

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS
AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO.**

DIRECCIÓN DE GÉNERO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO

PÁRRAFO I

DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1°.- Oficina de Atención y Acompañamiento a Personas Afectadas por
Violencia de Género.**

El Protocolo de Atención y Acompañamiento a Personas Afectadas por Violencia de Género será ejecutado por la Oficina de Atención y Acompañamiento a Personas Afectadas por Violencia de Género (OAA).

La OAA es una unidad especializada para la atención y acompañamiento de personas afectadas por violencia de género que integren la comunidad universitaria de la UC Temuco, conformada por un/a profesional psicólogo/a y un/a abogado/a, de acuerdo de lo señalado en el artículo 11, Título III del Reglamento de la Dirección de Género.

**Artículo 2°.- Dependencia de la Oficina de Atención y Acompañamiento a
Personas Afectadas por Violencia de Género.**

La Oficina de Atención y Acompañamiento a Personas Afectadas por Violencia de Género se ubica bajo la dependencia directa e inmediata de la Dirección de Género, en conformidad a lo prescrito en el número IV letra c) de la "Política de Género de la Universidad Católica de Temuco".

Artículo 3°.- Funciones de la Oficina de Atención y Acompañamiento a Personas Afectadas por Violencia de Género.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 12, Título III del Reglamento de la Dirección de Género, serán funciones de la Oficina de Atención y Acompañamiento a Personas Afectadas por Violencia de Género (OAA), entre otras:

1. Atender y asesorar a las personas que denuncien situaciones de violencia de género, debiendo mantener estricta reserva de los antecedentes de que tomen conocimiento sus integrantes, de acuerdo a los protocolos que se establezcan para el funcionamiento de la OAA.
2. Realizar seguimiento a los casos de denuncias por motivos de violencia de género.
3. Derivar a dispositivos institucionales especializados u otras instituciones externas , en los casos en que sea necesario, realizando a su vez, un seguimiento y monitoreo de la persona derivada.
4. Elaborar informes y reportes que den cuenta de las funciones desarrolladas.

PÁRRAFO II

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

Artículo 4°. Principios que rigen la atención y acompañamiento de la OAA.

El procedimiento de atención y acompañamiento del presente Protocolo se regirá bajo los siguientes principios:

Celeridad y Diligencia.

La atención, asesoría y demás gestiones deben ser ágiles, rápidas y sin demoras indebidas, promoviendo el uso de medios tecnológicos en sus actuaciones en caso de ser necesario.

En el mismo sentido, quienes participen en su aplicación deben actuar con la mayor celeridad y evitar la burocratización, en consideración a la naturaleza de la atención.

Las actuaciones de quienes participen en su aplicación, deben ser realizadas con la debida profesionalidad respetando los principios que rigen este protocolo.

Confidencialidad.

Quienes intervengan en el presente protocolo tienen el deber de guardar una estricta reserva y de no transmitir ni divulgar información sobre las personas involucradas y sobre el contenido de los procedimientos, incluso después de finalizados.

No revictimización.

Este principio consiste en evitar la reiteración innecesaria del relato de los hechos que realiza la persona afectada y la exposición pública de la misma, además de la sobre intervención institucional, procurando establecer el mínimo de instancias en las cuales se aborde el proceso. Para lo anterior, la Oficina de Atención y Acompañamiento a Personas Afectadas por Violencia de Género deberá tomar todas las medidas necesarias.

Artículo 5°.- Ámbito de aplicación de la OAA.

Puede concurrir a la Oficina de Atención y Acompañamiento de la Dirección de Género cualquier integrante de la comunidad universitaria directamente afectada/o por hechos que pudieran ser constitutivos de violencia de género, o también un

tercero que tenga conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de violencia de género.

Artículo 6°.- Formas de pre-ingreso a la OAA.

El pre-ingreso de una persona de la comunidad universitaria a la OAA podrá ser a través de demanda espontánea, de derivación, o a través de lo establecido en el artículo 7° y siguientes del Protocolo de actuación frente a casos de violencia de género.

La persona en calidad de pre-ingreso puede o no ingresar a la OAA, dependiendo del caso concreto. Se entenderá que la persona en calidad de pre-ingreso no ingresará a la OAA cuando, no habiendo recibido o habiendo recibido una primera acogida, decide voluntariamente no recibir intervención y/o denunciar, al tratarse de hechos no constitutivos de violencia de género, entre otros motivos. Así mismo, aquella persona que debe ser derivada a otra unidad o institución.

Artículo 7°.- Forma de ingresar a la OAA.

La persona en calidad de pre-ingreso, podrá tener la calidad de ingresada cuando manifieste su voluntad de realizar un proceso de intervención en la OAA o, se trate de los casos establecidos en el artículo 7° y siguientes del Protocolo de actuación frente a casos de violencia de género.

Artículo 8°.- Formalidades de la derivación a la OAA.

Las derivaciones para solicitud de atención deberán realizarse al correo electrónico institucional de la OAA. De preferencia se deberá adjuntar el formulario de derivación dispuesto para esos efectos.

La derivación debe ser informada previamente por quien deriva a la persona.

La OAA deberá dar respuesta a la derivación contactando directamente a la persona afectada para agendar una hora de primera atención, a más tardar al siguiente día hábil de realizada la derivación, a través de los medios dispuestos para ello.

Para efectos de lo anterior, se realizarán hasta tres intentos de contacto. En casos calificados por la OAA, podrán realizarse más intentos.

Artículo 9°.- Primera acogida.

Se entenderá como primera acogida a la primera atención, sea mediante atención espontánea o no, que brinde la OAA a la persona solicitante por parte de una profesional de la dupla psicojurídica de la oficina. En esta atención se recepciona el relato y se realiza contención a todas las personas que consultan de acuerdo al artículo 5° del presente protocolo. Así mismo, se hará la derivación asistida a redes institucionales internas o externas cuando sea necesario.

Cuando una persona acuda a la OAA, la/el psicóloga/o y/o abogada/o del equipo le brindará la contención necesaria mediante una primera acogida, quien deberá siempre orientar e informar en aquellas temáticas relativas a la violencia de género por las cuales consulta. En la primera acogida se debe informar a la persona de la atención que brinda la OAA, identificar el motivo de consulta y recoger el relato inicial de los hechos de violencia a los cuales la persona ha estado expuesta.

En el caso de que esta primera atención sea en situación de crisis, deberá realizarla la/el profesional psicóloga/o de la OAA, quien brindará la primera ayuda psicológica a través de herramientas de primeros auxilios psicológicos, ofreciendo ayuda de manera práctica y no invasiva, centrándose en las necesidades y preocupaciones inmediatas de la persona afectada, sin sobreestimar, forzar u obligar la apertura del relato. Para ello se acudirá a técnicas que permitan a la persona afectada expresar la situación por la cual se ha visto afectada en un espacio de calma, de contención y confianza.

En la primera acogida se indaga preliminarmente en la situación de la persona, considerando riesgo y niveles de violencia fundamentalmente, con el fin de brindar

apoyo inmediato y la posibilidad de elaborar un plan de intervención que contemple atención psicológica y/o legal en caso de ser necesario.

Por otro lado, si procediere, se debe derivar de manera asistida a las redes institucionales internas o externas. Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con las redes que aseguren que la persona sea recibida por la institución a la que se deriva. Para ello se generará coordinación con las redes, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico, entre otras gestiones pertinentes, de acuerdo al mapeo y catastro de redes levantado por la OAA.

La primera acogida procede respecto de todas las formas de pre-ingreso señaladas en el artículo 6°.

Artículo 10°.- Atención psicológica o jurídica.

Una vez realizada la primera acogida se podrá programar una sesión individual psicológica o jurídica, de acuerdo a lo que se determine en la acogida y si es la voluntad de la persona solicitante.

Artículo 11. Consentimiento informado de atención de la OAA.

Se contemplará un acuerdo a través de la firma del documento denominado "consentimiento de atención". El documento deberá ser explicado claramente por la/el profesional de la OAA, asegurándose de su cabal comprensión. Una vez hecho esto, se procederá a la firma de dicho documento, por parte de la persona afectada.

En éste se establecerán acuerdos prácticos para mantener el acompañamiento, como el cumplimiento de horarios, reagendamiento de sesiones, entre otros aspectos que se orienten a cumplir con adecuada periodicidad del proceso.

El incumplimiento del acuerdo regulado en este artículo, podría ser constitutivo de una causal de deserción en casos calificados por la OAA.

Artículo 12. Atención Psicológica.

La atención psicológica se focaliza en ofrecer un espacio de contención y acompañamiento emocional durante el proceso de resignificación de la situación de violencia por la cual la persona afectada consulta. En esta instancia se favorece la expresión de sentimientos y emociones, se fortalecen recursos personales y vinculares que promuevan el bienestar psíquico de la persona afectada y la disminución de riesgos psicológicos, físicos y sociales durante dicho proceso. La atención se centra principalmente en las necesidades y expectativas de la persona atendida, las que se irán ajustando a las posibilidades de actuación institucional y de apoyo externo, en función de proteger integralmente y no revictimizar.

Artículo 13. Proceso de acompañamiento psicológico.

El proceso de acompañamiento psicológico se realizará mediante sesiones agendadas previamente con la/el profesional psicóloga/o, las cuales tendrán una periodicidad acordada con la persona afectada de acuerdo a sus necesidades.

El proceso de acompañamiento se orientará en recuperar las autonomías y abordar otras esferas personales que se hayan visto comprometidas por la situación de violencia vivida. Para ello, se integrarán acciones individuales -mediante psicoeducación u otras estrategias de intervención- y acciones colectivas. Estas últimas podrían implicar intervenciones en la comunidad universitaria en caso de ser necesario, siempre con previo consentimiento de la persona afectada. En todo momento la atención se debe ajustar a los acuerdos de confidencialidad, reserva y protección de derechos, en función del proceso.

Artículo 14. Derivación a redes de salud mental.

En el caso de que las afectaciones alcancen sintomatología grave o riesgos psicológicos que deban ser abordados de manera interdisciplinar, se deberán realizar acciones de vinculación y coordinación con otras unidades, así como también con programas e instituciones de la red externa que brindan apoyo

especializado y reparatorio. Esto se realizará en aquellos casos de violencia o situaciones comprendidas en el protocolo que requieran una intervención de largo plazo.

Artículo 15. Atención Jurídica.

Las atenciones jurídicas apuntan a brindar información y orientación legal a personas afectadas por violencia de género, sea en el marco normativo de la Universidad Católica de Temuco como en el marco nacional en lo pertinente a esta problemática

Se debe contemplar al menos una sesión individual o en conjunto con la/el profesional psicóloga/o de la OAA, para determinar la situación jurídica de la persona, para orientarla, y/o para obtener el relato de las situaciones que jurídicamente sirvan para la debida orientación y/o derivación. Para efectos de lo anterior, el/la profesional de acogida debe informar a la persona afectada que tendrá una sesión de atención jurídica para esos fines, en caso de que esta no coincida con la primera acogida. Sin embargo, la persona afectada podrá rechazar la sesión después de ser informada, debiendo la/el profesional dejar expresa constancia de la voluntad en el registro de atención respectivo.

La intervención de la abogada/o debe enmarcarse en el plan de intervención individual, manteniendo un trabajo coordinado y complementario con la/el psicóloga/o.

La asesoría legal debe ser realizada en términos concretos, mostrando de manera simple todo el proceso y utilizando un lenguaje que la persona solicitante pueda comprender en su cabalidad. Así mismo, se deben explicar de manera clara y completa los posibles efectos jurídicos de sus determinaciones; promover una participación activa en la toma de decisiones, y no generar falsas expectativas.

Así también, cuando sea procedente, se deberán generar acciones de protección pertinentes en cada caso, buscando las medidas necesarias de acuerdo al plan de intervención de cada persona.

La atención jurídica también contempla generar acciones de derivación a redes que puedan brindar patrocinio y representación judicial, garantizando con ello el acceso a la justicia.

Artículo 16. Atención grupal.

En casos de denuncias colectivas y/o en otros casos calificados previamente por la OAA, la primera acogida o la atención psicológica y/o legal se podrá realizar de forma grupal.

Artículo 17. Plan de intervención individual.

Las personas que sean ingresadas a la OAA contarán con un plan de intervención individual elaborado por la/el psicóloga/o y/o abogada/o, según el caso, el cual se diseñará una vez recogidas sus necesidades y expectativas.

Si la persona requiere intervención psicológica y no jurídica o viceversa, el plan será elaborado por el/la profesional que realice la intervención.

El plan de intervención es un documento destinado a recoger las principales necesidades y expectativas de la persona afectada, así como los objetivos de intervención que se plantean, constituyendo por tanto una carta de navegación respecto al trabajo a desarrollar.

Una vez concluida la intervención, se deberá consignar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos, así como la fecha y forma de salida desde la OAA.

Artículo 18. Registros de información.

Se deberá registrar la información de cada intervención, tales como pre-ingresos, primeras acogidas, atenciones individuales, seguimientos y/o salidas.

Los registros deben ser organizados en planillas de registro que se elaborarán por cada intervención efectuada.

La planilla debe contener al menos el nombre de la persona atendida, el tipo de intervención, síntesis de la intervención y nombre del profesional responsable.

Las planillas de registro y la información asociada a cada intervención deben contenerse en carpetas físicas y digitales. Se debe elaborar una carpeta por persona y cada carpeta puede contener intervenciones de distintos periodos mientras se trate de la misma persona; por ejemplo, cuando una persona decide no continuar una intervención y posteriormente regresa a solicitar atención.

En el caso de los pre-ingresos y salidas, además se deben elaborar fichas que contemplen la información personal, institucional y/u otra necesaria de la persona afectada.

Artículo 19. Seguimiento.

En casos calificados por la OAA, se deberá realizar, por parte de la dupla psicojurídica, un seguimiento a las personas que han sido atendidas. Siempre se deberá hacer un seguimiento a las personas que han realizado denuncias de acuerdo al Protocolo de actuación frente a casos de violencia de género y a aquellas personas que han egresado de la OAA.

El seguimiento tiene por objeto monitorear la situación actual de violencia y el nivel de riesgo en la que se encuentra la persona para activar las acciones de protección, en caso de ser necesarias.

El seguimiento puede efectuarse tanto en la etapa de pre-ingreso como una vez que se ha verificado el egreso de la OAA, a través de diversas acciones como contactos telefónicos, entrevistas presenciales o videoconferencias, dependiendo del caso.

Cada acción de seguimiento puede efectuarse al menos una vez cada quince días o una vez al mes, dependiendo de la etapa en que se encuentre la persona en la OAA y del nivel de riesgo.

En el caso de las derivaciones, se podrá hacer un seguimiento hasta tomar conocimiento que la persona fue contactada por la entidad a la que fue derivada.

En el caso de los egresos de la OAA, un seguimiento no podrá ser superior a cuatro meses desde la fecha de egreso.

Artículo 20. Solicitudes de información de la OAA.

De acuerdo al artículo 6° del Reglamento de la Dirección de Género, para el desarrollo de sus funciones y en el marco de la implementación de los lineamientos de la Política de Género, los/las profesionales de la OAA podrán solicitar información, antecedentes o documentos a cualquier unidad académica o administrativa de la Universidad. Las unidades deberán proporcionar la información a la brevedad, salvo que se tratara de información reservada, caso en que será el Rector quien se pronunciará sobre la pertinencia de la solicitud a requerimiento de la Directora de la Dirección de Género.

En virtud de lo anterior, las solicitudes efectuadas por la OAA deberán realizarse por correo electrónico institucional de la misma o de las/los profesionales que la componen. Solo en casos excepcionales podrá realizarse por otro medio, siempre que éste permita el necesario respaldo de la respectiva solicitud.

Artículo 21. Solicitud antecedentes y/o remisión de informes elaborados por unidades de la UC Temuco o instituciones distintas a la UC Temuco.

El proceso de pre-ingreso y/o el proceso de intervención es reservado, por lo tanto, no se entregará información del mismo, tanto en relación a la situación vivida por la persona, la denuncia (en caso de realizarla) o de las orientaciones y/o apoyos que se entregan, salvo lo dispuesto por las normas legales nacionales y/o reglamentarias de la Universidad.

En los casos de derivación a la OAA, solo se puede informar a la entidad derivadora si la persona asistió o no a la atención, con fines de seguimiento.

Toda solicitud de antecedentes y/o remisión de informes a la OAA debe efectuarse a través de correo electrónico. Solo en casos excepcionales podrá realizarse por otro medio, siempre que éste permita el necesario respaldo de la respectiva solicitud.

Artículo 22. Elaboración de informes de la OAA.

La OAA podrá elaborar informes psicológicos, jurídicos y/o de proceso, en casos calificados. Se debe tener especial consideración el carácter reservado del proceso, la voluntad de la persona respecto de la cual se solicita el informe y las normas de la Universidad relacionadas.

Si el/la Fiscal de un procedimiento sumario solicita uno o más informes, la OAA se regirá de acuerdo a las reglas generales del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Universidad Católica de Temuco o, en su caso, del Reglamento de Investigaciones Sumarias y Sumarios que se Instruyen a Estudiantes de la Universidad Católica de Temuco.

Para efectos de la solicitud regulada en los incisos anteriores del presente artículo, quien solicite información debe indicar al menos, de forma clara y expresa, el objeto del informe y los indicadores a considerar.

Artículo 23. Salidas de la OAA.

Los tipos de salida especifican la razón por la cual las personas afectadas dejan de ser atendidas en la OAA. Por tanto, debe quedar registro de la etapa del proceso de intervención vivido al momento que la persona deja de asistir a la OAA, como también de los niveles de violencia, riesgo y daño experimentados desde el momento de su ingreso hasta su salida.

Las salidas de la OAA constituyen el término de la intervención, en un determinado momento. Pueden darse las siguientes alternativas de salida:

Egreso: corresponde al momento en que la persona ha completado los objetivos propuestos en el Proceso de Intervención Individual. Se considera egreso favorable

cuando se evalúe que han disminuido los niveles de violencia y riesgo presentados al ingreso.

Deserción: se refiere a la decisión unilateral de la persona afectada de no continuar con la intervención, expresando claramente su intención de no querer participar de las atenciones de la OAA. Por otro lado, deben considerarse las ocasiones en que la persona afectada deja de asistir sin dar mayores explicaciones, y tampoco muestra alguna motivación por retomar la intervención, ni es posible re-contactarla.

También se entiende por deserción la salida de la persona afectada de la OAA por alguna circunstancia en que se encuentre, y que le impida mantener en ese momento la continuidad en la atención psico-jurídica; pese a manifestar su compromiso y deseo de continuar con la intervención, en ese minuto le resulta inviable.

Derivación: esta forma de salida procederá cuando las personas afectadas que han ingresado a la OAA deban ser derivadas a otra unidad o institución, dejando de recibir la atención psico-jurídica, cualesquiera que sea el motivo.

Artículo 24. Control, seguimiento y evaluación del presente protocolo.

La Dirección de Género realizará control, seguimiento y evaluación de la aplicación de este protocolo en forma semestral, con el objetivo de detectar su efectivo funcionamiento.

Artículo 25. Puntos no contemplados en el Protocolo.

Secretaría General resolverá sobre los puntos no contemplados en el presente instrumento y dispondrá posibles excepciones o interpretaciones al mismo, previa consulta a la Dirección de Género.