



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PRIMERA ACOGIDA EN SITUACIÓN DE CRISIS
DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO E INTERSECCIONAL**

Diciembre 2021

Oficina Desarrollo Estratégico
Departamento Equidad de Género y Diversidad
Dirección de Desarrollo Comunitario

TÍTULO I° CONSIDERACIONES

Existen diversos tratados y políticas internacionales y nacionales en materia de protección de derechos en razón del género, diversidad sexual, equidad y trato igualitario a los cuales Chile ha adscrito. Para efectos de este documento cabe señalar:

1. Que, el artículo 1° de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer de las Naciones Unidas (CEDAW) define por “discriminación contra la mujer” todos aquellos actos que generen “distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”;
2. Que, en su artículo 5° letra b prescribe que todos los Estados deben tomar diversas medidas para: “Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres”;
3. Que, el artículo 7° de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención De Belém Do Pará) establece que todos los Estados deben convenir en “adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente: a) abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación; (...) c) incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso”;
4. Que, acerca de la discriminación específica a mujeres y disidencias sexuales LGTBQI+, la Segunda Resolución A/HRC/RES/27/32 sobre Orientación Sexual e Identidad de Género aprobada por el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), identifica y reconoce preocupación por todos aquellos “actos de violencia y discriminación que, en todas las regiones del mundo, se cometen contra personas por su orientación sexual e identidad de género”;
5. Que, respecto a la necesidad de un Protocolo de Primera Acogida, y de acuerdo a la “Guía de Asistencia Integrada sobre Violencia de Género en Contexto Doméstico”, elaborada por Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio Público; División de Atención a Víctimas y testigos, Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile; Dirección de Protección a la Familia, Policía de Investigaciones de Chile; Jefatura Nacional de la Familia, y Corporación de Asistencia Judicial; Las y los profesionales que trabajan en el campo respectivo: “Deben estar conscientes de que cuando la mujer víctima de malos tratos busca ayuda, es fundamental brindarle una buena



acogida y acompañamiento en todas las etapas del proceso que inicia, para evitar su deserción y una victimización secundaria. Para ello, el personal de la atención social, sanitaria, psicológica, policial o jurídica, requiere de una herramienta de ayuda y capacitación en los protocolos de atención, tanto de detección, acogida, contención, acompañamiento, derivación e intervención integral según el servicio que corresponda a las circunstancias personales de las mujeres víctimas de violencia”;

6. Respecto al fenómeno de la **Victimización Secundaria**, y para efectos de la correcta aplicación de este Protocolo, es indispensable asumir que este afecta no sólo a las mujeres cis, sino que a toda la población que por determinadas características, viven en un **Continuo de Violencia**; esto implica comprender que las personas migrantes y/o parte de las diversidades sexuales también pueden presentar fenómenos específicos producto de discriminaciones sistemáticas vividas como; niveles altos de ansiedad, percepción de amenaza, sensación de hipervigilancia o sobreenjuiciamiento, irritabilidad y/o desconfianza generalizada, por lo que de parte de aquellos profesionales intervinientes **es importante mantener una perspectiva interseccional de la realidad que permita identificar y ser sensible ante este tipo de realidades**;
7. Que, finalmente, para una implementación asertiva y sensibilizada de este Protocolo, se sugiere revisar Glosario Ampliado: Conceptos claves para la incorporación de la perspectiva de género e interculturalidad en la gestión y cultura organizacional de la Municipalidad de Coquimbo, disponibles en www.municoquimbo.cl.

TÍTULO II° OBJETIVOS

8. Garantizar un modelo de procedimiento para casos de intervención en crisis que se presenten durante los procesos de atención y servicios brindados por la Municipalidad de Coquimbo, desde una Perspectiva de Género, Interculturalidad e Interseccionalidad.

9. Los objetivos específicos del presente Protocolo son: a) Brindar, en contexto de intervención en crisis, una acogida y acompañamiento a personas usuarias de las diversas unidades municipales, desde el desarrollo de competencias técnicas y socioemocionales del personal funcionario correspondiente; B) Fomentar la planificación y organización interna de los equipos profesionales para la recepción y gestión de la Primera Acogida; C) Promover el desarrollo transversal de habilidades socioemocionales en el personal funcionario municipal, desde una perspectiva de género e interculturalidad que permita mejorar la comunicación, interacción y gestión de recursos acorde con la persona que lo requiere; d) Desarrollar respuesta y derivación institucional efectiva y oportuna según la necesidad de la persona atendida.



TÍTULO III°

CONCEPTOS CLAVES PARA LA PRIMERA ACOGIDA:

10. La necesidad de desarrollar una respuesta de Primera Acogida implica **dar atención y contención a una persona que se encuentra en una situación de crisis o afectación emocional aguda y que, por tanto, requiere de ayuda psicológica inmediata, y probablemente la movilización de otros recursos de apoyo**. Generar la Primera Acogida hacia mujeres, disidencias sexuales, y/o personas migrantes desde una Perspectiva de Género, implica considerar previamente:
11. El **“continuo de violencia”**: Es un término que apunta a comprender que las violencias y discriminaciones hacia mujeres y niñas no ocurren de manera aislada, sino que obedecen a un macrocontexto patriarcal que de forma continua y sistemática tiende a posicionarlas en un rol inferior, desvalorizado, o en desventaja respecto a otros grupos sociales, reproduciendo creencias y prácticas que menoscaban su integridad sea física, intelectual, psicológica, sexual o económica. A su vez, este concepto sirve para comprender las violencias o desventajas que ocurren hacia otros grupos sociales, causadas por un mismo patrón de poder.
12. El **racismo estructural o institucional**: Es un término que apunta a visibilizar una forma de violencia estatal dinámica y sistemática, basada en un sistema de valores que otorga superioridad a la idea de “raza blanca”, perjudicando de forma continua a personas por su color de piel, origen, cultura, nacionalidad, vestimenta u otras características. Este sistema de valores genera creencias y prácticas que se normalizan a nivel personal, social e institucional, resultando en exclusión, omisión, indiferencia, discriminación o violencia directa hacia personas afrodescendientes, indígenas o de nacionalidades *tercermundistas*.
13. La **“Victimización Secundaria” o “Revictimización”**: Es un fenómeno que puede ocurrir cuando mujeres, disidencias sexuales, personas indígenas o personas racializadas que han vivido una situación de violencia, entran en contacto con instituciones para solicitar un servicio determinado y experimentan: 1) La sensación de recibir un trato “objetivante” de su realidad, produciendo la percepción de indiferencia o desconocimiento de su capacidad de agencia o ser persona sujeta de derechos; 2) Pérdida de tiempo y excesiva burocratización; 3) Incredulidad o enjuiciamiento por parte de los agentes institucionales; 4) choque cultural, incompatibilidad de idiomas, y/o discriminación arbitraria en razón de su nacionalidad y/o ascendencia indígena; 4) o simplemente ser ignorada o invisibilizada.
14. La **“autonomía” y “capacidad de agencia”** de la persona: En relación a lo anterior, atender a mujeres, personas disidentes sexuales, racializadas o indígenas en situación de crisis, implica desarrollar un trato y respuesta inmediata que apunte a mejorar la necesidad específica que la afecta en ese momento; esto no significa entregar “soluciones” o tomar una actitud paternalista frente a la persona sino más bien contribuir a la toma de decisiones conscientes e informadas, sabiendo que pueden haber otros factores causantes o mantenedores de la situación de crisis que no cambiarán en un plazo inmediato, sin embargo, se trata de atender y contener a la persona desde una actitud paciente, empática, y promotora de su propia autonomía para enfrentar la situación, recordando su capacidad de agencia en sus experiencias de vida previa.



TÍTULO IV° ORIENTACIONES GENERALES

15. Condiciones que favorecen el desarrollo de Primera Acogida:

- a) Independiente de la etapa en la que intervenga, siempre presentarse indicando quién es usted, el rol que cumple, y cuál será el proceso para dar cabida a su necesidad, orientando cuál será la participación en ese contexto.
- b) Permitir que la persona usuaria pueda exponer su situación en un espacio seguro y tranquilo que resguarde su privacidad.
- c) Desarrollar empatía y paciencia, considerando el estado ansioso, hiperactividad u otra sintomatología clínica que dificulte la comunicación con la persona usuaria, así como características personales de ella que impliquen adecuar el lenguaje o gestión como: la edad, identidad de género u orientación sexual, discapacidades, nacionalidad, idioma, etc. Tener especial consideración de fenómenos que pueden afectar dicha disposición afectiva como el racismo, homofobia, lesbofobia, transfobia, y sexismo.
- d) Valorar la capacidad de superación de la persona usuaria; desarrollar lenguaje claro, oportuno, afectivo y no victimizante ni infantilizante, de manera tal que permita a la persona tomar sus propias decisiones.
- e) Detectar la necesidad específica que requiere la persona, y no profundizar en otras causas.
- f) En caso de personas que presenten alguna discapacidad sensorial, motriz o cognitiva, asegurarse de atender la necesidad de comunicación, de desplazamiento, u otra, que estén afectando el estado actual en el que se encuentra la persona. Evaluar si requiere la asistencia o apoyo de otra profesional para la acogida (Ejemplo: intérprete de lengua de señas, o profesional especializada en trastornos del espectro autista, entre otros).
- g) Evaluar si hay amenazas a la vida que implique la gestión inmediata de otras redes.
- h) Entregar sólo la información indispensable para la situación, el exceso de información confundirá a la persona en ese momento.

16. Factores, condiciones y actitudes que no favorecen la Primera Acogida:

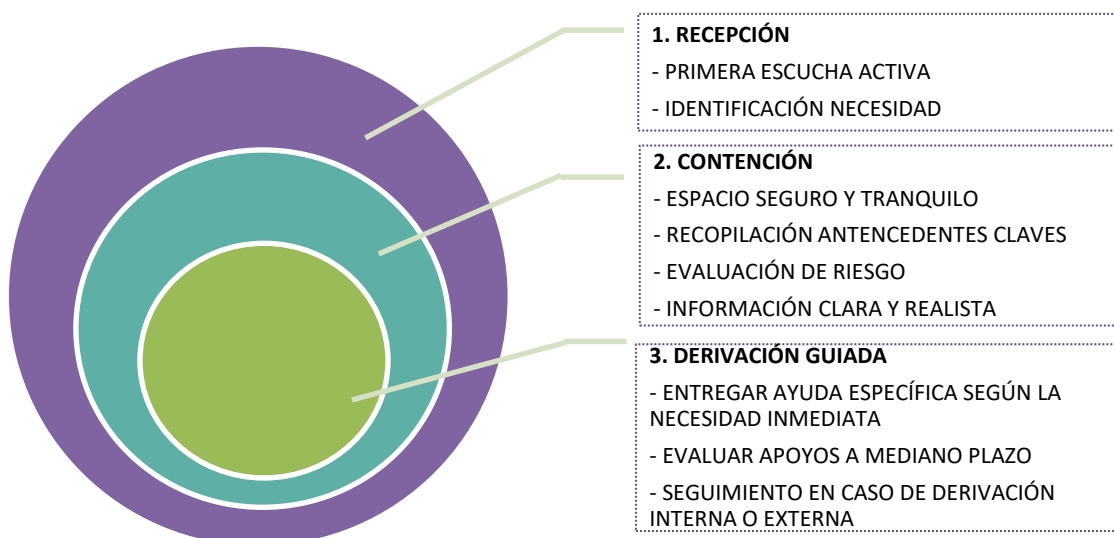
- a) Dar consejos y realizar prejuicios personales (“Lo que usted tuvo que haber hecho es venir antes”, “Pero cómo se le ocurrió hacer eso”).
- b) Preguntar detalles o información irrelevante para el momento.
- c) La propia ansiedad o emociones negativas que generan la situación.
- d) Presionar a la persona a hablar más de lo que puede en ese momento (“Quién le hizo eso”, “¿Usted vive violencia intrafamiliar?”, “Necesito que me cuente todo con detalles, sino no la puedo ayudar”).
- e) Realizar preguntas directas que provoquen rechazo en la persona (“¿Usted tiene claro que es responsable de lo que sucedió?”, “¿Y qué hizo usted para evitar lo sucedido?”, “¿Y usted inició ya un proceso judicial?”).



TÍTULO V°

ETAPAS DE LA PRIMERA ACOGIDA:

17. Para el contexto habitual de funcionamiento de las diversas unidades municipales, asumiremos que naturalmente la persona primero se presentará en Recepción, Secretaría y/o Administración, y luego será derivada con la persona profesional según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, las orientaciones que se enumeran servirán para ser aplicadas aún cuando la persona afectada se presente en otro orden distinto al descrito.
18. Objetivo de la Primera Acogida: Dar espacio para la detección y contención de necesidades de la persona usuaria en situación de crisis o de desborde emocional. La “Primera Acogida” implicará tres etapas: (1) Recepción, (2) Contención, (3), Derivación guiada:



PROCESO DE PRIMERA ACOGIDA PARA DAR CABIDA A NECESIDADES DE LA PERSONA USUARIA EN SITUACIÓN DE CRISIS

19. Acciones específicas del momento de “Recepción”:

- Escuche con atención y empatice con el estado emocional de la persona, transmita calma con palabras, el tono y ritmo de voz. Resguarde que no profundice en detalles, por eso;
- Explique de inmediato cuál será su rol, y el proceso de Contención que vendrá después, comentándole que pasará a un espacio seguro y privado con la profesional asignada para el proceso.
- Regule las expectativas que le puede generar a la persona. Evitar infantilizar a la persona.
- Tener especial consideración si la persona maneja un idioma o lengua diferente a la suya, así como otras prácticas culturales o costumbres que puedan generar una brecha. Transmitir explícitamente comprensión y que ahora se encuentra en un lugar seguro.

20. Acciones específicas del momento de “Contención”:

- a) Escuchar y sintonizar con la emoción de la persona: Anímela a hablar pero sin presiones, respete silencios y apoye con acciones concretas (“¿Quisiera un vaso de agua?”).
- b) Garantizar que el espacio resguarde la privacidad, y evite interrupciones.
- c) Recopilar antecedentes claves (nombre completo, rut o pasaporte, nacionalidad, edad, domicilio, teléfono de contacto, contactos de emergencia: idealmente dos).
- d) Entregue información clara, y de ser necesario, hacerla por escrito.
- e) Si existe violencia basada en género coménteles que su caso no es aislado, que no se encuentra sola, y que en estos momentos está en un espacio seguro (evite revictimización o enjuiciamiento con frases como: “Por qué no vino antes”, “¿Y por qué no hizo nada?”), cuidado de no crear falsas expectativas. Evaluar nivel de riesgo de vida en caso de violencia física y/o psicológica.
- f) En caso de vivir violencia sistemática, identificar qué redes o quiénes son parte de su círculo de apoyo a través de los cuales se pueda generar a posterior un seguimiento o derivación.
- g) Ayude a la persona a tomar sus propias decisiones, y evite dar soluciones paternalistas o poco realistas (“Lo que usted tiene que hacer es...”, “usted tiene que denunciar de inmediato”), regule la propia expectativa y frustración; sepa que hay circunstancias que no se podrán solucionar en corto plazo; pondere y priorice necesidades. **Enfoque la conversación en aquellos factores o situaciones que SÍ dependen de la persona y que se encuentran bajo su control poder modificarlas.**
- h) Espere que la persona pueda volver a sentirse segura, con tranquilidad, y con mayor calma y estabilidad emocional.

21. Acciones específicas del momento de “Derivación Guiada”:

- a) Esta acción, de acuerdo al propio funcionamiento interno de cada unidad municipal, podrá realizarla la persona a cargo de recepción, jefaturas, y/o el propio profesional que participó de la etapa de Contención.
- b) Explicarle a la persona sólo lo necesario en cuanto a las redes de apoyo comunitarias y/o institucionales que se pueden gestionar.
- c) La persona a cargo de la “Contención” decidirá en conjunto a la persona usuaria qué tipo de ayuda puede gestionarse en lo inmediato y/o a corto plazo; así, se acuerda con la persona usuaria los pasos más importantes y urgentes a realizar. De ser necesario registre por escrito toda la información, a fin de que la persona tenga acceso posteriormente a la intervención.
- d) Si la persona que realiza la etapa de Derivación es distinta a la que realizó la Contención, esta última deberá informar de manera oportuna y discreta cuáles serán las redes o acciones de derivación que proceden.
- e) En razón de lo anterior, la profesional de “Contención” se encargará de transmitir información precisa y sin más detalle a la profesional de “Recepción” para que esta gestione



la toma de hora, correo electrónico, llamada telefónica, y/o otra tarea que corresponda de acuerdo a la situación.

- f)** Considerar que el Departamento de la Mujer y Equidad de Género cuenta con equipo multidisciplinario de psicólogas, abogadas, trabajadoras sociales y profesionales de la salud especializadas en la atención por discriminación basada en género.
- g)** En caso de lesiones, o daños físicos, llamar a carabineros, procurando siempre que exista el consentimiento de la persona afectada, y evaluar contacto de emergencia disponible para realizar acompañamiento a constatación de lesiones. Si no existiera persona, evaluar profesional para el acompañamiento presencial y/o vía telefónico (seguimiento).
- h)** Todas las personas que sean atendidas en contexto de Primera Acogida deben ingresarse en Planilla de Registro de cada unidad municipal respectiva.

TÍTULO VI°

SOBRE EL AUTOCUIDADO PARA EL EQUIPO PROFESIONAL RESPONSABLE

22. Es importante considerar un agotamiento emocional y desgaste natural de las personas profesionales responsables de ejecutar el procedimiento del presente Protocolo. En razón de ello, se recomienda a las jefaturas directas y equipos en general:
- a) Mantener constantemente el diálogo y comunicación con el resto del equipo de trabajo de tal manera que las personas que intervienen en el procedimiento de este Protocolo puedan compartir las experiencias, frustraciones y aciertos asociados a la experiencia de intervención en crisis. Se sugiere semanalmente realizar reuniones técnicas con el equipo completo, habilitando un espacio formal donde se puedan expresarse estas experiencias en caso ocurrir. **El compañerismo auténtico** contribuye a resolver las propias emociones que puede suscitar la primera acogida, disminuye la sensación de soledad, impotencia o frustración, y mejora el ambiente laboral de manera transversal.
 - b) En razón del flujo de público y/o cantidad de intervenciones en situación de crisis realizadas en el marco de este Protocolo, se sugiere considerar la planificación de un calendario especial de autocuidado, proyectando actividades y/o intervenciones breves para la recreación y bienestar organizacional, pudiendo ser estas mensuales, bimensuales o trimestrales, con el objetivo de fortalecer ambiente laboral agradable, acogedor, colaborativo, y capaz de desarrollar una comunicación efectiva.
 - c) En caso de vivir **episodio de intervención en crisis aguda**, como presenciar intento de suicidio, pérdida de la conciencia, u otra situación grave, evaluar, en coordinación con la Jefatura, algunas medidas especiales que impliquen flexibilidad horaria u otra consideración administrativa para la persona funcionaria involucrada en el caso.



TÍTULO VI°

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

23. Para fortalecer la respuesta institucional en casos de intervención en crisis desde una perspectiva de género e interculturalidad, se recomienda a los equipos funcionarios acceder, aplicar y difundir las siguientes herramientas digitales disponibles en la página web municipal: 1) Glosario Ampliado: Conceptos Claves para la Incorporación de la Perspectiva de Género e Interculturalidad, 2) Calendario de Efemérides sobre Feminismos y Equidad de Género desde una Mirada Intercultural.

