

**MAT.** Aprueba Guía de Primera Acogida en Situación de Crisis desde una Perspectiva de Género del CFT de la Región Metropolitana de Santiago

**Resolución Exenta N° 318 de 17.07.2023**

**Visto:** Lo dispuesto por Ley 18.575, de Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N.º 20.910 de 2016 que “Crea Quince Centros de Formación Técnica Estatales”; el D.F.L. N.º 18 de 2017 que establece Estatutos del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago; Ley 21.369, Que regula el Acoso Sexual, la Violencia y la Discriminación de Género en el ámbito de la Educación Superior; Decreto N° 258 de 2019 de Ministerio de Educación que nombra Rector Centro de Formación Técnica Estatal de la Región Metropolitana de Santiago y,

**Considerando**

1.- Que, el Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago, fue creado por Ley 20.910 de 2016, que Crea Quince Centros de Formación Técnica Estatal, cuyos fines son:

- a) La formación de técnicos de nivel superior, con énfasis en la calidad de la educación técnica y en mejorar su empleabilidad para que participen en el mundo del trabajo con trayectorias laborales de alta calificación y especialización, mejorando así su formación e inserción en el ámbito social y regional; en este sentido, también incorporará la formación cívica y ciudadana.
- b) Contribuir al desarrollo material y social sostenido, sustentable y equitativo de la Región Metropolitana de Santiago, colaborando con el fomento de la competitividad y productividad de ella.
- c) Contribuir a la diversificación de la matriz productiva de la región en que tiene su domicilio y del país, favoreciendo la industrialización y agregación de valor.
- d) La formación de personas en vistas a su desarrollo espiritual y material, con un sentido ético y de solidaridad social, respetuosas del medioambiente y de los derechos humanos.

2.- Que, la ley 21369 en su artículo 4° señala: *“Las instituciones de educación superior deberán implementar mecanismos que contemplen apoyo psicológico, médico, social y jurídico para las víctimas y los miembros de la comunidad educativa afectados por los hechos denunciados.”*

3.- Que, para el cumplimiento de la Ley N.º 21.369, lo señalado en el artículo precedente y los compromisos adquiridos por el Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago en materia Género, requiere implementar un protocolo de Primera Acogida, una guía concebida como una herramienta para la óptima entrega de atención y certera derivación de las víctimas de Violencia de Género para entregarles una atención adecuada y personalizada a sus necesidades, evitando así la victimización secundaria o revictimización.

4.- Que, la guía provea a las funcionarias y a los funcionarios, conocimientos generales sobre el tema de Violencia de Género, partiendo de las necesidades de las usuarias. A la vez, orienta sobre

el qué hacer, cómo hacerlo y dónde hacerlo. Aconseja sobre las conductas que deben asumir los/as prestadores de los servicios, a fin de lograr ayudar a las víctimas a emprender y continuar el proceso que les permita terminar con la violencia.

5.-Esta guía permite identificar las alternativas de acciones, de acuerdo con los servicios que ofrecen las distintas instituciones. Aborda los modos de actuación que requiere la asistencia, desde el primer momento de la intervención hasta el egreso del sistema de atención, destacando los recursos a utilizar.

Y Teniendo presente las facultades que me asisten en mi calidad de Rector del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago, dicto la siguiente:

## **RESOLUCIÓN**

**1° Aprueba:** Guía de Primera Acogida en Situación de Crisis desde una Perspectiva de Género del CFT de la Región Metropolitana de Santiago, cuyo texto se adjunta a la presente resolución.

**2° Publíquese** en la página web institucional.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**Gonzalo Valdés Lezana**  
**Rector**  
**Centro de Formación Técnica**  
**de la Región Metropolitana de Santiago**

**Biby Ferrada Vergara**  
**Fiscal**  
**Ministro de Fe**

CSC/

Distribución

- Director Académico
- Director Económico y Administrativo
- Fiscal
- Archivo CFT

**GUÍA DE PRIMERA ACOGIDA EN SITUACIÓN DE CRISIS  
DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO**

Unidad de Género del CFT de RM de Santiago

Versión: 01	Generado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre/Cargo	Camila Salazar Encargada de DAE y Genero	Comunicaciones	Fiscalía

## Contenido

<b>PLAN DE ACCIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS ( Ley 21.396)</b> .....	3
<b>1.1 RAZONES POR LAS QUE UNA MUJER O DIVERSIDADES SOLICITA AYUDA</b> .....	4
<b>1.2 ¿CÓMO SE ENCUENTRA LA MUJER O DIVERSIDADES CUANDO PIDE AYUDA?</b> .....	4
<b>2. CONDICIONES QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DE UNA BUENA PRIMERA ACOGIDA</b> .....	4
<b>2.1 AL FINALIZAR LA CONVERSACIÓN</b> .....	5
<b>3. CANALES DE DENUNCIA</b> .....	6



**PLAN DE ACCIÓN EN SITUACIÓN DE CRISIS**  
(Ley 21.396 de 2021)

Que, respecto a la necesidad de implementar un protocolo de Primera Acogida, esta guía está concebida como una herramienta para la óptima entrega de atención y certera derivación de las víctimas de Violencia de Género para entregarles una atención adecuada y personalizada a sus necesidades, evitando así la victimización secundaria o revictimización.

Su contenido provee, a las funcionarias y a los funcionarios, conocimientos generales sobre el tema de Violencia de Género, partiendo de las necesidades de las usuarias. A la vez, orienta sobre el qué hacer, cómo hacerlo y dónde hacerlo. Aconseja sobre las conductas que deben asumir los/as prestadores de los servicios, a fin de lograr ayudar a las víctimas a emprender y continuar el proceso que les permita terminar con la violencia.

También identifica las alternativas de acciones, de acuerdo con los servicios que ofrecen las distintas instituciones. Aborda los modos de actuación que requiere la asistencia, desde el primer momento de la intervención hasta el egreso del sistema de atención, destacando los recursos a utilizar.

Se debe estar conscientes de que cuando la mujer y diversidades son víctimas de malos tratos y buscan ayuda, es fundamental brindar una buena acogida y acompañamiento en todas las etapas del proceso que inicia para evitar su deserción. Para ello, todo el equipo colaborativo requiere de una herramienta de ayuda y capacitación en los protocolos de atención, tanto de detección, acogida, contención, acompañamiento y derivación según corresponda.

Es importante mencionar con respecto a la revictimización, es indispensable asumir que este afecta no sólo a las mujeres cis, (personas a quienes se les asigna el sexo “femenino” al nacer se sienten como niñas o mujeres), sino que también a la población migrante y/o parte de las diversidades sexuales, quienes producto de discriminaciones sistemáticas vividas, podrían experimentar percepción de amenaza, ansiedad, irritabilidad y/o desconfianza entre otras, por esto es importante mantener una perspectiva interseccional de la realidad que permita identificar y ser sensible ante este tipo de realidades.



### 1.1 RAZONES POR LAS QUE UNA MUJER O DIVERSIDADES SOLICITA AYUDA

- a) La situación familiar hizo crisis.
- b) La violencia se hizo más severa o recurrente.
- c) Involucra a otros/as, hijos/hijas son violentados o son testigos de uno o más episodios de Violencia Intrafamiliar (VIF).
- d) Intervención de terceros, madre, padre o círculo cercano.
- e) Aparición de sintomatología física y mental.
- f) Vergüenza.
- g) Otros.

### 1.2 ¿CÓMO SE ENCUENTRA LA MUJER O DIVERSIDADES CUANDO PIDE AYUDA?

- a) Estado ansioso, temerosa, percibe un ambiente amenazante.
- b) Confusión, dolor físico y psicológico.
- c) Dificultad para concentrarse y responder adecuadamente o focalizarse en el tiempo.
- d) Dificultad para comprender y retener información.
- e) Alteración conductual de hiperactividad o paralización.

## 2. CONDICIONES QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DE UNA BUENA PRIMERA ACOGIDA

- a) **Escucha activa y reflejar:** La mujer o diversidades necesitan ser escuchados con atención y respeto, devolverle de una manera clara lo que ella comunica, no estar pendiente a distractivos mientras la persona está contando su relato.  
Mantener una postura tranquila, demostrar interés y seguridad al escuchar el relato, cuidar los gestos faciales como disgusto, rabia, repugnancia, sorpresa, entre otros.
- b) Recordar que está en un espacio seguro y bajo confidencialidad. Si la situación se produce frente a más personas, solicitar que puedan salir del lugar o bien, si las condiciones lo permiten, concurrir a un espacio tranquilo y a solas.
- c) Si hay música en el entorno, se debe bajar al mínimo o bien apagar.
- d) Es ideal siempre tener unos pañuelos desechables en caso de una situación de esta índole.

- e) **Evitar los consejos:** Se debe preguntar qué necesita, qué está dispuesta a hacer, se pueden sugerir alternativas conscientes, dar autonomía a la usuaria sobre qué es lo más conveniente para ella.
- f) No preguntar detalles innecesarios.
- g) Dejar de lado los prejuicios.
- h) No hablar de religión.
- i) Que nombre la violencia como tal y pueda identificar el nivel de gravedad de la relación o situación de abuso.
- j) Valorar su acción de solicitar apoyo y comprenda que es el primer paso para iniciar la salida de la relación violenta.
- k) Consultar si le parece que su caso sea derivado a la unidad de género, para acompañamiento y seguimiento de su caso.
- l) Si la usuaria prefiere que la conversación quede en reserva, se puede informar de los canales de ayuda los cuales serán informados al final de esta guía, sólo entregar información indispensable para la situación, la persona en el momento podría estar bajo muchísimo estrés por lo que se podría confundir en ese momento.
  
- m) **Aceptar su ambivalencia:** Hay mujeres que se sienten vinculadas afectivamente a sus agresores, coexistiendo el amor, miedo y rabia. Esto es un desafío para quienes reciben su testimonio, cuesta aceptar que les den otra oportunidad, no obstante, no estamos para decidir por ellas, sino que nuestra labor es entregar información relevante para la situación actual que están viviendo.
- n) **No se debe juzgar a una mujer que no esté preparada para salir del abuso.**
- o) **Atender a las propias creencias:** Debemos revisar permanentemente nuestras ideas, vivencias y juicios frente al abuso.
  
- p) **Medidas de autocuidado:** A veces puede resultar muy violento lo que escuchamos, es importante derivar a la unidad a cargo en Santiago CFT, la encargada de Género, si la estudiante no está dispuesta a ser derivada, se debe informar igualmente a la Unidad de Género bajo estricta confidencialidad.

## 2.1 AL FINALIZAR LA CONVERSACIÓN

- a) La usuaria se debe retirar en tranquilidad del establecimiento, por lo que se recomienda tener paciencia y elogiar todos los esfuerzos de haber comunicado la situación, reforzar en la importancia de la denuncia y permitir tomar una decisión.



- b) Si finalmente la usuaria decide realizar la denuncia, se le informa el plan de acción y se puede derivar con la Unidad de Género si la estudiante o funcionaria así lo permite y en caso contrario se le informan los organismos policiales disponibles para realizar la denuncia.
  
- c) Si la víctima decide no realizar la denuncia, se puede entregar información sobre el Centro de la Mujer, cuyo propósito es realizar seguimiento a los casos y entregar las herramientas necesarias para abordar la situación.

### 3. CANALES DE DENUNCIA

En el caso de una persona que es víctima de violencia intrafamiliar (física y/o psicológica), abuso sexual u otro tipo de violencia, esta situación será informada a los distintos organismos judiciales o persecutores penales respectivos, los que pueden autorizar medidas de protección inmediatas.

- **CARABINEROS DE CHILE**

Teléfono: 133 Se puede llamar teniendo o no servicio de llamadas, contando o no con saldo en el móvil.

Presencial:

1. 43º comisaría: Av. Consistorial 2060. Fono: (2) 2277 3382 - Peñalolén
2. 43º Subcomisaría: Los presidentes 6640. Fono: (2) 2922 3430 - Peñalolén
3. Subcomisaría: 18 de septiembre 169. Fono: (2) 2922 2435 – Peñaflor

A quién va dirigido:

- Víctimas de violencia intrafamiliar (VIF).
- Personas que tienen conocimiento de estos hechos.
- Personas que por ley están obligados a denunciar: profesores, médicos y empleados públicos.

Como resultado del trámite, habrá denunciado y/o recibida atención, como víctima de violencia intrafamiliar.

- **FISCALÍA:**

Si el/la usuario/a se encuentra en riesgo de vida y finalmente decide realizar la denuncia.



1. Av. Américo Vespucio 6800, La Florida, Región Metropolitana.  
Fono: (2) 2382 0290 Corresponde a Peñalolén.
2. Av. Bernardo O'Higgins 2160, Talagante, Región Metropolitana.  
Fono: (2) 2965 6400 Corresponde a Peñaflor.

- **PDI**

1. **Brigada de Investigación Criminal Peñalolén:**

El Lago 5720, Peñalolén, Región Metropolitana. Fono: (2) 2708 3473

2. **PDI Peñaflor**

Av. Vicuña Mackenna 1910, Peñaflor, Región Metropolitana. Fono: 9 4533 0475

- **CENTROS DE LA MUJER (CDM)**

Se puede gestionar apoyo del Estado en orientación, atención psicológica, social y jurídica desde los Centros de la Mujer dispuestos en todo Chile. Su intervención se focaliza en mujeres mayores de 18 años, que residan, estudien o trabajen en alguna de las comunas comprendidas en el territorio.

Nombre Centro: **Centro de la Mujer Peñalolén**

Ejecutor: Municipalidad de Peñalolén.

Cobertura Territorial: Peñalolén.

Dirección: Calle 17-A 931, Villa Naciones Unidas, Peñalolén.

Tipo de Atención: Remota.

Horario de Atención Remota: 9:00 a 18:00 horas.

Teléfono: 2 22 791 761 / 2 22 793 009.

Email: [centromujer@penalolen.cl](mailto:centromujer@penalolen.cl)

Nombre Centro: **Centro de la Mujer Talagante**

Ejecutor: Municipalidad de Talagante.

Cobertura Territorial: Talagante, Peñaflor.

Dirección: Balmaceda #584, Talagante.

Tipo de Atención: Presencial.

Horario de Atención Presencial: 9:00 a 16:00 horas.

Teléfono: 2 25 989 308.

Email: [centromujer@talagante.cl](mailto:centromujer@talagante.cl)

**Si existe una situación de abuso o vulneración dentro de Santiago CFT se debe completar el formulario de denuncias online:** <https://www.cftestatalrm.cl/unidad-genero/> o escribir correo a: [denuncia.genero@santiagocft.cl](mailto:denuncia.genero@santiagocft.cl)

- Si se presencia un episodio de violencia donde la vida de una mujer puede estar en riesgo, se debe llamar de inmediato a Carabineros al 149 o al 133 o a la PDI al 134.
- Si la víctima se rehúsa a denunciar, el testigo visual está en la obligación de realizar la denuncia del caso

