, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros, impidiéndole acceder a ellos y prohibiéndole trabajar o asistir a la escuela.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 8 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

14. Violencia patrimonial: es un tipo de violencia referente a un acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción o retención de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar daños a los bienes comunes o propios de la víctima.


15. Violencia obstétrica: Se refiere a prácticas y comportamientos realizados por profesionales de la salud del sector público o privado durante el embarazo, el parto y el puerperio, que son violentos o pueden ser percibidos como violentos por sus acciones o inacciones. Esto incluye acciones inadecuadas o inadecuadas como episiotomía sin consentimiento, intervenciones dolorosas sin anestesia, forzar el parto en una determinada posición o tratamientos excesivos, innecesarios o iatrogénicos que pueden provocar complicaciones graves. Este abuso también puede ser psicológico, como tratar a las Mujeres de manera infantilizada, paternalista, autoritaria, humillante, despersonalizada y/o abusiva. Esto es discriminación de género y constituye una violación de los derechos humanos en relación con los derechos a la salud y los derechos sexuales y reproductivos de las Mujeres, entendidos como derechos humanos inalienables e indivisibles.

16. Acoso callejero: Son prácticas de connotación sexual ejercidas por una persona desconocida, en espacios públicos como la calle, el transporte o espacios semi públicos (centros comerciales, universidades, plazas entre otros); que suelen generar malestar en la víctima. Estas acciones son unidireccionales, es decir, no son consentidas por la víctima y quien acosa no tiene interés en entablar una comunicación real con la persona agredida.

17. Acoso sexual: es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada


18. Abuso sexual: Es la realización de una acción sexual distinta del acceso carnal, no consentida por la víctima.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 9 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

- 19. Primera acogida:** Se desarrolla en la primera atención a mujer consultante y constituye un espacio de contención y escucha activa a personas que han sido afectadas por violencia de género.
- 20. Orientación y asesoría jurídica:** servicio donde se atiende, orienta y asesora a mujeres en la defensa de sus derechos, para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos.
- 21. Representación jurídica:** Consiste en la presentación de demandas y otras acciones legales ante los Tribunales de Justicia, para aquellas personas que presentan conflictos jurídico sociales que no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente.
- 22. Orientación psicológica:** Es un servicio de carácter breve que, consiste en entregar información de acuerdo a consultas relacionadas con el perfil de atención, desde inquietudes psicológicas.
- 23. Acompañamiento psicológico:** Es aquel proceso que se realiza cuando una persona está pasando por un momento complejo que compromete y altera su estabilidad psico, socio, emocional y que, dado el nivel de afectación leve, requiere un proceso psicológico breve enfocado en necesidades específicas de abordar en un tiempo definido. Para acceder a esta instancia, la profesional Psicóloga realiza una evaluación previa.
- 24. Proceso psicoterapéutico:** proceso psicológico, en el cual la persona que consulta y acepta iniciarlo, se encuentra atravesando por episodios de malestares psico-socio-emocionales debido a motivos asociados a situaciones y vivencias previas, presentes o próximas a ocurrir. La psicoterapia se hace necesaria en dichos casos donde el malestar es persistente, existe daño que afecta en una o más áreas de la vida de la persona, existe reconocimiento de la importancia de iniciarla
- 25. Primeros auxilios psicológicos:** Es la intervención psicológica en el momento de crisis, entendiéndose como una ayuda breve e inmediata de apoyo a la persona para restablecer su estabilidad personal a nivel emocional, físico, cognitivo y conductual (social). Las intervenciones de primera instancia por lo general son cortas y la ayuda es brindada por cualquier persona de la comunidad que esté presente en el momento



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 10 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

que surge la necesidad de emergencia. Esta intervención es llevada a cabo generalmente en el lugar donde se desarrolló la emergencia, o en el lugar a donde las personas han sido trasladadas inmediatamente después de esta. El objetivo de la intervención es que la persona salga del shock y active sus recursos para recuperar su capacidad de afrontamiento. De igual manera auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de la subjetividad, de la fantasía catastrófica, de la sensación de amenaza y comenzar así el proceso de solución del problema.

26. Intervención en crisis: es la estrategia que se aplica en el momento de una desorganización grave, resultado de una crisis de cualquier índole que no se haya podido afrontar de manera eficiente. El objetivo es ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de la crisis, la restauración del equilibrio emocional y una mejora en cuanto a su conceptualización de lo sucedido para apoyar en la activación de los recursos de afrontamiento que se requiere. Esta intervención se brinda de acuerdo al momento en el que se encuentre la persona luego de la emergencia, la intervención en crisis puede darse en primera y en segunda instancia; las diferencias entre una y otra consisten en el tiempo que se requiere, quién la está brindando, en dónde, el procedimiento y las metas propuestas en el momento de la intervención.


II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO

Tiene como funciones generales:

- a) Mantener diagnóstico, que permitan visibilizar y comprender la correcta aplicación del enfoque de género en la administración municipal, con el objetivo de lograr su aplicación, en todas las áreas de acción.
- b) Velar por la correcta ejecución de los programas municipales y en convenio con otros organismos, dirigidos a las mujeres y diversidades sexuales.
- c) Promover políticas de igualdad de género en forma coordinada con organismos gubernamentales y privados, y en coordinación con otras unidades municipales, para potenciar actividades ejecutadas.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 11 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

- d) Diseñar, implementar y evaluar programas específicos que respondan a las necesidades detectadas en las actividades de diagnóstico, lo que permitirá el desarrollo de las mujeres y diversidades sexuales en diferentes ámbitos.
- e) Entregar asesoría y capacitación en enfoque de género tanto a funcionarias de la administración municipal, como a mujeres y agrupaciones afines, la comunidad organizada, instituciones y organizaciones sociales formalizadas y en vías de formalización.
- f) Promover la integración de las mujeres al desarrollo de la comuna a través de la información, capacitación y participación, incorporando enfoque de género.
- g) Fomentar la participación, asociatividad, conformación de redes, liderazgo y la toma de decisiones de las mujeres en los distintos espacios locales y organizaciones.
- h) Asesorar a las mujeres en situaciones de riesgo, mediante la oferta programática municipal, como de los convenios con instituciones públicas y privadas.**
- i) Orientar, su accionar al cumplimiento de la agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas.

III. OBJETIVO DEL MANUAL


El presente Manual de Proceso tiene por objeto identificar y describir las etapas de la intervención Psicojurídica del Departamento Igualdad de Género, de manera que el servicio del programa sea entregado de forma oportuna a las usuarias o participantes con registros claros de las acciones ejecutadas.

El cumplimiento de lo establecido en este manual de proceso, será realizada por la Dirección de Seguridad Ciudadana, a través de su programa Departamento Igualdad de Género.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Brindar atención oportuna y especializada a mujeres en su diversidad que sean o hayan sido víctimas de violencia machista y/o de género, mayores de 18 años, que sean residentes en la comuna de Temuco o funcionarias que desarrollen labores al interior de la Municipalidad de Temuco, cualquiera sea su



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 12 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

calidad contractual, en materias no abordadas por otros programas Municipales o Gubernamentales.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El manual de procesos está destinado como material de apoyo para las profesionales del dispositivo de Atención Psicojurídica del Departamento Igualdad de Género, para que les permita conocer el detalle de los procesos de intervención, así como la forma de entregar la atención a las usuarias.


VI. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo y control del presente manual de procesos, estará bajo la supervisión de la Coordinación del Departamento Igualdad de Género, logrando que todos los profesionales del programa conozcan su contenido. Cabe señalar que este manual estará sujeto a revisión cada un año, ya sea para agregar o modificar nuevos procesos y/o la incorporación de nuevas estrategias y tecnologías.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

1. Decreto N°789 de 09 de diciembre de 1989, promulga la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), adoptada por la Asamblea general de las naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979;
2. Decreto Supremo N°1640 de 11 de noviembre de 1998, promulga la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, "Convención de Belém do Pará"
3. Declaración y Plataforma de acción de Beijing
4. Constitución Política de la República de Chile
5. Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades
6. Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
7. Ley 18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
8. Ley N°20.965 que permite la creación de Concejos y Planes Comunales de Seguridad Pública.
9. Plan de Seguridad Pública de Temuco 2022-2025.
10. Reglamento N°006 de la Municipalidad de Temuco.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 13 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

VIII. DOCUMENTACIÓN


1. Ficha de atención psicojurídica
2. Ficha de registro de la primera entrevista psicológica.
3. Fichas de registro atención psicológica (acompañamiento- proceso psicoterapéutico) (objetivos, resumen y observaciones).
4. Documento del consentimiento informado de acompañamiento psicológico.
5. Documento consentimiento informado de proceso psicoterapéutico.
6. Ficha del plan de intervención individual (PPI).
7. Ficha de ingreso a atención psicológica.
8. Ficha registro de asistencia personal de cada participante.
9. Ficha registro de asistencia total de participantes.
10. Ficha registro de llamadas a las participantes.
11. Ficha de derivación externa.
12. Ficha de evaluación proceso de atención psicológica (instancia de salida).
13. Ficha de egreso/cierre del proceso de atención psicológica.
14. Constatación de deserción voluntaria.
15. Ficha de registro de seguimiento.
16. Ficha de atención jurídica.
17. Ficha de actualización de atención jurídica
18. Ficha de denuncia de protocolo de actuación ante violencia de género, acoso y maltrato laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria.

IX. PRODUCTOS

Primera acogida: Primera atención a mujeres consultantes, preferentemente en dupla psicojurídica. Constituye un espacio seguro y libre de violencias, donde se brinda contención y escucha activa a personas que han sido afectadas por violencia de género.

Primero auxilios psicológicos: Es la intervención psicológica en el momento de crisis, entendiéndose como una ayuda breve e inmediata de apoyo a la persona para restablecer su estabilidad personal a nivel emocional, físico, cognitivo y conductual (social). Las intervenciones de primera instancia por lo general son cortas y la ayuda es brindada por cualquier persona de la



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 14 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

comunidad que esté presente en el momento que surge la necesidad de emergencia. Esta intervención es llevada a cabo generalmente en el lugar donde se desarrolló la emergencia, o en el lugar a donde las personas han sido trasladadas inmediatamente después de esta. El objetivo de la intervención es que la persona salga del shock y active sus recursos para recuperar su capacidad de afrontamiento. De igual manera auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de la subjetividad, de la fantasía catastrófica, de la sensación de amenaza y comenzar así el proceso de solución del problema.


Intervención en crisis: es la estrategia que se aplica en el momento de una desorganización grave, resultado de una crisis de cualquier índole que no se haya podido afrontar de manera eficiente. El objetivo es ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de la crisis, la restauración del equilibrio emocional y una mejora en cuanto a su conceptualización de lo sucedido para apoyar en la activación de los recursos de afrontamiento que se requiere. Esta intervención se brinda de acuerdo al momento en el que se encuentre la persona luego de la emergencia, la intervención en crisis puede darse en primera y en segunda instancia; las diferencias entre una y otra consisten en el tiempo que se requiere, quién la está brindando, en dónde, el procedimiento y las metas propuestas en el momento de la intervención

Atención Psicológica: tiene por objeto brindar atención psicológica reparatoria con enfoque de género a mujeres que cumplan con el perfil de atención, a través de la orientación, acompañamiento y/o proceso psicoterapéutico.

Atención jurídica: tiene por objeto orientar, informar, asesorar y/o representar gratuitamente y con enfoque de género, a mujeres en su diversidad, que sean víctimas de cualquier tipo de violencia de género, y que hayan requerido intervención jurídica profesional, aceptando voluntariamente los servicios ofrecidos por el Departamento Igualdad de Género.

Atención psicojurídica: Es la primera atención realizada por profesional psicóloga y abogada en forma conjunta, donde entrevistan a usuaria indagando sobre sus requerimientos en un espacio de contención, escucha activa y empatía, con enfoque de género y enfoque de derechos, a mujeres que han sido afectadas por violencias de género, privilegiando el no re victimización.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 15 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

X. USUARIAS

Mujeres en su diversidad consultantes mayores de 18 años, quienes hayan sido o sean víctimas de uno o más tipos de violencias de género, en materias no abordadas por otros programas Municipales o Gubernamentales. Las Mujeres deben residir en la comuna y/o trabajar en la Municipalidad de Temuco, cualquiera sea su calidad contractual. Mediante primera acogida en dupla psicojurídica, orientación, acompañamiento y/o intervención psicoterapéutica; además de orientación, asesoría y/o representación jurídica ante tribunales de justicia y Ministerio Público.

XI. PROVEEDORES

Proveedores Internos: Todas las unidades de la red municipal que deriven a usuarias que hayan sido víctimas de violencia de género.

Proveedores externos:

1. Empresas que proveen materiales de difusión y alimentación y mediante un contrato de suministro, a través del portal de compras públicas, convenio marco, Chile compra y/o licitaciones públicas
2. Organizaciones sociales y/o Instituciones fuera de la red municipal que permitan el ingreso de usuarias que hayan sido víctimas de violencia de género, como Servicio de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG), SEREMI de la Mujer de la Araucanía, Tribunal de Familia, Corporación restaura, Universidad Católica de Temuco, etc.


XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN PSICOJURÍDICA

Objetivo general

Brindar atención psicológica, jurídica y psicojurídica a mujeres en su diversidad consultantes mayores de 18 años, quienes hayan sido o sean víctimas de uno o más tipos de violencias de género, en materias no abordadas por otros programas Municipales o Gubernamentales. Las Mujeres deben residir en la comuna y/o trabajar en la Municipalidad de Temuco, cualquiera sea su calidad contractual. Mediante primera acogida en dupla psicojurídica, orientación,



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 16 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

acompañamiento y/o intervención psicoterapéutica; además de orientación, asesoría y/o representación jurídica ante tribunales de justicia y Ministerio Público.

El dispositivo de atención psico jurídica está conformado por un equipo especialista que trabaja con enfoque de género, contando con una abogada y una psicóloga.

Objetivos específicos

- Realizar primera acogida
- Recopilar antecedentes de: identificación, generales, psicológicos, sociales y jurídicos.
- Propiciar orientación y/ o asesoría ante requerimientos psicológicos y/o jurídicos.
- Entregar retroalimentación desde el enfoque de género.
- Consensuar líneas de continuidad de la intervención.

Lineamientos de intervención

Perfil de atención

La atención psicológica, jurídica y psicojurídica se brindará a todas las mujeres mayores de 18 años quienes hayan sido o sean víctimas de uno o más tipos de violencias de género. Las Mujeres deben residir en la comuna y/o trabajar en la Municipalidad de Temuco. El perfil de caso no tiene que ser perfil de abordaje en contexto de pareja o ex pareja.

Formas de ingreso


1. Derivación

Las derivaciones se podrán realizar a través de los siguientes canales:

Instituciones: a través del correo electrónico del departamento dep.igualdaddegenero@temuco.cl las derivaciones deben cumplir con el perfil ya señalado, contemplando la ficha de derivación correspondiente del Departamento (en caso de no tenerla se solicita al correo electrónico ya mencionado).

2. Consulta espontánea



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 17 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

Tipo de ingreso generado por parte de las mismas víctimas o de personas cercanas a ellas/os/es, a través del teléfono 452973129 o bien de forma presencial en la dirección Andrés Bello #510, segundo piso, oficina 202, Temuco.

Lugar de atención

Las atenciones se realizarán de forma presencial en las dependencias del Departamento Igualdad de Género, ubicado en Andrés Bello #510, segundo piso, oficina 202, Temuco. Igualmente, en los casos en los cuales las personas no puedan asistir por razones de fuerza mayor, las atenciones podrán ser de forma virtual y/o telefónica.

Enfoques de intervención:

- a. Enfoque de género
- b. Enfoque de derechos humanos
- c. Enfoque Interseccional
- d. Enfoque intercultural

A. Atención dupla psicojurídica

Descripción


Psicóloga y Abogada del Departamento Igualdad de Género realizan la primera atención de manera conjunta, instancia coordinada en virtud de la agenda de cada profesional junto a la consultante, el canal de coordinación en primera instancia es vía llamada telefónica y luego dicha información se deja enviada por correo electrónico, ratificando los detalles de la atención.

En los casos que ameritan urgencia ⁵en intervención, son prioridad para la atención y deberá realizarse a la brevedad, sin previa coordinación de agenda.

En esta primera instancia se realiza una **primera acogida**, de manera empática, atenta, con escucha activa y respetuosa, de igual manera se recopilan antecedentes en ficha de atención psicojurídica de: identificación, generales, psicológicos, sociales y jurídicos, a su vez se propicia orientación

⁵ Se entiende por **urgencia** a mujeres que se encuentren presentando una crisis de pánico y o de angustia. Casos donde la víctima haya sido agredida física y/o sexualmente en el corto tiempo previo a consultar en el DIG.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 18 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

ante dudas, se entrega retroalimentación desde el enfoque de género y se acuerdan líneas de continuidad en intervención. Desde lo psicológico, siempre que las consultantes expresen su consentimiento, se coordinará continuidad de atención; mientras que, desde lo jurídico, la continuidad en la atención dependerá de las acciones requeridas individualmente y en caso de que surjan otras necesidades, se despejarán y se entregará respuesta en virtud de los recursos y posibilidades de actuación del Departamento Igualdad de Género. Si las necesidades de la usuaria superan el perfil de intervención del Departamento Igualdad de Género, esta será derivada a red interinstitucional para su adecuada atención.

B. Atención psicológica

Objetivo general

- Brindar atención psicológica reparatoria con enfoque de género a Mujeres que cumplan con el perfil de atención señalado previamente.

Objetivos específicos


- Abordar necesidades y objetivos personales de cada participante de acuerdo al plan de intervención.
- Disminuir sintomatología presente en cada participante asociada a vivencias en contextos relacionales de violencia.
- Propiciar herramientas psicológicas de afrontamiento a cada participante.
- Realizar orientación, acompañamiento y/o proceso psicoterapéutico.

Tipos de intervención

1. Orientación psicológica

Instancia en la cual la profesional psicóloga entregará orientación a quien consulte, pudiendo ser la afectada directa como otra persona cercana y/o profesional de alguna institución, con el objetivo de realizar y entregar una orientación de acuerdo a consultas relacionadas al perfil de atención desde aspectos psicológicos. Es una prestación de carácter breve, que, dependiendo del caso, puede suponer una derivación con alguna otra red comunal. La orientación se puede realizar una vez o las veces que la persona considere



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 19 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

necesarias. La atención puede realizarse de manera presencial o virtual según se requiera.

2. Acompañamiento psicológico

Es aquel proceso que se realiza cuando una persona está pasando por un momento complejo que compromete y altera su estabilidad psico, socio, emocional y que, dado el nivel de afectación leve, requiere un proceso psicológico breve enfocado en necesidades específicas de abordar en un tiempo definido. Para acceder a esta instancia, la profesional Psicóloga realiza una evaluación previa.


3. Proceso psicoterapéutico con enfoque de género

Es aquel proceso psicológico, en el cual la persona que consulta y acepta iniciarlo, se encuentra atravesando por episodios de malestares psico-socio-emocionales debido a motivos asociados a situaciones y vivencias previas, presentes o próximas a ocurrir. La psicoterapia se hace necesaria en dichos casos donde el malestar es persistente, existe daño que afecta en una o más áreas de la vida de la persona, existe reconocimiento de la importancia de iniciarla. La psicoterapia con enfoque de género es una forma de psicoterapia que incorpora principios y perspectivas de género en el proceso de tratamiento. Esta aproximación busca abordar las cuestiones psicológicas, sociales y emocionales de las personas desde una perspectiva que reconozca y critique las desigualdades de género, así como otras formas de opresión relacionadas, como las basadas en la raza, la clase social, la orientación sexual, entre otras.

La terapia con enfoque de género es un tipo de psicoterapia especializada en el género y examina los factores de estrés que experimentan las mujeres debido a los prejuicios, la discriminación y otras áreas que pueden afectar a su salud mental.

En el Departamento Igualdad de Género los procesos psicoterapéuticos se inician previa evaluación y bajo un acuerdo entre cada participante y la profesional. No existe un número de sesiones establecidas ya que dependerá del proceso de cada participante.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 20 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

Instancias del proceso psicológico

1. Ingreso

Se entiende como la instancia donde la participante acepta iniciar un proceso psicológico ya sea acompañamiento o proceso psicoterapéutico.

2. Intervención

Instancias en la cual cada participante se encuentre recibiendo algún tipo de atención psicológica.

3. Egreso

Instancia en la cual se realiza el cierre del proceso de atención psicológica, considerando esta etapa en la cual se han logrado los objetivos del plan de intervención, previa evaluación cualitativa y consenso entre la participante y la profesional.

4. Deserción

Instancia en la cual la participante decide abandonar el proceso de atención psicológica de manera voluntaria.

5. Fallecimiento


Instancia en la cual la participante fallece y por aquel motivo se realiza el cierre del proceso psicológico.

6. Derivación

Instancia en la cual la profesional realiza la derivación de la participante a otra institución, por los motivos de:

- presentarse necesidades de intervención mayores y/o que ameriten intervención y/o evaluación de otros profesionales.
- Participante que se haya encontrado en acompañamiento psicólogo mientras espera ingresar a dispositivo correspondiente.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 21 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

7. Seguimiento

Luego de que cada participante finalice su proceso de atención psicológica, la profesional psicóloga contactará 3 veces (1 vez al mes durante 3 meses) a cada participante con el fin de conocer su estado psico, socio, emocional en virtud de los avances y logros de objetivos del plan de intervención, de igual forma conocer si existe motivo de reingreso. Estas instancias se realizarán telefónicamente y/o a través de correo electrónico. Luego de ser realizados los 3 contactos, se procederá a cerrar el caso.

Modalidad de intervenciones

Atenciones individuales

1. Descripción de las atenciones psicológicas


Las atenciones se realizan en primera instancia de forma quincenal, considerando la urgencia que cada persona amerite y la disponibilidad de agenda.

Las atenciones serán coordinadas entre la profesional y la participante previamente. El número de sesiones del acompañamiento psicológico es entre 5 a 12 sesiones, en el caso del proceso psicoterapéutico dependerán de los objetivos, avances y proceso en general de cada persona, sin tener un número específico de sesiones.

2. Sesiones grupales

Se realizarán sesiones grupales con las personas que reciban atención psicológica ya sea acompañamiento o proceso psicoterapéutico. Estas sesiones serán realizadas por la psicóloga principalmente en colaboración de la trabajadora social. Considerando la importancia que tiene los procesos de reparación en el espacio colectivo, generando mayor re significación desde las experiencias de cada persona.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 22 de 76
		Fecha: Noviembre 2023


C. ATENCIÓN JURÍDICA

1. Asesoría jurídica: Orientación general sobre los procesos judiciales en materia de familia, penal, policía local y de responsabilidad administrativa, que se continuará producto de la experiencia vulneratoria generada desde el ejercicio de cualquier tipo de violencia de género de la que fue víctima la usuaria y/o consultante, y de las implicancias de estos procedimientos. Busca atender consultas generales y específicas en temáticas jurídicas, judiciales, procedimentales y derechos de las mujeres, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- Informar a las usuarias sobre sus derechos.
- Orientar a las usuarias sobre el proceso ante Tribunales de Justicia.
- Dar a conocer la red de programas y realizar derivación si corresponde.
- Ofrecer los servicios de atención psicológica.
- Informar a las usuarias la posibilidad de presentar querrela, demanda y/o acción de protección si corresponde.
- Revisar en Oficina Judicial Virtual y Portal de Ministerio Público, e informar a la usuaria del estado de las causas.
- Preparación a la usuaria en el proceso jurídico, judicial y/o administrativo (Comparecencia en juicio, entrevista con el Ministerio Público, Carabineros, PDI, Etc.)

Cada sesión de atención jurídica, se realizará de manera presencial, o vía remota, a través de contacto telefónico o mediante medios electrónicos, bajo condiciones de privacidad y resguardo de las participantes. Generalmente se realizará citación a través de medios electrónicos, excepto si se trata de un caso que amerite atención de forma urgente e inmediata. El registro de este tipo de atenciones queda en la ficha de ingreso de atención psico jurídica o de atención jurídica, según sea el caso. En caso de que no asista a la citación se dejará constancia en la bitácora respectiva. El término de la intervención en esta etapa debe quedar registrado en la ficha de ingreso en el apartado de seguimiento.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 23 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

2. Representación judicial:

El objetivo es realizar representación jurídica gratuita ante tribunales de justicia a mujeres víctimas de violencias de género, privilegiando la litigación estratégica integral con enfoque de género y derechos humanos y/o en materias no abordadas por dispositivos públicos o privados, de acuerdo a los lineamientos internos del Departamento Igualdad de Género.

Por regla general, se representará desde la iniciación del procedimiento judicial hasta la sentencia definitiva. Excepcionalmente, cuando se trate de recursos de protección, se podrá representar ante la Corte Suprema en caso de que la contraria presente apelación a la resolución de primera instancia. La representación jurídica involucra:

- a) Redacción y presentación del informe a Corte de Apelaciones, demanda de violencia intrafamiliar, ampliación de la demanda y ratificación y/o querrela luego de recabados los antecedentes necesarios.
- b) Tramitación de causa ante Tribunales de Justicia.
- c) Comparecencia a audiencias.
- d) Solicitud de copia de carpeta de investigación.
- e) Solicitar diligencias de investigación cuando proceda.
- f) Presentación de recursos cuando proceda.
- g) Informar periódicamente a las usuarias sobre el estado de su causa.
- h) Coordinación con redes de derivación para representación jurídica en otras materias no abordadas y/o atención psicológica o social.


El registro de este tipo de atenciones quedará en la ficha de atención y seguimiento, debiendo quedar respaldo de cada una de las acciones que se realicen cuando se trate de atención presencial.

El término de la intervención se producirá por cualquiera de las formas de terminar el proceso (Desistimiento de la querrela, Suspensión condicional, Acuerdo Reparatorio, Desistimiento de parte del Ministerio Público, Sobreseimiento la causa temporal o definitivamente, Sentencia) y siempre que no proceda recurso alguno, o que la participante deserte de la atención jurídica a través de este dispositivo.

Instancias del proceso jurídico

1. Ingreso



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN PSICO JURÍDICA DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	Código: MP- MT
		Revisión:01
		Página 24 de 76
		Fecha: Noviembre 2023

Se entiende como la instancia donde la participante acepta iniciar un proceso de intervención jurídica ya sea asesoría o representación jurídica.

2. Intervención

Instancias en la cual cada participante se encuentre recibiendo algún tipo de atención jurídica.

3. Egreso

Instancia en la cual se realiza el cierre del proceso de atención jurídica, considerando esta etapa en la cual se han logrado los objetivos jurídicos planteado.

4. Deserción

Instancia en la cual la participante decide abandonar el proceso de atención jurídica de manera voluntaria.

5. Fallecimiento

Instancia en la cual la participante fallece y por aquel motivo se realiza el cierre del proceso psicológico.

6. Derivación

Instancia en la cual la profesional realiza la derivación de la participante a otra institución, por los motivos de:

- Necesidades jurídicas ajenas a la intervención y/o reparación a través de proceso/s judicial/es en torno a la violencia de género.
- Participante es asesorada y/o representada por abogado/a privado o perteneciente a institución pública.

7. Seguimiento

Luego de que cada participante finalice su proceso de atención jurídica, la profesional abogada contactará 3 veces (1 vez al mes durante 3 meses) a cada participante con el fin de conocer su estado y necesidades para sondear si existe motivo de reingreso. Estas instancias se realizarán telefónicamente o a través de correo electrónico. Luego de ser realizados los 3 contactos, se procederá a cerrar el caso.



RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuaría		Solicitud de atención en forma espontánea o derivación a través de red local.	Ficha de derivación al Departamento Igualdad de Género
Apoyo administrativo y/o Profesional Departamento Igualdad de Género		Registro de consulta espontánea y/o derivada de usuaria.	1. Ficha de registro de primera atención. 2. Ficha de derivación al Departamento Igualdad de Género
Intervención en dupla psico jurídica			
Dupla Psico jurídica		Evalúa si consultante cumple perfil de ingreso detallado en apartado XI. Usuarías. Si incumple perfil, se deriva a red competente.	
Dupla Psico jurídica		Si cumple perfil, por regla general se realiza primera acogida en dupla. Excepcionalmente y por requerimiento expreso de consultante se comienza atención diferenciada, ya sea psicológica o jurídica.	1. Ficha de atención psicojurídica 2. Ficha de atención psicológica. 3. Ficha de atención jurídica.
Intervención Psicológica			

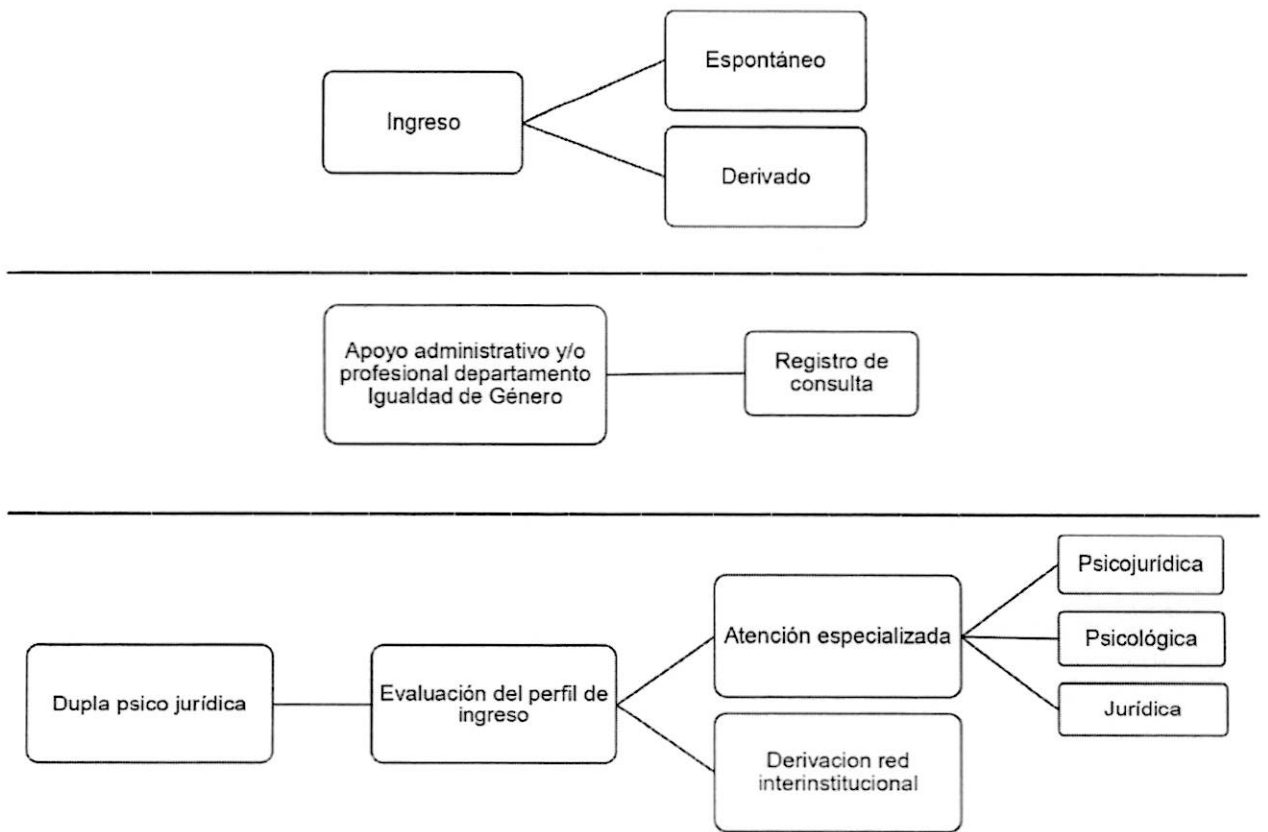
		Ingreso	
Psicóloga		<p>Usuaría ingresa para primera atención con profesional psicólogo/a.</p> <p>Se acuerda tipo de intervención a realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación Psicológica. 2. Acompañamiento psicológico. 3. Proceso Psico terapéutico. 	<p>1. Ficha de ingreso a atención psicológica.</p> <p>2. Consentimiento informado de atención psicológica, acompañamiento psicológico y/o intervención terapéutica.</p>
		Intervención	
Psicóloga		Registrar detalladamente el plan de intervención individual de cada una de las usuarias participantes.	Ficha del plan de intervención individual
Psicóloga		Registro que respalda asistencia de las usuarias participantes en atención psicológica presencial, que incluye su firma.	Ficha registro de asistencia personal de cada participante
Psicóloga		Registro de cada una de las participantes. Creación de forma trimestral para fines estadísticos y de orden interno.	Ficha registro de asistencia total de participantes
Psicóloga		Registro que respalda los contactos telefónicos con las usuarias participantes.	Ficha registro de llamadas a las participantes
		Cierre	
Psicóloga		<u>Egreso</u>	Ficha de

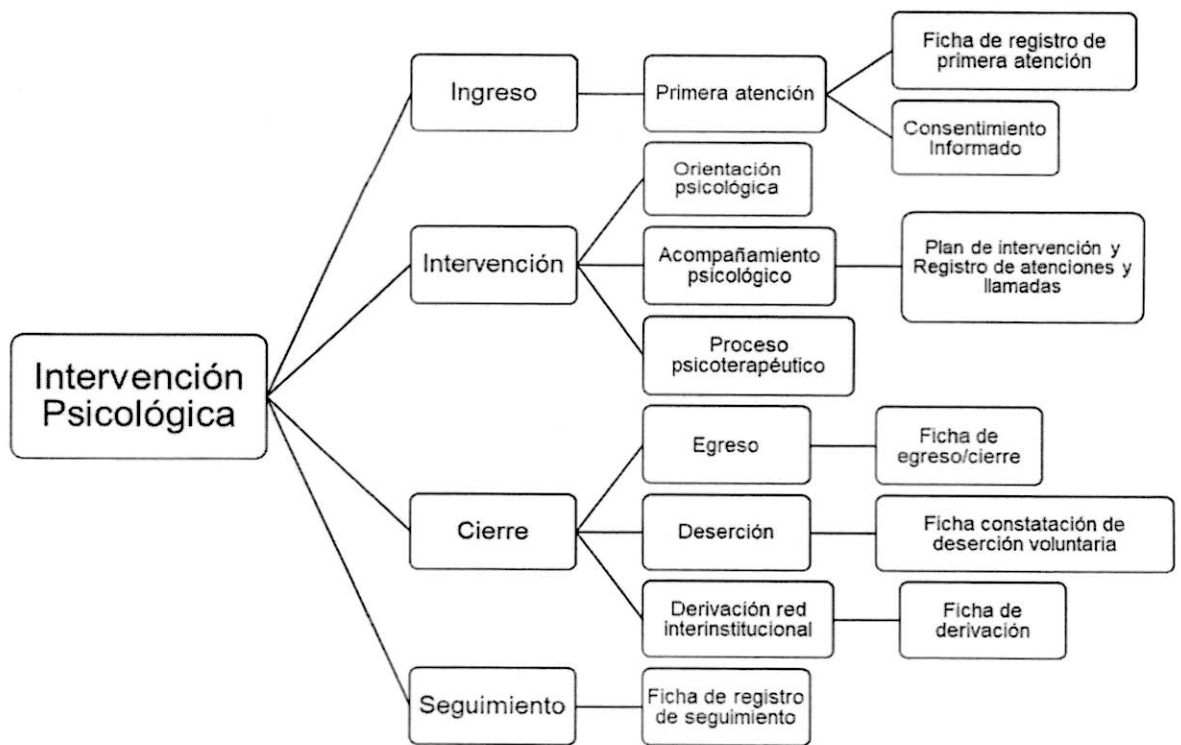
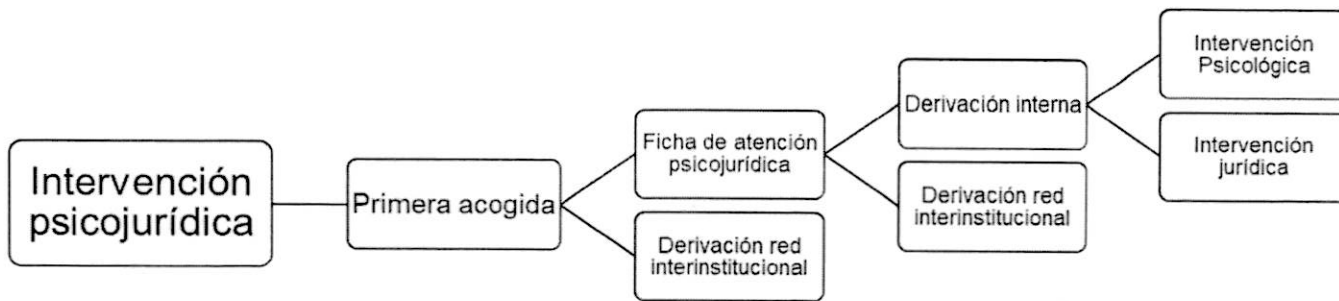
		Informe que recoge proceso de cierre de la atención psicológica.	evaluación de proceso de atención psicológica (instancia de salida)
Psicóloga		Registro que respalda el egreso o cierre del proceso de atención psicológica.	Ficha de egreso/cierre del proceso de atención psicológica
Psicóloga		<u>Deserción</u> se procura que usuaria que no desee continuar con el proceso, exprese formalmente su necesidad de desertar del proceso de intervención psicológica.	Ficha de deserción voluntaria.
Psicóloga		<p><u>Derivación a red interinstitucional</u></p> <p>Instancia en la cual la profesional realiza la derivación de la participante a otra institución, por los motivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presentar necesidades de intervención mayores y/o que ameriten intervención y/o evaluación de otros profesionales. - Participante que se haya encontrado en acompañamiento psicólogo mientras espera ingresar a dispositivo correspondiente. 	Ficha derivación
		Seguimiento	
Psicóloga		Registro de acciones y atenciones en contexto de intervención psicológica	Ficha de registro de

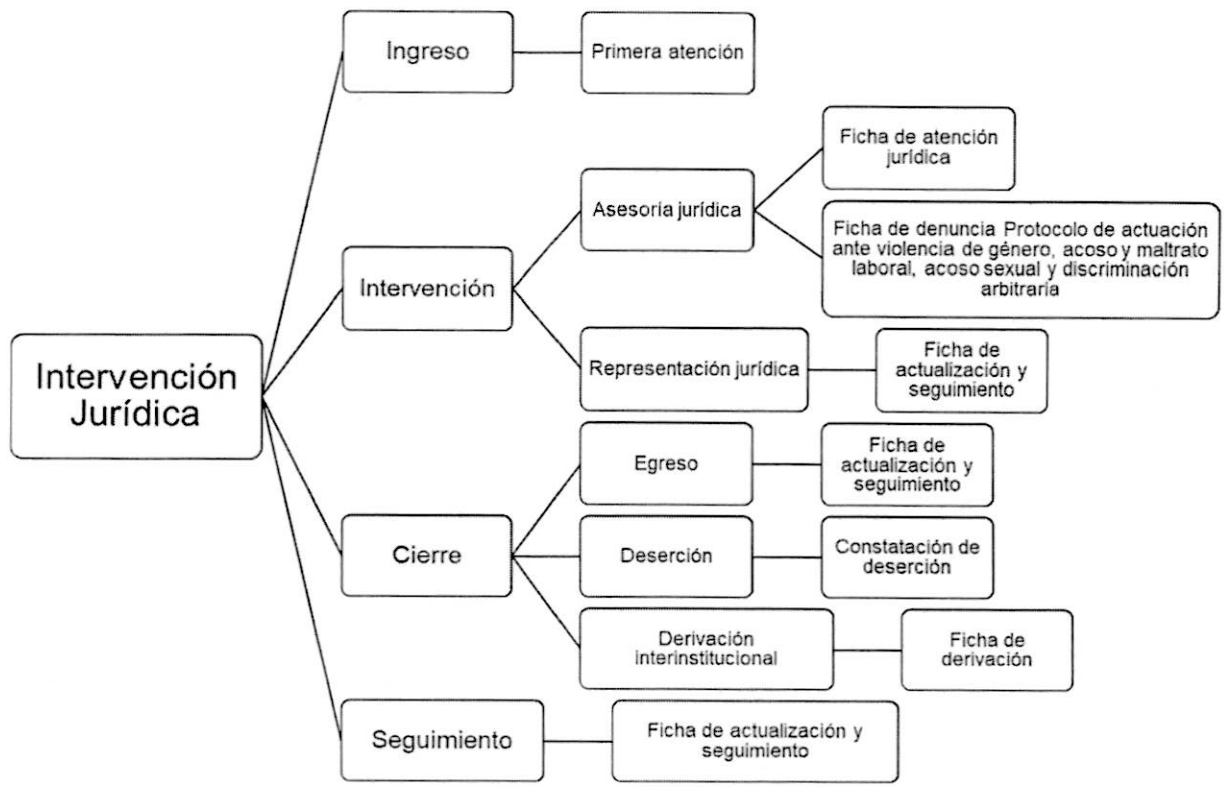
		posterior al cierre.	seguimiento
Intervención Jurídica			
		Ingreso	
Abogada		Registro de la primera atención jurídica, indicando motivo de consulta, orientación y/o asesoría y acuerdo de representación cuando sea pertinente.	Ficha de atención jurídica
		Intervención	
Abogada		Registro de atenciones jurídicas posteriores a la primera atención. Se incluye representación jurídica.	Ficha de actualización de atención jurídica
Abogada		Recepción de denuncia de funcionaria municipal afectada por una vulneración contemplada en el Protocolo interno Municipal que acciona respecto de las denuncias sobre violencia de género, acoso y maltrato laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria.	Ficha de denuncia de protocolo de actuación ante violencia de género, acoso y maltrato laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria.
		Cierre	
Abogada		<u>Egreso</u> Registro que respalda el término de intervención jurídica, que puede ser por término de acción judicial	Ficha de actualización de atención jurídica.
Abogada		<u>Deserción</u> Se procura que usuaria que no desee continuar en proceso con el Departamento Igualdad de Género, exprese formalmente y por escrito su	Ficha de deserción voluntaria.

		necesidad de desertar del proceso de intervención jurídica.	
Abogada		<u>Derivación Interinstitucional</u> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de necesidades jurídicas ajenas a la intervención y/o reparación a través de proceso/s judicial/es en torno a la violencia de género. - Participante es asesorada y/o representada por abogado/a privado o perteneciente a institución pública. 	Ficha de derivación.
		Seguimiento	
Abogada		Registro de acciones y atenciones posteriores al cierre.	Ficha de actualización de atención jurídica.

XIII. DIAGRAMA







XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS

1. Ficha de atención psicojurídica



FORMULARIO DE ATENCIÓN JURÍDICA

Departamento de Igualdad de Género

Dirección de Seguridad Ciudadana

Fecha atención: _____

Datos del Consultante

Tipo de ingreso		Institución	
Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Escolaridad		Profesión u oficio	
Situación de discapacidad		Cuál	
Pueblo originario		Cuál	
Domicilio			
Correo electrónico			
Teléfono de contacto			
Funcionaria/e/o municipal alumna en práctica		Área/Departamento	
Tipo de contratación			

I. Asunto:

--

II. Detalle de Consulta

Relato: Contexto Familiar: Resultado de atención:

III. Derivación:

1. Internamente:
2. Externamente se deriva:

IV. Seguimiento:

Fecha	Observaciones

V. Cierre

Motivo	
Fecha	
Observaciones	



2. Ficha de registro consulta espontanea



FICHA DE REGISTRO, CONSULTA ESPONTÁNEA

Fecha/ hora	
Nombre de quien atiende	

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado Civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Domicilio			
Número de contacto			
Correo electrónico			
Escolaridad		Profesión u oficio	
Sistema de salud previsional			
Pertenece a pueblo originario		¿Cuál?	
Presenta situación de discapacidad (es)		¿Cuál (es)?	
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica		Área o departamento	
Tipo de contratación			

2. MOTIVO DE CONSULTA

Marque con una X el motivo por el cual consulta

Violencia sexual por parte de un colega- familiar o desconocido	
Violencia simbólica- física- psicológica- económica u obstétrica por parte de un colega- familiar o desconocido	
Otra, ¿Cuál?	

3. REQUERIMIENTO

Marque con una X el o los que correspondan

Orientación jurídica	
Orientación psicológica	
Iniciar un proceso psicoterapéutico	

4. DISPONIBILIDAD HORARIA

Marque con una X según corresponda

9:30-10:30 hrs	
12:15-13:15 hrs	
15:00 hrs- 16:00 hrs	
16:00-17:00 hrs	

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes

5. MODALIDAD

Marque con una X según corresponda

Presencial	Video llamada	Telefónica

Nombre y firma de consultante

3. Ficha de registro de la primera entrevista psicológica.



FICHA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

Fecha		N° de folio	
-------	--	-------------	--

Profesional que realiza la atención	
-------------------------------------	--

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado Civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Domicilio			
Número de contacto			
Correo electrónico			
Escolaridad		Profesión u oficio	
Sistema de salud previsional			
Pertenece a pueblo originario		¿Cuál?	
Presenta situación de discapacidad (es)		¿Cuál (es)?	
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica		Área o departamento	
Tipo de contratación			

II. ANTECEDENTES DEL CASO

Caso derivado		Nombre institución	
Motivo derivación			
Consulta espontánea		Motivo	
Otro canal		Motivo	

III.I ANTECEDENTES RECABADOS EN LA ATENCIÓN

Contextuales
Redes
Familiares
Amistades
Institucionales
Antecedentes de salud mental
Sintomatología Cuales, frecuencia
Inscripción en centro de salud
Tratamiento farmacológico
Diagnóstico previo
Conducta observable
Solicitud (es)/requerimiento (s) y/o expectativa (s) de la o elle consultante
Resultado de la atención
Conclusión (es)



4. Fichas de registro atención psicológica (acompañamiento- proceso psicoterapéutico) (objetivos, resumen y observaciones).



FICHA DE REGISTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO

Profesional que realiza la atención	
Tipo de intervención	

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado Civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Domicilio			
Número de contacto			
Correo electrónico			
Escolaridad		Profesión u oficio	
Sistema de salud previsional			
Pertenece a pueblo originario		¿Cuál?	
Presenta situación de discapacidad (es)		¿Cuál (es)?	
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica		Área o departamento	
Tipo de contratación			

II. ANTECEDENTES DE LA SESIÓN

Fecha		Nº sesión	
Objetivo (s)			
Resumen			
Otras observaciones			
Fecha próxima sesión			

2

5. Documento del consentimiento informado de acompañamiento psicológico.



Consentimiento informado
Acompañamiento psicológico
Departamento Igualdad de Género
Dirección de Seguridad Pública

Yo _____

Cédula Nacional de Identidad _____

Por el presente declaro estar en conocimiento de que:

- 1) Recibiré acompañamiento psicológico de forma gratuita por la profesional Psicóloga del Departamento Igualdad de Género de Municipalidad de Temuco.
- 2) Acepto de forma voluntaria la atención psicológica que se me brindará.
- 3) El proceso de acompañamiento psicológico se compone entre 5 a 12 sesiones.
- 4) De forma previa se coordinará el día y hora de cada sesión.
- 5) Las sesiones se realizarán en las dependencias del Departamento Igualdad de Género, ubicado en Calle Andrés Bello #510, oficina 202, Temuco.
- 6) En caso de no poder asistir a alguna sesión me comunicaré con la Psicóloga **al menos** con 1 día de anticipación o en caso de urgencia el mismo día.
- 7) Son máximo **15 minutos** los que la profesional esperará en caso de tardanza a la sesión, en caso de no llegar en dicho lapso, la sesión quedará suspendida.
- 8) La inasistencia a 3 sesiones continuas agendadas y confirmadas, será constitutivo de pausar y/o archivar mi caso.
- 9) Las sesiones serán confidenciales, esto significa que lo que converse con la profesional no será divulgado con otras personas, a excepción cuando se encuentre en riesgo mi vida.
- 10) En caso de no querer o no poder continuar con la atención, informaré a la profesional la deserción voluntaria del proceso.
- 11) Entiendo que este acompañamiento contribuye en mi bienestar personal, por lo mismo comprendo la importancia de este.
- 12) He comprendido y acepto la información anteriormente señalada.

Firma

Temuco..... de..... de 2023

A small, handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page.

6. Documento del consentimiento informado de acompañamiento Psicológico



Consentimiento Informado
Proceso psicoterapéutico
Departamento Igualdad de Género
Dirección de Seguridad Pública

Yo _____

Cédula Nacional de Identidad _____

Por el presente declaro estar en conocimiento de que:

- 1) Recibiré atención Psicológica de forma gratuita por la profesional Psicóloga del Departamento Igualdad de Género de la Municipalidad de Temuco.
- 2) Acepto de forma voluntaria la atención psicológica que se me brindará.
- 3) El proceso psicoterapéutico que iniciaré se compone de variadas sesiones las cuales dependerán de la realización de objetivos co- construidos junto a la profesional.
- 4) De forma previa se coordinará el día y hora de cada sesión.
- 5) Las sesiones se realizarán en las dependencias del Departamento Igualdad de Género, ubicado en Calle Andrés Bello #510, oficina 202, Temuco.
- 6) En caso de no poder asistir a alguna sesión me comunicaré con la Psicóloga al menos con 1 día de anticipación o en caso de urgencia el mismo día.
- 7) Son **máximo 15 minutos** los que la profesional esperará en caso de tardanza a la sesión, en caso de no llegar en dicho lapso, la sesión quedará suspendida.
- 8) La inasistencia a 3 sesiones continuas agendadas y confirmadas, será constitutivo de pausar y/o archivar mi caso.
- 9) Las sesiones serán confidenciales, esto significa que lo que converse con la profesional no será divulgado con otras personas, a excepción cuando se encuentre en riesgo mi vida.
- 10) En caso de no querer o no poder continuar recibiendo las atenciones psicológicas, informaré a la profesional la deserción voluntaria del proceso.
- 11) Entiendo que este proceso psicoterapéutico contribuye en mi bienestar personal, por lo mismo comprendo la importancia de este.
- 12) He comprendido y acepto la información anteriormente señalada.

Firma

Temuco,..... de.....de 2023

7-Ficha del plan de intervención individual (PPI)



FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL PSICOLÓGICA
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

Nº de folio

Profesional que realiza la atención

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado Civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Domicilio			
Número de contacto			
Correo electrónico			
Escolaridad		Profesión u oficio	
Sistema de salud previsional			
Pertenece a pueblo originario		¿Cuál?	
Presenta situación de discapacidad (es)		¿Cuál (es)?	
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica		Área o departamento	
Tipo de contratación			

II. OBJETIVOS PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

Objetivos	Acciones

8-Ficha de ingreso a atención psicológica.



FICHA DE INGRESO ATENCIÓN PSICOLÓGICA
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

Nº de folio

Profesional que realiza la atención

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal	<input type="text"/>		
Nombre social	<input type="text"/>		
Estado Civil	<input type="text"/>		
Fecha de nacimiento	<input type="text"/>	Edad	<input type="text"/>
Cédula identidad/ N° pasaporte	<input type="text"/>	Nacionalidad	<input type="text"/>
Identidad de género	<input type="text"/>	Pronombre	<input type="text"/>
Domicilio	<input type="text"/>		
Número de contacto	<input type="text"/>		
Correo electrónico	<input type="text"/>		
Escolaridad	<input type="text"/>	Profesión u oficio	<input type="text"/>
Sistema de salud previsional	<input type="text"/>		
Pertenece a pueblo originario	<input type="text"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
Presenta situación de discapacidad (es)	<input type="text"/>	¿Cuál (es)?	<input type="text"/>
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica	<input type="text"/>	Área o departamento	<input type="text"/>
Tipo de contratación	<input type="text"/>		

9-Ficha registro de asistencia personal de cada participante.

REGISTRO DE ASISTENCIA ATENCIONES PSICOLÓGICAS
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

Nombre de la participante		
Fecha	Firma	

6. Ficha registro de asistencia total de participantes.

7. Ficha registro de llamadas a las participantes.



FICHA DE REGISTRO DE LLAMADAS Y SITUACIONES
INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO

Profesional que registra	
--------------------------	--

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado Civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Domicilio			
Número de contacto			
Correo electrónico			
Escolaridad		Ocupación	
Sistema de salud previsional			
Pertenece a pueblo originario		¿Cuál?	
Presenta situación de discapacidad (es)		¿Cuál (es)?	
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica		Área o departamento	
Tipo de contratación			

8. Ficha de derivación



FICHA DE DERIVACIÓN
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

Esta ficha de derivación se envía al siguiente correo: dep.igualdaddegenero@temuco.cl

Fecha de atención	
Profesional (es) que realizan la atención	
Institución	
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Contacto:	Contacto:

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal			
Nombre social (como le gusta que la llamen)			
Fecha de nacimiento	Edad		
Cédula identidad/ N° pasaporte	Nacionalidad		
Identidad de género	Pronombre (elle- el- ella)		
Domicilio			
Número de contacto			
Correo electrónico			
Escolaridad			
Estado Civil			
Sistema de salud previsional			
Pertenece a pueblo (s) originario (s)	¿Cuál?		
Presenta situación de discapacidad (es)	¿Cuál (es)?		
Funcionaria/e/o municipal- Estudiante practicante	Institución	Tipo de contrato	

II. ANTECEDENTES DEL CASO

(indicar si la persona fue derivada o si asiste de forma espontánea).

Caso derivado	Nombre institución
Motivo derivación	
Consulta espontánea	
Motivo inicial	

<p>Antecedentes generales (Relato breve que incluya información general sobre el/los hecho/s que permitan contextualización que evidencie violencia de género/ violencia machista) Se recomienda no forzar entrega de información sensible, evitando revictimización.</p>
Gestiones realizadas por la institución que deriva
<p>Conducta observable (de forma breve mencionar el estado en el que se encontraba la persona al momento de abordar su relato).</p>

Motivo de derivación	
-----------------------------	--

Profesional (es) que realizan la derivación	
Institución:	
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:

Contacto	Contacto:
Fecha de derivación	

9. Ficha de evaluación proceso de atención psicológica (instancia de salida)



DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

PAUTA DE EVALUACIÓN

PROCESO PSICOTERAPÉUTICO/ ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO

Objetivo: La presente pauta de evaluación tiene como objetivo, que usted como participante que estuvo recibiendo atenciones psicológicas en el Departamento Igualdad de Género de la Municipalidad pueda evaluar el proceso, a la profesional y a usted misma. Esto permitirá conocer sus apreciaciones las cuales tienen una importancia ya que permite mejorar, considerar y/o replicar formas de atención.

Considerar las opiniones de quienes han sido atendidas en el área psicológica, permite contribuir en el proceso de cada una de una manera activa y participativa.

1. Identificación de la participante

Nombre legal de la participante	
Nombre social	
Pronombre	
Identidad de género	
Rut	
Edad	
Nacionalidad	
Estado civil	
Contacto telefónico	
Correo electrónico	
Dirección	
Nivel de escolaridad	
Profesión u oficio	
Sistema de salud previsual	
Pertenencia a pueblo originario	
Presenta situación (es) de discapacidad (es)	
Funcionaria municipal	

2. Identificación de la profesional que realizó las atenciones psicológicas

Nombre de la profesional	
Cargo	
Departamento	
Dirección	
Contacto telefónico	
Correo electrónico	

3. Detalles del caso

Indicar cómo llegó la participante al Departamento Igualdad de Género (indicar con una x)

Derivación	Consulta espontánea	Otro canal

Indicar motivo

--

4. Detalles de las atenciones psicológicas

Tipo de atención	
Nº de sesiones	
Motivo inicial	
Fecha de inicio de atenciones	
Fecha de término de atenciones	
Duración aproximada de sesiones	

5. Motivo (s) de salida (marque con una x a cuál corresponda)

Egreso	Deserción	Derivación	Fallecimiento

En los casos de "egreso o derivación" explicar de forma breve y desde mirada profesional la evaluación que se realizó para concluir motivo (responde profesional).

--

En el caso de "deserción", la participante explica a continuación el (los) motivo (s) (responde participante).

No aplica.

6. Evaluación a profesional

Marque con una x en "sí" en caso de que hayan sido informados y/o realizados los siguientes apartados o marque una x en caso contrario:

Explicación del proceso y forma de intervención

Sí	No

Consentimiento informado

Sí	No

Objetivos co- construidos (entre participante y profesional) del proceso/ acompañamiento

Sí	No

6.1 Evaluación de aspectos respecto al trato entregado por la profesional en las atenciones psicológicas

Responda las siguientes afirmaciones según su apreciación.

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni es desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La psicóloga fue empática					
Me sentí escuchada por la psicóloga					
Me sentí comprendida por la psicóloga					
Me sentí criticada y/o juzgada por la psicóloga					
La psicóloga utilizó un lenguaje claro y comprensible					
La psicóloga manifestó atención corporal					
La psicóloga fue respetuosa					
La psicóloga fue responsable					
La psicóloga manifestó puntualidad					

6.2 Evaluación de aspectos respecto a las intervenciones realizadas por la profesional en las atenciones psicológicas.

Responda las siguientes afirmaciones según su apreciación.

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni es desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Existió coherencia en las sesiones de acuerdo con los objetivos.					
Se utilizaron dinámicas y/o técnicas					
Se explicaron las dinámicas y/o técnicas					
Existió coordinación para acordar las sesiones					
Tuve los espacios para realizar preguntas					
Mis preguntas fueron respondidas por la psicóloga					
Cuando requerí de contención emocional la psicóloga lo abordó con pertinencia y logré calmarme					

6.3 Evaluación de aspectos del enfoque de género incorporados en las intervenciones realizadas por la profesional en las atenciones psicológicas.

Responda las siguientes afirmaciones según su apreciación.

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni es desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
En las sesiones abordamos las implicancias que tienen en mi bienestar la influencia de los mandatos de género					
En las sesiones se consideró que ciertas de mis vivencias que me han generado malestar tienen vínculo con la cultura patriarcal.					
En las sesiones conversamos de los roles de género y de los roles que actualmente cumplo y cómo estos han estado moldeados por aprendizajes desde lo social, cultural e históricamente enseñado y replicado.					
En las sesiones conversamos sobre las violencias hacia las mujeres y como estas estaban presentes en mi historia personal.					
Conversamos respecto a sororidad,					

6.4 Evaluación respecto a los objetivos terapéuticos

Responda las siguientes afirmaciones según su apreciación.

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni es desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Logré realizar los objetivos terapéuticos que fueron co- construidos					
La psicóloga fue una guía para lograr los objetivos					
Se realizó al menos conversación para conocer y evaluar el desarrollo de los objetivos					

7. Autoevaluación de participante respecto a aptitudes y/o actitudes que tuve durante mi proceso psicoterapéutico y/o acompañamiento psicológico.

Responda las siguientes afirmaciones según su apreciación.

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni es desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Fui puntual con la hora de llegada a las sesiones					
Fui responsable con mi proceso psicoterapéutico (realicé las tareas,					
Me sentí comprometida con mi proceso psicoterapéutico					
Fui respetuosa en cuanto al trato con la profesional					
Presenté escucha activa cuando asistí a las sesiones					

Fui atenta a las sesiones, atendiendo a los detalles que se abordaban y presentaban					
Tuve apertura en conversar, analizar y reflexionar en cuanto a las temáticas que se abordaron					
Tuve interés de asistir a las sesiones y de lograr los objetivos					
Considero que fui participativa en las sesiones, realizando preguntas, reflexionando y /o generando análisis					
Avisé con tiempo a la psicóloga cuando no pude asistir a una o más sesiones					

Evaluación de aspectos relacionados al espacio físico donde se realizaron las atenciones psicológicas.

Responda las siguientes afirmaciones según su apreciación.

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni es desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El tamaño del box fue pertinente para las sesiones					
La iluminación fue pertinente en las sesiones					
La acústica del box fue pertinente para poder sentirme cómoda desde la confidencialidad que					

necesitaba y concentración en las sesiones					
La ambientación tales como cuadros, colores, muebles, propiciaron comunidad en las atenciones					
La temperatura que existió en el box, durante las diferentes estaciones del año fueron adecuadas y pertinentes.					
Los asientos (poltronas) resultaron ser cómodos en las sesiones.					

8. Evaluación general del proceso

Del 1 al 7 como evaluaría el proceso psicoterapéutico/ acompañamiento psicológico, considerando que entre menos nota es el grado de satisfacción y entre mayor nota mayor es el grado de satisfacción (marque con una x)

1 (muy poco satisfecha)	2	3	4	5	6	7 (muy satisfecha)

Profundice su respuesta

9. Sugerencias

--

10. Otras observaciones

--

Fecha de evaluación

--

Firma de participante

--

Firma de profesional

--

10. Ficha de egreso/cierre del proceso de atención psicológico



FICHA PLAN DE EGRESO
DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

Nº de folio

Profesional que realiza la atención

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal	<input type="text"/>		
Nombre social	<input type="text"/>		
Estado Civil	<input type="text"/>		
Fecha de nacimiento	<input type="text"/>	Edad	<input type="text"/>
Cédula identidad/ N° pasaporte	<input type="text"/>	Nacionalidad	<input type="text"/>
Identidad de género	<input type="text"/>	Pronombre	<input type="text"/>
Domicilio	<input type="text"/>		
Número de contacto	<input type="text"/>		
Correo electrónico	<input type="text"/>		
Escolaridad	<input type="text"/>	Profesión u oficio	<input type="text"/>
Sistema de salud previsional	<input type="text"/>		
Pertenece a pueblo originario	<input type="text"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
Presenta situación de discapacidad (es)	<input type="text"/>	¿Cuál (es)?	<input type="text"/>
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica	<input type="text"/>	Área o departamento	<input type="text"/>
Tipo de contratación	<input type="text"/>		

II. OBJETIVOS PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

Objetivos	Acciones	Estado

III. EVALUACIÓN EGRESO

--

IV. NIVEL DE RIESGO

--

V. FECHA DE EGRESO

--

11. Constatación de deserción voluntaria



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD DE GÉNERO
CONSTANCIA DE DESERCIÓN

TIPO DE INTERVENCIÓN:

Yo _____

Rut _____

El día de hoy _____ de manera voluntaria, dejo constancia de desertar del proceso de _____, brindado por el Departamento Igualdad de Género de la Municipalidad de Temuco, esto por el motivo de

_____.

Dejo por estipulado que recibí _____ sesiones psicológicas, otorgadas por la profesional Psicóloga del Departamento Igualdad de Género.

Firma

12. Ficha de registro de seguimiento



FICHA DE SEGUIMIENTOS
ETAPA DE CIERRE
AREA PSICOLÓGICA

Profesional que registra	
--------------------------	--

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado Civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Domicilio			
Número de contacto			
Correo electrónico			
Escolaridad		Profesión u oficio	
Sistema de salud previsional			
Pertenece a pueblo originario		¿Cuál?	
Presenta situación de discapacidad (es)		¿Cuál (es)?	
Funcionaria/e/o municipal y/o estudiante en práctica		Área o departamento	
Tipo de contratación			

II. REGISTRO DE SEGUIMIENTOS

Nº	Fecha	Resumen	Observaciones
1			
2			
3			

Constatación de cierre	
-------------------------------	--

13. Ficha de atención jurídica



FORMULARIO DE ATENCIÓN JURÍDICA
Departamento de Igualdad de Género
Dirección de Seguridad Ciudadana

Fecha atención:

Datos del Consultante

Tipo de ingreso		Institución	
Nombre registral/legal			
Nombre social			
Estado civil			
Fecha de nacimiento		Edad	
Cédula identidad/ N° pasaporte		Nacionalidad	
Identidad de género		Pronombre	
Escolaridad		Profesión u oficio	
Situación de discapacidad		Cuál	
Pueblo originario		Cuál	
Domicilio			
Correo electrónico			
Teléfono de contacto			
Funcionaria/e/o municipal alumna en práctica		Área/Departamento	
Tipo de contratación			

I. Asunto:

--

II. Detalle de Consulta

Relato:
Contexto Familiar:
Resultado de atención:

III. Derivación:

1. Internamente:
2. Externamente se deriva:

IV. Seguimiento:

Fecha	Observaciones

V. Cierre

Motivo	
Fecha	
Observaciones	

14. Ficha de actualización y seguimiento de atención jurídica.



FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS

(Jurídico)

Departamento de Igualdad de Género

Dirección de Seguridad Ciudadana

Fecha emisión: / /

Datos del Consultante

Número de ingreso			
Tipo de ingreso		Institución	
Nombre registral/legal			
Nombre social			
Cédula identidad/ N° pasaporte			
Funcionaria/e/o municipal alumna en práctica		Área/Departamento	
Tipo de contratación			


I. Actualización:

--

II. Seguimiento:

Fecha	Observaciones

15. Ficha de denuncia de protocolo de actuación ante violencia de género, acoso y maltrato laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria.

	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA		
	DEPARTAMENTO IGUALDAD DE GÉNERO	FECHA	FOLIO

FORMULARIO DE DENUNCIA POR HECHOS CONSTITUTIVOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO Y MALTRATO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA, EN LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

I-. TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

De acuerdo con el Protocolo, marque con una "X" la alternativa que corresponda al tipo de violencia que se denuncia.

- Violencia de género
- Discriminación Arbitraria
- Maltrato Laboral
- Acoso laboral
- Hostigamiento laboral
- Acoso Sexual

II-. IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS.

Marque con una "X" la alternativa que corresponda a la persona que realiza la denuncia.

- Afectada/o (persona en quien recae la acción de violencia laboral)
- Denunciante (persona que pone en conocimiento el hecho de violencia, (sin ser la persona afectada de éste)

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la PERSONA AFECTADA)

Nombre completo	
N° Cédula Nacional de identidad	
Cargo que desempeña	
Dirección o área en el que se desempeña	
Número de teléfono	
Correo electrónico	
Domicilio	

Datos personales de la PERSONA AFECTADA

Nombre completo	
N° Cédula Nacional de identidad	
Cargo que desempeña	
Dirección o área en el que se desempeña	
Número de teléfono	
Correo electrónico	
Domicilio	

Datos personales del DENUNCIADO

Nombre completo	
N° Cédula Nacional de identidad	
Cargo que desempeña	
Dirección o área en el que se desempeña	

III-. RESPECTO A LA DENUNCIA

¿Cuál es el nivel jerárquico del DENUNCIADO respecto a la Afectada/o? Marque con una "X" la alternativa que corresponda.

- Nivel jerárquico superior
 Igual nivel jerárquico
 Nivel jerárquico inferior

¿El DENUNCIADO trabaja directamente con la afectada/o? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Sí
 No
 Ocasionalmente.

¿La PERSONA AFECTADA ha puesto en conocimiento a su superior inmediato esta situación o a otro superior, si el victimario es su jefatura? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Sí
 No

EL/LA DENUNCIANTE DECLARA HABER SIDO VÍCTIMA DE ACOSO DESDE HACE:

Días semanas meses años

IV-. NARRACIÓN DE LOS HECHOS

1.- Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el presunto victimario que avalarían la denuncia. Indique el hecho; las personas involucradas; el lugar donde ocurrió; y otros detalles que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)
2.- Indique hace cuánto tiempo ha sido afectada/o por acción/es u omisión/es que puedan constituir violencia de género, acoso y maltrato; acoso sexual; y/o discriminación arbitraria. Señale la fecha de inicio de los hechos y la frecuencia con que se reiteran. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).
3.- Indique el nombre de la persona o personas que realizaron acción/es u omisión/es que puedan constituir violencia de género, acoso y maltrato; acoso sexual; y/o discriminación arbitraria. Puede señalar otros antecedentes de la persona, que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)
4.- Señale el nombre de las personas -testigos- que presenciaron las acciones u omisiones descritas, o que tengan algún tipo de información de lo ocurrido. Indique nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)

V-. ANTECEDENTES Y DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA DENUNCIA.

¿Con qué documentos o antecedentes cuenta, que acreditan su denuncia? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Ninguna evidencia específica

Testigos

Correos electrónicos

Documentos Informe médico y/o psicológico

Otros medios de prueba

Señale cuales: Certificado de atención jurídica Departamento Igualdad de Género.

VI-. ¿La AFECTADA/O solicitó apoyo a la Comisión de denuncias de acoso laboral y sexual de la Municipalidad de Temuco? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí
 No

Declaro que conozco el procedimiento de denuncia y sanción y sostengo que he sido afectada/o por conductas de violencia de género, acoso o maltrato laboral, acoso sexual y/o discriminación arbitraria, todo lo cual ratifico con mi firma al

Nombre y firma denunciante	
Nombre y firma quien Recepciona	