

PROTOCOLO DE ATENCION OFICINA DE FAMILIA.

Programas con intervención en vulnerabilidad y violencia intrafamiliar

I. Objetivo:

Este protocolo tiene la finalidad de entregar pautas que orienten a los/as funcionarios/as y usuarios de los programas de la Oficina Familia, especialmente de los que abordan temáticas vinculadas a la vulneración de derecho y violencia intrafamiliar, para la entrega de una atención integral, informada, de calidad y con criterios establecidos de funcionamiento.

II. Sujetos de atención:

- a) Serán sujetos de atención las personas que se encuentren o se sientan vulneradas en sus derechos, o sean víctimas de violencia intrafamiliar.
- b) Se consideran niñas, niños, adolescentes, mujeres, hombres y adultos mayores.

II. Ingreso a los programas.

- a) El ingreso a los programas puede ser solicitado en forma directa por el usuario, derivado de la red comunal o extracomunal o indicado desde Tribunales de Familia y/o Fiscalía.
- b) La recepción se realiza a través de las secretarías de cada programa, o de quien esté a cargo de dicha función (encargado de Programa o profesional(es) asignado(s) al caso.
- c) Se realizará una entrevista inicial y/o revisión de antecedentes documentales del caso, para definir el perfil y si corresponde o no el ingreso del caso al programa.
- d) Si el caso no corresponde al perfil de atención, se activarán las redes comunitarias para la derivación al programa que corresponda
- e) Si el caso corresponde al perfil del programa, se iniciará el proceso de atención correspondiente.

IV. Proceso de intervención.

Los programas que trabajan en vulneración y violencia intrafamiliar cuentan con equipos multidisciplinarios con especialidad y experiencia en la temática, el cual se encuentra a disposición de los usuarios de los programas. Para lograr el éxito de este proceso se hace necesario el compromiso de las partes en:

Usuario:

- a) Conocer su motivo de ingreso; las acciones y gestiones que implica la atención en el programa; el plan de intervención, cuando corresponda, todo lo cual será informado por los profesionales a cargo de la atención.
- b) Conocer el nombre y cargo de los profesionales que los están atendiendo.
- c) Definir en conjunto las tareas y compromisos para el logro del plan de intervención, cuando corresponda.

- d) Asistir a todas las citaciones agendadas, de lo contrario justificar para no considerarlo como falta (se establece un máximo de 3 citaciones sin asistencia y/o sin justificación, para proceder a egresar el caso o informar la situación al Tribunal que corresponda).
- e) Tener acceso a orientación e información de su proceso permanentemente, de acuerdo con los protocolos existentes.
- f) Mantener una relación de respeto y comunicación adecuada con los profesionales de los equipos.
- g) Firma consentimiento informado.

Profesionales:

- a) Desarrollar la metodología de trabajo establecida en cada programa, para cada uno de los casos asignados (revisión documental, entrevistas de ingreso, entrevistas en profundidad, visitas domiciliarias, coordinaciones con la red, entre otras).
- b) Elaborar los informes que correspondan.
- c) Registrar las atenciones y gestiones realizadas, en las plataformas internas y/o externas según corresponda.
- d) Asistir a las audiencias cuando corresponda.
- e) Entregar la información y orientación requerida para la comprensión del proceso de atención y resolución de dudas por parte del usuario.
- f) Mantener una relación de respeto y comunicación adecuada con los usuarios del programa.
- g) Informar con tiempo la suspensión de citaciones por fuerza mayor y reagendar.
- h) Resguardar la confidencialidad y reserva de la información respecto del caso atendido, exponiendo ésta sólo en reuniones de análisis con los integrantes del equipo que corresponda (jefatura, abogados, entre otros).

V. Proceso de alta /egreso

El egreso de los casos se determinará por los equipos profesionales, cuando se esté en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Por cumplimiento de los objetivos propuestos.
- b) Por no adherencia al proceso de atención (luego de 3 citaciones realizadas por distintos medios, a las que el usuario, no asista y no haya justificado dicha inasistencia.
- c) Por derivación a otro programa.
- d) Por cambio de domicilio fuera de la comuna.
- e) En el caso de NNA, en atención en Infante Juvenil, por cumplimiento de mayoría de edad.

VI. Derecho a confiabilidad y conflictos de interés.

- a) Los profesionales de los programas que intervienen en vulneración de derechos y violencia intrafamiliar no podrán intervenir en los casos en que el sujeto de atención sea familiar, funcionario municipal o tenga algún tipo de conflicto de interés con el usuario. Para calificar esta situación, se evaluará cada caso con la jefa de la Oficina de Familia para determinar la mejor opción para el usuario.

- b) En el caso de existir alguna restricción para poder atender al usuario en la unidad asignada, éste será derivado a otro profesional o programa, y en el caso de necesitar atención especializada será derivado a la unidad más cercana.
- c) En relación a la confidencialidad y reserva de la información, solo los profesionales asignados al caso tendrán acceso a ésta.

VII. Faltas graves

- a) Las agresiones físicas, verbales o violencia digital por parte de los usuarios hacia los profesionales, serán denunciadas en las instancias definidas para ello, iniciando así el proceso que corresponda.
- b) La filtración de información confidencial por parte de los profesionales activará el procedimiento interno que corresponda.

Lo Barnechea, abril 2025