	Procedimiento para la prevención, detección, abordaje, derivación y seguimiento de situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres en el contexto de pareja.	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN, ABORDAJE, DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL CONTEXTO DE PAREJA.

Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Lady Leiva Arredondo **Cargo:** Consultora de Recursos Humanos	**Nombre: Mariana Tarrio** **Cargo:** Gerenta de Recursos Humanos	**Nombre: Mariana Tarrio** **Cargo: Gerenta de Recursos Humanos**
Firma: **Fecha: 30-09-2021**	**Firma:** **Fecha: 30-09-2021**	**Firma:** **Fecha: 30-09-2021**

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de Responsable

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. y debe ser tratada de acuerdo con su nivel de confidencialidad. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente a la Organización.

NOTA DE INCLUSIÓN

Este documento ha sido elaborado con lenguaje inclusivo y no sexista, que hace explícito lo femenino y lo masculino o utiliza vocabulario neutro y no discriminatorio y reconoce la diversidad de las personas en todos los ámbitos.

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE 4

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS 5

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 7

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 9

7. INDICADORES 19

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN 20

9. ANEXOS 21

Anexo 8: Ficha plan de intervención Fundación Honra 27

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo establecer el mecanismo, las responsabilidades y las acciones necesarias para prevenir, detectar, abordar, derivar y realizar seguimiento a situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres en el contexto de pareja, que afectan a trabajadores y trabajadoras de Arcos Dorados del alcance del SGIGC-DI. El objetivo fundamental de la organización por medio de este procedimiento es la prevención, protección, el apoyo, la orientación y la derivación de estas situaciones a organismos especializados.

2. ALCANCE

Las regulaciones contenidas en el presente documento se aplicarán a todos/as los/as trabajadores/as del alcance del SGIGC-DI que trabajan en cualquier dependencia en que desarrolla sus operaciones la empresa, en las diversas localidades del país.
Las acciones de prevención y orientaciones para interponer las denuncias y derivaciones también podrán ser implementadas para personas relacionadas con empresas proveedoras.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2012 – Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en el marco de los principios de diversidad e inclusión.
- Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas
- Guía Informativa para situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer.
- Guía primera acogida para víctimas de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer.
- Información Ley N° 21.066 Ley de violencia intrafamiliar.
- Instrumentos legales nacionales e internacionales ratificados por Chile que definan lineamientos en materia de violencia de género y violencia contra la mujer. (Matriz de leyes y reglamentos aplicables)

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

1. **Arcos Dorados:** Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.
2. **Agresor/a:** Aquella persona que comete un acto violento hacia un tercero.
3. **Empresa externa:** En términos del SGIGC-DI y este procedimiento, se entiende por Empresa externa a Empresas Contratistas Permanentes, Empresas Contratistas Transitorias y/o Proveedores (Empresas proveedoras).
4. **Empresa Contratista o Proveedor Permanente:** Toda organización que preste servicios a Arcos Dorados que, por la naturaleza de estos, necesiten ser provistos mediante el despliegue de su propio personal de manera presencial en las instalaciones de la organización. Los deberes, funciones y responsabilidades de la Empresa Contratista o Proveedor, pueden estar detallados en el contrato respectivo.
5. **Empresa Contratista o Proveedor Transitorio:** Toda organización que preste servicios a Arcos Dorados que son provistos mediante despliegue de su propio personal sin necesidad de realizar sus funciones en las instalaciones de la organización de manera permanente. Los deberes, funciones y responsabilidades de la Empresa Contratista o Proveedor, pueden estar detallados en el contrato respectivo.
6. **Familia:** Núcleo constituido por personas consanguíneas o no, que habitan un mismo espacio y que interactúan afectivamente regidas por determinadas normas.
7. **SGIGC-DI:** Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión.
8. **Víctima:** Aquella persona que es objeto de los actos o conductas de violencia.
9. **Violencia de Género (VDG):** La violencia de género es un tipo de violencia física, psicológica o moral, ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación o identidad sexual, sexo o género, que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico. Incluye, pero no se limita a, la violencia y discriminación contra las mujeres por razón de género, la violencia y explotación sexual, la violencia o discriminación por orientación o identidad sexual o de género, etc.
10. **Violencia contra la(s) Mujer(es) (VCM):** Es “cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”, de acuerdo con la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Belém do Pará”.

    También, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), en su recomendación general N.º 19, afirmaba, en 1993, que “La Violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide gravemente el goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre”.

Para este procedimiento se definen las acciones para situaciones de violencia contra la mujer en el contexto de pareja.

Algunas formas de violencia contra la mujer en el contexto de pareja son:

a. **Violencia económica:** Cuando se intenta controlar a la mujer a través de la entrega del dinero necesario para su mantención personal y/o de las hijas o hijos, o de otras personas que integran la familia. También constituye violencia económica cuando se apropian del dinero que ganó la mujer con su trabajo.

b. **Violencia física:** Son todas las formas de agresión a las mujeres que van desde los empujones y zamarreos, tirones de pelo, pellizcos, apretones, golpes de puño y patadas hasta los golpes con objetos. La forma más fuerte de agresión física contra una mujer es el femicidio.

c. **Violencia psicológica:** Cuando se intenta controlar a una mujer mediante amenazas, humillaciones y presión emocional con el propósito de hacerla sentir insegura y sin control sobre su vida y decisiones.

d. **Violencia sexual:** Cuando una mujer es obligada, mediante la fuerza física o amenazas sicológicas, a tener relaciones sexuales o a realizar actos sexuales que le resultan humillantes o degradantes.

11. **Violencia Intrafamiliar (VIF):** La ley 20.066 define violencia intrafamiliar como “todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente… entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar”. Existen cuatro categorías de VIF, definidas de acuerdo con quien es la víctima:

    a. **Violencia de Pareja:** cuando afecta a algún miembro de la pareja. Esta forma de violencia se da principalmente hacia las mujeres, pues está estrechamente vinculada a la violencia de género que viven las mujeres en otros ámbitos de su vida social.

    b. **Maltrato Infantil:** se refiere a la violencia que afecta a niños y niñas. Incluye maltrato físico, maltrato emocional o psicológico, negligencia, abandono y abuso sexual.

    c. **Violencia contra Adultos/as Mayores**: se denomina cuando afecta a personas mayores que, por su avanzada edad, también se encuentran en una posición de menor poder y dependencia en la familia. Incluye maltrato físico, maltrato psicológico, abuso patrimonial, negligencia, abandono y abuso sexual.

    d. **Violencia hacia personas con discapacidad:** cuando afecta a una persona que presenta algún grado de discapacidad física o psíquica.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente/a de Recursos Humanos

- Garantizar que se implementen las acciones definidas en este procedimiento y todas aquellas que sean necesarias para educar y sensibilizar a todo el personal en materia de erradicación de la violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres y para detectar, apoyar y aportar en la reparación de las víctimas y sus familias.

Jefe/a Relaciones Laborales

- Garantizar la aprobación y ejecución de las medidas solicitadas por el/la Responsable de Proceso y/o el equipo de abordaje, destinadas a cautelar la seguridad de víctimas o potenciales víctimas que se encuentren viviendo una situación de violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer en el contexto de pareja.
- Tomar las medidas y precauciones necesarias para resguardar la confidencialidad de las personas involucradas en los casos.
- En el caso de que el/la Jefe/a Relaciones Laborales no se encuentre habilitado/a para ejercer las funciones estipuladas, ya sea porque se encuentra directa o indirectamente involucrado/a en la situación, la responsabilidad del cargo será derivada a otra persona de la Gerencia de Recursos Humanos.

Responsable del Proceso

- Administrar y asegurar la correcta aplicación del presente procedimiento, así como el monitoreo de sus indicadores**.**
- Gestionar la disponibilidad de medidas que sean necesarias de implementar para la prevención, abordaje, contención, derivación, apoyo y seguimiento de situaciones violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer en el contexto de pareja que afecten a trabajadores/as de Arcos Dorados.
- Coordinar al equipo interno que será responsable de llevar a cabo las acciones descritas en este procedimiento.
- Gestionar acciones positivas para apoyar a víctimas, en resguardo a su autonomía económica y seguridad personal.
- Resguardar la confidencialidad de la información relativa a las situaciones abordadas.
- Hacer seguimiento del programa de derivación activado.
- Custodiar los registros derivados de la aplicación del procedimiento.
- Mantener actualizado el catastro de entidades privadas y públicas para articulación de acciones de apoyo, denuncia y derivación, y las guías Informativas asociadas a este procedimiento.
- En el caso que el/la Responsable de proceso no se encuentre habilitado/a para ejercer las funciones antes estipuladas porque se encuentre directa o indirectamente involucrado/a en la situación, la responsabilidad del cargo será derivada a quien sea asignado por el/la Jefe/a Relaciones Laborales.

Monitores/as para el abordaje de la violencia intrafamiliar y contra la mujer.

- Atender a trabajadores/as, familiares y/o terceros que se acerquen a solicitar apoyo, acogida, orientación o derivación en temáticas de violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer en el contexto de pareja.
- Entrevistar, contener, otorgar orientación a la persona que se acerca por alguna de las situaciones del procedimiento.
- Entregar primera acogida en función de la situación expuesta por el/la trabajador/a.
- Determinar, de acuerdo con criticidad de la situación y necesidades de la persona afectada, las acciones que se deberán activar como parte del accionar de la empresa.
- Entregar orientaciones principales sobre los mecanismos de derivación que tiene la empresa y entregar la información contenida en el díptico "**Orientaciones para la denuncia y derivación de situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres en el contexto de pareja"**
- Iniciar la articulación interna y externa para la activación de las acciones atingentes a la situación atendida.
- Entregar la información completa de **cómo se realizará la derivación a la "Fundación Honra"**
- Resguardar la confidencialidad de la información de los casos y de las personas involucradas.
- En el caso que alguno/a de las personas que componen el equipo de abordaje no se encuentre habilitado/a para ejercer funciones antes estipuladas, porque se encuentre directa o indirectamente involucrado/a en la situación, la responsabilidad del cargo será derivada a quien sea asignado por el/la Jefe/a Relaciones Laborales.
- Participar en las acciones de capacitación y/o formaciones necesarias para ejercer este rol de manera adecuada.

Jefaturas

- Derivar e informar al/a la Responsable del Proceso cualquier situación de violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer en el contexto de pareja que detecte o que sea informada por algún/a trabajador/a o personal de empresa contratista.
- Estar alerta sobre situaciones de violencia que puedan estar afectando a personas que son parte de sus equipos de trabajo, esto con el objetivo de poder activar este procedimiento de manera oportuna.
- Entregar contención emocional adecuada cuando la situación lo amerite.
- Desde la toma de conocimiento de un hecho de violencia, debe orientar a la persona respecto al apoyo que se le podrá otorgar a través de la existencia de este procedimiento.
- Informar de inmediato de esta situación al/la responsable de este proceso para que se active la derivación interna al equipo de abordaje.
- Acoger solicitudes de permisos o ausentismos por razones justificadas en el marco del tratamiento de un caso de violencia (permisos para trámites judiciales, tratamiento psicológico, etc.)
- Resguardar la confidencialidad de la información de la situación y de las personas involucradas en los casos

- Participar en las acciones de capacitación y/o formaciones necesarias para cumplir su rol de manera adecuada.
- Apoyar en la difusión entre su(s) equipo(s) de campañas comunicacionales y/o iniciativas que se implementen en la empresa para la prevención y/o denuncia de situaciones de violencia que acoge el procedimiento, así como la difusión de convenios, programas de apoyo y/o derivación.

Colaborador/as de Arcos Dorados

- Informar sobre cualquier situación de violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer en el contexto de pareja, en la cual participe como víctima, agresor/a o testigo, o que involucre algún/a trabajador/a de la organización.
- Participar en las instancias de sensibilización, como charlas, capacitaciones, actividades, etc., sobre violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer en el contexto de pareja.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Arcos Dorados rechaza la violencia de cualquier tipo y se compromete a aportar en la erradicación de la violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer. En este contexto ha definido acciones concretas para prevenir, detectar, abordar, derivar oportunamente y hacer seguimiento a situaciones de violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer en el contexto de pareja, que afecten a trabajadores/as y personal externo vinculado a la empresa.

6.1 Sensibilización y prevención de la violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer.

La violencia intrafamiliar y la violencia contra la mujer se sustenta sobre estereotipos de género, adultocentrismo, socialización dañina de la masculinidad, intersección de discriminaciones, entre muchos otros fenómenos, por lo que acciones de sensibilización y prevención son fundamentales para la deconstrucción de los estereotipos y mandatos que sustentan las relaciones de violencia.

Las acciones de sensibilización y capacitación ponen a disposición de las personas de la empresa distintas miradas que las lleven a la reflexión, al cambio de paradigmas y conductas y con ello a la erradicación de las violencias.

En ese contexto Arcos Dorados asume el compromiso de prevenir la violencia en función de la implementación de los siguientes mecanismos:

- Programa de sensibilización en la inducción a empleados/as nuevos/as: Nuevos ingresos recibirán información sobre igualdad de género, violencia intrafamiliar, violencia de género y/o violencia contra la mujer, acoso laboral, sexual y discriminación así como también sobre el presente procedimiento, los convenios de asistencia psicológica y social que existan y los mecanismos de Arcos Dorados para el abordaje, denuncia, derivación y seguimiento de los casos.

- Campañas comunicacionales informativas: Estas actividades serán planificadas y ejecutadas en conjunto con el equipo de comunicaciones del SGIGC-DI. El objetivo será la difusión de material a través de los medios de los que dispone la organización (Portal de Personas Arcos Dorados Chile, correos electrónicos, afiches, entre otros) con contenidos referidos a la clarificación conceptual, campañas de reflexión y toma de conciencia, campañas que promuevan denuncia de las situaciones de violencia, mecanismos internos para abordaje, atención, apoyo, derivación y seguimiento de las situaciones que puedan estar viviendo trabajadores/as del alcance del presente procedimiento, entre otros temas.

- Capacitación en prevención y tratamiento de situaciones de violencia : Cursos, charlas, talleres y otras actividades de capacitación/sensibilización en temáticas asociadas a la igualdad de género y violencia, diversidad, inclusión, igualdad de derechos, violencia contra las mujeres, derechos de los niños/as y adolescentes, crianza respetuosa y responsabilidades parentales, ejercicio sano y respetuoso de la sexualidad, violencia en el “pololeo” y empoderamiento para todos/as los/as trabajadores/as y especialmente a quienes tienen responsabilidades que cumplir con este procedimiento,

Se planificarán acciones de prevención y sensibilización para cada año, de acuerdo con la detección de brechas o riesgos, utilizando como entrada información proveniente de:

- Diagnóstico organizacional de género.
- Recomendaciones y retroalimentación por parte de organizaciones de apoyo psicológico, judicial y médico en convenio.
- Recomendaciones y lineamientos desde el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y sus servicios, entre otros.

Las acciones de sensibilización y prevención serán coordinadas con los responsables de capacitación y de comunicaciones, según correspondan.

6.2 Detección de situaciones de Violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en el contexto de pareja.

Las personas que sean víctimas y/o testigos de una situación de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en el contexto de pareja, tendrán los siguientes canales de comunicación para solicitar orientación, contención y apoyo por medio de los siguientes canales:

Teléfono de emergencia de atención permanente 24/7

Fundación Honra: **Ingrid Segura**
teléfono y wsp: +56942789841

Monitores de violencia.

Personal de Arcos Dorados, entrenado en atención, contención, abordaje y derivación para situaciones de violencia intrafamiliar y contra las mujeres en el contexto de pareja.

Esta atención se encuentra disponible en horario laboral.

Nombre Monitor Violencia	cargo	correo	Área para Primera Acogida
Mariana Tarrio	Gerenta de RRHH	MarianaC.Tarrio@cl.mcd.com	Staff
Patricia Rios	Jefa de Relaciones Laborales	Patricia.rios@cl.mcd.com	Staff , soporte de Operaciones y Restaurantes
Lady Leiva	Consultor de RRHH	Lady.leiva@cl.mcd.com	Staff, Soporte de Operaciones y Restaurantes
Olivia Castillo	Encargada de Prevención de Riesgo	Olivia.castillo@cl.mcd.com	Staff, Soporte de Operaciones y Restaurantes
Evelyn Sepulveda	Coordinadora de RRHH	Evelyn.sepulveda@cl.mcd.com	Restaurantes Área Consultoría Alejandro Henríquez
Lorena Conrrado	Coordinadora de RRHH	Lorena.conrado@cl.mcd.com	Restaurantes Área de Consultoría Sandra Lopez y Wladimir Sanchez
Esteban Guzman	Coordinador de RRHH	Esteban.guzman@cl.mcd.com	Restaurantes Área de Consultoría Roberto Carrasco
Yislen Ewert	Coordinadora de RRHH	Yislen.ewert@cl.mcd.com	Restaurantes Área de Consultoría Katterine Avila
Lucy Valdes	Coordinadora de RRHH	Lucy.valdes@cl.mcd.com	Restaurantes Área de Consultoría Freddy Hoffman y Rodrigo Crisostomo
Diego Quezada	Asistente de Prevención de Riesgo	Diego.quezada@cl.mcd.com	Restaurantes Área de Gerencia Consultoría Roberto Lineros

Diego Ampuero	Asistente de Prevención de Riesgo	Diego.ampuero@cl.mcd.com	Restaurantes Área de Gerencia Consultoría Elias Zavala
Alexis Moya	Abogado externo		Análisis y confección de Informes
Sebastian Flores	Abogado externo		Análisis y confección de Informes
Valentina Vergara	Abogada externa		Análisis y confección de Informes

En restaurantes también la persona encargada para atender de manera adecuada serán la Jefatura Directa y Coordinador/a de Recursos Humanos, pudiendo también acercarse a la Jefatura de Relaciones Laborales.

Una vez que se ha realizado el primer contacto se activaran todas las acciones necesarias para entregar la contención emocional adecuada, la articulación interna para realizar la primera acogida, entregar la orientación y acompañamiento necesario y la derivación externa con instituciones especialistas para la denuncia, apoyo psicológico, asesoría legal, implementación de acciones de protección y reparación para las personas afectadas.

6.3 Primera acogida y evaluación de riesgos a víctimas de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en el contexto de pareja.

Con el objetivo de poder entregar contención y orientación adecuada y oportuna, Arcos Dorados ha conformado un **equipo de Monitores/as para el abordaje de la violencia intrafamiliar y contra la mujer** que está disponible en oficina central y en restoranes y que tiene como función atender, escuchar y orientar a las personas que lo necesiten.

Este equipo está conformado por personas de la organización que han sido seleccionadas cuidadosamente y que recibirán capacitación permanente para cumplir su función de la forma más adecuada posible, resguardando siempre la dignidad de las personas atendidas.

También se ha adscrito un convenio con la Fundación Honra, organización especialista en el abordaje de situaciones de violencia. El personal de esta organización estará disponible en todo momento para atender las llamadas telefónicas y recibir las derivaciones desde el equipo de abordaje de Arcos Dorados.

Activación del abordaje de una situación de violencia.

- **Para casos en los que una persona testigo se acerca a informar sobre una situación de violencia que afecta a un trabajador/a o persona vinculada a la empresa:**

La persona que reciba información relacionada con una situación de violencia deberá contactar de inmediato a alguna de las personas que forman parte del equipo de Arcos dorados: **"Monitores/as para el abordaje de la violencia intrafamiliar y contra la mujer".** quién asumirá la responsabilidad de atender la situación. Para ello deberá contactar a la persona aludida por el o la testigo como vinculada a una situación de violencia. El contacto se hará resguardando siempre la dignidad de la persona, el consentimiento informado y la confidencialidad del proceso y la información.

Durante la reunión:

Se le informará sobre el propósito del contacto y sobre los mecanismos que están disponibles en la empresa para apoyar, orientar y derivar a sus trabajadores y trabajadoras cuando están sufriendo una situación de violencia en su entorno familiar y/o de pareja.

Luego se le preguntará si la persona necesita que la empresa pueda activar estos mecanismos, si necesita apoyo u orientación u otro tipo de ayuda que pueda gestionarse desde la empresa. En caso de que la respuesta sea afirmativa se activará la siguiente etapa del procedimiento. En el caso que la respuesta sea negativa, se le explicará que estos mecanismos están disponibles, se le entregará el folleto "**Orientaciones para la denuncia y derivación de situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres en el contexto de pareja"** y que puede acercarse en cualquier momento que lo requiera.

La reunión deberá resguardar en todo momento la decisión de la persona de reconocer o no la situación de violencia y la necesidad de apoyo y en caso de que no se reconozca el objetivo será siempre entregar la orientación adecuada y dejar clara la posibilidad de pedir ese apoyo cuando lo estime necesario.

Toda la información será registrada en el formulario **Registro de situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en el contexto de pareja.**

En los casos en que la denuncia llega de manera anónima el/la Monitor/a deberá indagar cuidadosamente, para averiguar la vinculación del caso con trabajadores/as de Arcos Dorados, y poder atender y acompañar al/a la afectado/a, si este/a lo acepta.

Todos los casos que sean atendidos por el equipo de Monitores/as deberán ser informados a la brevedad a la responsable de proceso:

Lady Leiva	Consultora de RRHH	Lady.leiva@cl.mcd.com	Staff, Soporte de Operaciones y Restaurantes

- **Para casos en los que una persona de la empresa o vinculada a esta, se acerca a Arcos Dorados a solicitar apoyo u orientación porque es víctima de una situación de violencia.**

La persona que reciba información relacionada con una situación de violencia deberá contactar de inmediato a alguna de las personas que forman parte del equipo de Arcos dorados: **"Monitores/as para el abordaje de la violencia intrafamiliar y contra la mujer".** quién asumirá la responsabilidad de atender la situación.

Las personas designadas para la atención del caso deberán contactar a la persona afectada en el menor tiempo posible considerando la posibilidad de que ésta pueda estar en peligro vital. Asignado un caso deberán iniciar el registro usando el formulario **Registro de situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en el contexto de pareja.**

Primer contacto:

La primera reunión con la persona afectada deberá realizarse de manera presencial o virtual si las condiciones así lo permiten. En caso de realizarse de manera presencial se deberán asegurar las condiciones básicas para el resguardo de la dignidad de la persona, evitar la exposición frente a otras personas de la empresa y la confidencialidad de la información**. Se deberá contemplar la posibilidad de reunirse en un lugar fuera de las instalaciones de la empresa o de manera virtual y dónde la persona afectada se sienta segura y cómoda.**

En esta primera reunión la persona a cargo deberá considerar instancias de contención emocional, realizar la primera acogida, acción que deberá realizarse considerando los lineamientos definidos en el documento **Guía primera acogida para Víctimas de Violencia Intrafamiliar y violencia contra las mujeres en el contexto de pareja.** Esta acción permitirá identificar riesgos según la situación de violencia, entregar orientación, identificar la necesidad de articulaciones internas y externas para la derivación.

En esta instancia, también deberá determinarse de acuerdo con los antecedentes entregados por la persona afectada la clasificación del tipo de violencia considerando las siguientes categorías:

- **Violencia intrafamiliar.**
- **Violencia contra la mujer en el contexto de pareja.**

En función de esta clasificación será necesario evaluar los potenciales riesgos a los que está expuesta la persona afectada. Para ello se aplicará la "**Pauta para Evaluación de Riesgo y Plan de Seguridad en situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres en el contexto de pareja".**

Esta clasificación también determinará las acciones de orientación y derivación ya sea a instituciones públicas o privadas para la denuncia, atención psicológica, orientación legal, casas de acogida, entre otras aplicables.

6.4 Primera acogida y evaluación de riesgos a víctimas de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en el contexto de pareja.

Ante situaciones que consideren violencia con lesión física, amenazas de ataques violentos y/o amenaza de muerte, se orientará de forma inmediata al/la afectado/a para que constate lesiones en el servicio de salud correspondiente y realice, si así lo estima pertinente, la denuncia respectiva ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones (PDI) o Fiscalía del Ministerio Público.

Ante situaciones referidas a violencia de carácter psicológico, se instruirá a el/la víctima la forma o modalidad en que podrá presentar la correspondiente denuncia ante Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones y en el juzgado de familia correspondiente al domicilio de el/la afectado/a víctima o denunciante.

De acuerdo con la urgencia de derivación para denuncia o constatación de lesiones, se podrá contactar con un familiar o persona de confianza, de el/la víctima para que sea acompañado/a en los trámites correspondientes.

La persona a cargo del abordaje de la situación de violencia deberá también identificar las acciones de articulación interna con el objetivo de prestar el apoyo y acompañamiento a la víctima. Esta articulación deberá gestionarla con el/la responsable de este proceso y podrán involucrar permisos especiales, **activación del convenio con la Fundación Honra**, traslados, entre otros.

La Jefatura directa de la persona afectada analizará las acciones propuestas y los permisos necesarios para que pueda realizar las gestiones asociadas a la denuncia en los servicios públicos correspondientes, cómo también para asistir a terapias o controles médicos derivados del tratamiento necesario para su recuperación física y/o psicológica.

Ante situaciones de violencia que involucren a dos o más trabajadores/as de Arcos Dorados o con personal de empresas externas, se hará la derivación inmediata a la fundación.

En los casos en que se detecte que existen personas no empleadas de Arcos Dorados afectadas por la situación de violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer en el contexto de pareja de la cual se toma conocimiento (por ejemplo, niños/as, adolescentes, adultos mayores u otras personas dependientes relacionados con la víctima), **El monitor o monitora** a cargo del caso, responsable de proceso y en **conjunto con la contraparte** de la **Fundación Honra** deberá evaluar acciones que apoyen en su resguardo, como la derivación directa del caso a Carabineros o Policía de Investigaciones.

6.5 Derivación a organismos especializados

Una vez que la situación de violencia ha sido abordada por la empresa y de acuerdo con las necesidades identificadas y **contando con el consentimiento de la persona afectada, el que deberá siempre quedar por escrito**, el/la responsable de proceso activará los servicios de apoyo y reparación entregados por la Fundación Honra con quién la empresa mantiene un convenio vigente.

La derivación de las situaciones de violencia se llevará a cabo de la siguiente manera:

Monitor/a de Violencia de Arcos Dorados

Toma conocimiento de situación de colaborador/a, completa ficha de derivación y la envía por correo electrónico a thonorato@fundacionhonra.cl contraparte de Fundación Honra. Este correo se envía también a la responsable de proceso de Arcos Dorados.

Coordinador de programa de acompañamiento Fundación Honra

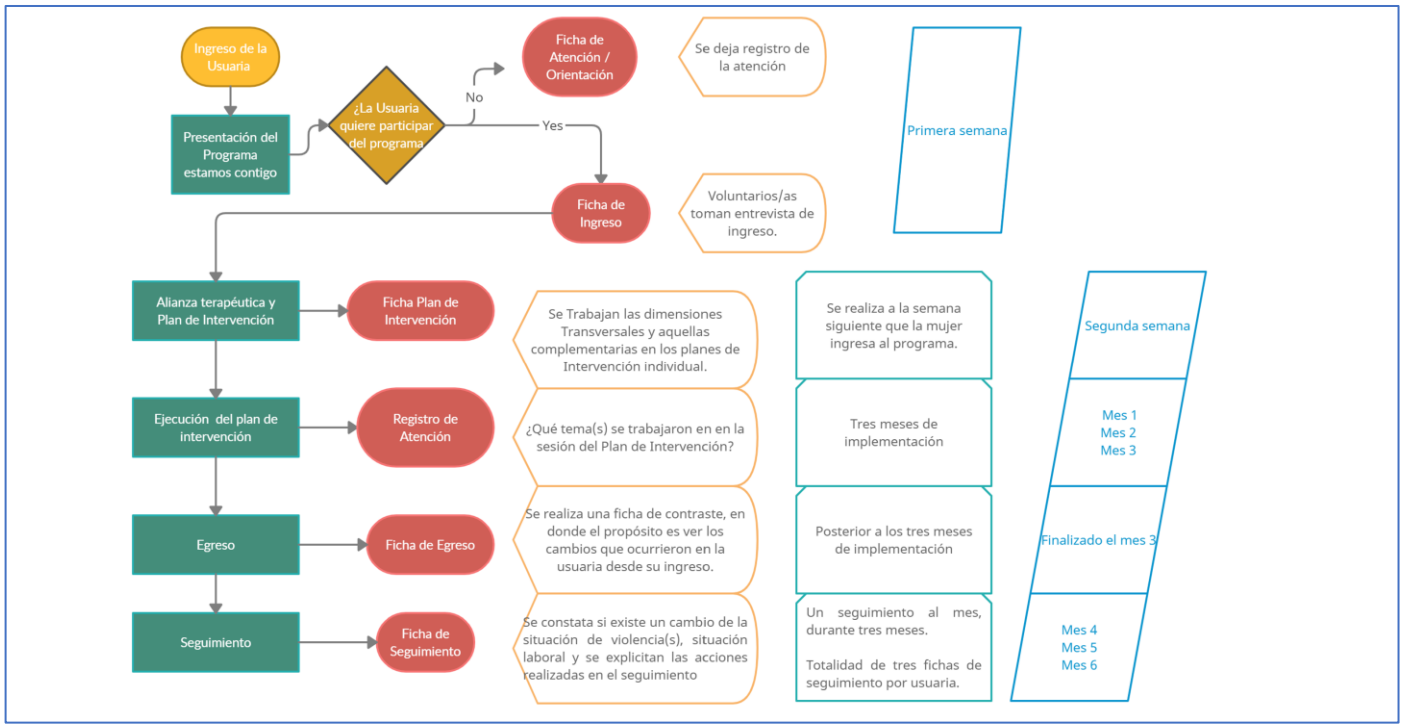
Asigna a un/a profesional para que se haga cargo del caso y en el plazo máximo 48hrs. de recibida la derivación se realiza contención, indaga en necesidades y se pregunta acerca de si desea o no ingresar al programa. Si la persona ingresa al programa se realiza la primera acogida.

Coordinador de programa de acompañamiento Fundación Honra

Informa a la responsable de proceso de Arcos Dorados el estado de la situación de derivación y la voluntad del trabajador o trabajadora de iniciar el programa de acompañamiento.

Envía mensualmente los reportes como parte del seguimiento de los casos a la responsable del proceso

Una vez que la persona acepta ingresar al programa, el proceso de atención, acompañamiento, reparación y apoyo a las víctimas se llevará a cabo de la siguiente manera:



6.6 Medidas de Apoyo y Acción Positiva para Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género y/o Violencia Contra la Mujer.

Frente a una situación de violencia intrafamiliar, violencia de género y/o violencia contra la mujer, el Equipo de abordaje podrá evaluar las siguientes acciones positivas para el resguardo sostenido de las víctimas.

- Aplicar medidas cautelares, especialmente en los casos en que víctima y agresor/a son ambos/as trabajadores/as de Arcos Dorados. Estas medidas pueden ser:
  a) separación de espacios físicos;
  b) redistribución del tiempo de la jornada de trabajo;
  c) El traslado transitorio de la víctima, cuando existan antecedentes para presumir que la violencia puede darse en su espacio laboral, o cuando el vejamen sufrido por la víctima sea de tal gravedad que así lo haga aconsejable.
- Si existen riesgos de posible agresión a la víctima en los trayectos entre su hogar y el trabajo (ida o vuelta), se podrá evaluar medidas de acompañamiento, por ejemplo, vehículos de acercamiento a su hogar.
- Cuando existan antecedentes para presumir que la violencia puede darse en el territorio cercano al espacio laboral, o cuando por resguardo requiere cambiar de domicilio que le imposibilita seguir

cumpliendo funciones en ese territorio, se podrá evaluar el traslado laboral transitorio o permanente de la víctima. En caso de que se realice un cambio de la persona hacia un restaurante en que no exista vacante, se solicitará al/a la Jefa de relaciones Laborales junto a la responsable de proceso y Coordinador de RRHH, autorizar una sobredotación de personal en el restorán receptor.

- Apoyo en la derivación psicológica, judicial y médica. Activación de convenios.
- Facilidad y libertad a la víctima para la elección de las fechas de sus vacaciones.

En todos los casos de ausencias del trabajo por motivo de realización de trámites referentes a la denuncia, investigación y juicio del caso; atención médica, psiquiátrica y/o psicológica, y licencias por consecuencias emocionales producto de la violencia, no podrán influir en el pago de bonos ni remuneraciones, como tampoco deben impactar en las evaluaciones de desempeño y desarrollo de carrera.

Las medidas cautelares y de apoyo pueden volver a evaluarse en función del riesgo, proceso de denuncia e investigación que se desarrolle desde las autoridades policiales y judiciales. Se podrá trasladar a otra área o restaurante, o realizar cambios en los espacios y jornadas laborales del/la presunto/a agresor/a cuando se establezcan prohibiciones judiciales de acercamiento a la víctima.

Todas las medidas gestionadas deben ser ingresados al formulario **Registro para Situaciones de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer** y ser autorizadas por la Jefatura de Relaciones Laborales, el/la Responsable del Proceso y el/la Gerente/a de Recursos Humanos.

6.7 Respecto a situaciones de VIF y VCM cuando están involucradas personas externas.

De acuerdo con el **Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas**, Arcos Dorados, se compromete a realizar difusión de diferentes temáticas tales como: conceptos básicos de igualdad de género y conciliación, respeto a las personas, cumplimiento legal, diversidad, acoso laboral, maltrato, acoso sexual, violencia intrafamiliar, violencia de género y/o violencia contra la mujer a las empresas externas, con el propósito de presentar los lineamientos organizacionales en estas materias, las responsabilidades de las empresas externas y poner a disposición espacios de sensibilización para los trabajadores y trabajadoras de estas empresas.

Sin perjuicio de lo anterior, Arcos Dorados permitirá el acceso de trabajadores/as de empresas externas a información de apoyo y denuncia para casos de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer. En estos casos, se podrá:

- Crear instancias para sensibilizar al personal de empresas externas respecto a las temáticas de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer.

- Permitir acceso a la **Guía Informativa para situaciones de violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer en el contexto de pareja** y el **Catastro para denuncia y derivación de personas víctimas de VIF y VCM**.
- El equipo de monitores/as podrá entregar orientación a víctimas y denunciantes de violencia intrafamiliar y violencia contra la Mujer en el contexto de pareja que trabajen en empresas externas, si es que lo solicitan. En este caso, previo consentimiento de la persona afectada, se podrá tomar contacto con el/la administrador/a de contrato de la empresa externa para que pueda entregar los apoyos necesarios de manera independiente o con el apoyo de Arcos Dorados.

7. INDICADORES

Los indicadores de este proceso corresponden a los siguientes y se miden por medio de la matriz "Indicadores del SGIGC-DI-Ambiente laboral"

Dimensión	**Ambiente laboral seguro y libre de violencia**
Nombre del indicador	Confianza/valoración de hombres y mujeres respecto al apoyo de parte de la organización en casos de VIF.
Tipo	Percepción
Objetivo	Medir el grado de confianza de hombres y mujeres respecto al apoyo de parte de la organización en caso de VIF

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Registro de Situaciones de Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género y violencia contra la mujer	Responsable del proceso	Almacenado en Carpeta VIF Onedrive Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Responsable del proceso y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	OneDrive - Golden Arch Development Corp-VIF	5 años	Eliminación
Planilla de seguimiento de situaciones de violencia	Responsable del proceso	Almacenado en Carpeta VIF Onedrive Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Responsable del proceso y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	OneDrive - Golden Arch Development Corp-VIF	5 años	Eliminación
Pauta de evaluación de riesgos	Responsable del proceso	Almacenado en Carpeta VIF Onedrive Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Responsable del proceso y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	OneDrive - Golden Arch Development Corp-VIF	5 años	Eliminación
Correo de derivación de casos a Fundación Honra	Responsable del proceso	Almacenado en Carpeta VIF Onedrive Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Responsable del proceso y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	OneDrive - Golden Arch Development Corp-VIF	5 años	Eliminación
Informes de abordaje de Fundación Honra	Responsable del proceso	Almacenado en Carpeta VIF Onedrive Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Responsable del proceso y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	OneDrive - Golden Arch Development Corp-VIF	5 años	Eliminación

9. ANEXOS

Anexo 1: Guía rápida de contactos de orientación y denuncia

Los siguientes teléfonos y contactos permiten la orientación y denuncia en casos de violencia intrafamiliar, violencia de género y de violencia contra la mujer.

Para mayor detalle, consultar también el **Catastro para denuncia y derivación de personas víctimas de VIF y VCM** disponible y accesible desde el Portal de Personas Arcos Dorados Chile.

Contacto	Descripción
1455	Fono Orientación y Ayuda del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Servicio disponible 24 horas al día. Línea gratuita.
+569 9700 7000	WhatsApp del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Plataforma que brinda información, orientación y contención emocional a quienes estén viviendo situaciones de violencia o sean testigos de ella. Está disponible las 24 horas y los 7 días de la semana. Línea gratuita.
800 400 035	Orientación sobre apoyo a Adultos/as Mayores del SENAMA. Línea Gratuita.
800 730 800	Fono Denuncia Maltrato Infantil. Línea gratuita. Horario de atención lunes a viernes, desde 9-18hrs.
147	Fono Niño. Servicio para solicitar información o realizar denuncia de maltrato infantil. Llamada gratuita.
133	Carabineros de Chile, para cualquier situación de violencia. Llamada gratuita.
149	Fono Familia Carabineros de Chile, para violencia intrafamiliar. Llamada gratuita.
134	Policía de Investigaciones, para cualquier tipo de violencia. Llamada gratuita.
600 400 01 01	Policía de Investigaciones (Programa Denuncia Seguro), permite que cualquier persona puede llamar para entregar información acerca de delitos de los que haya sido testigo, dando a conocer datos relevantes sobre lugares y/o personas involucradas en algún ilícito. El principal compromiso de este programa es el anonimato de las personas que llaman para denunciar.
https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=31155	Chat Web 1455 del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, desde computador o celular. Herramienta de comunicación silenciosa que busca ser una alternativa para aquellas mujeres que por peligro no puedan hacer una llamada telefónica. Es una plataforma **confidencial y 100% segura**, ya que, las conversaciones se borran de manera automática.

Anexo 2: Cuerpos legales relacionados

Los siguientes cuerpos legales y convenios dan el marco legal de las temáticas de Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género y Violencia contra la Mujer; estos se encuentran disponibles para su consulta en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile

- Ley 21.212, “Modifica el código penal, el código procesal penal y la ley N°18.216 en materia de tipificación del femicidio”
- Ley 20.066 “Ley de Violencia Intrafamiliar”.
- Ley 20.013 “Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial”.
- Ley N°20.480, establece el delito de Femicidio y modifica ley sobre Violencia Intrafamiliar.
- Ley N°20.427. Modifica la ley N°20.066, de violencia intrafamiliar, y otros cuerpos legales para incluir el maltrato del adulto.
- Ley N°19.617, N°19.927, N°20.526. Legislación sobre Delitos Sexuales
- Ley N°21.153. Modifica el código penal para tipificar el delito de acoso sexual en espacios públicos.
- Ley N°21.212. Modifica el Código Penal, el Código Procesal Penal y La Ley N°18.216 en Materia De Tipificación Del Femicidio.
- Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará).
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Anexo 3: Otras definiciones complementarias

A continuación, se entregan otras definiciones y conceptos que si bien no están citadas en el cuerpo de este procedimiento, son necesarias de exponer, ya que están relacionadas con las temáticas de Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género y Violencia contra la Mujer.

1. **Acoso sexual en el espacio público:** Según la legislación chilena, Ley 21.153, se refiere a actos de significación sexual capaz de provocar situaciones objetivamente intimidatorias, hostiles o humillantes a la víctima, en lugares públicos o de libre acceso público, y sin mediar el consentimiento de la persona afectada. Incluye actos de carácter verbal o ejecutados por medio de gestos, como también conductas consistentes en acercamientos o persecuciones, o actos de exhibicionismo obsceno o de contenido sexual explícito.
2. **Femicidio:** Según la legislación chilena, femicidio es el asesinato de una mujer realizado por quien es o ha sido su cónyuge o conviviente, o con quien tiene o ha tenido un hijo/a en común. También es femicidio el asesinato de una mujer por quien tenga o ha tenido con ella una relación de pareja de carácter sentimental o sexual sin convivencia. También es el asesinato de una mujer por razón de su género. Este delito es la forma más extrema de violencia contra la mujer y es una muestra de que en nuestras sociedades todavía se cree que los hombres tienen derecho a controlar la libertad y la vida de las mujeres. Por otra parte, según el Art. 2 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, femicidio es el asesinato de una mujer sólo por el hecho de ser mujer, sin que exista o sea necesario establecer una relación entre el autor del asesinato y la mujer.
3. **Victimización o victimización primaria:** Ocurre cuando se ha sido víctima de un delito.
4. **Victimización secundaria o Revictimización**: Consiste en la violencia que la sociedad, las instituciones y otras personas pueden ejercer sobre la víctima al dar respuesta a su demanda, misma que deriva de la incomprensión a su situación, haciéndole vivir nuevamente el papel de víctima. En ocasiones, la revictimización ocurre porque se responde de forma negativa a la víctima, ya sea por su condición sexual, racial, étnica, religiosa, etc., o porque no es percibida como “inocente”, es decir, que el evento o el hecho de violencia pudo haber sido controlado o previsto por la víctima, que tuvo responsabilidad en que haya sucedido, entre otras razones. Los efectos de la revictimización en una persona pueden ser aún más negativas que la primera experiencia, incrementando el daño provocado. Genera sensaciones de desolación, inseguridad y desconfianza en la comunidad y las instituciones para dar respuesta a las necesidades, y resguardar seguridad de las víctimas.
5. **Violencia:** De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, es “el uso de la fuerza física y el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, contra otra persona, un grupo o comunidad que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, trastornos psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones y muerte”.

6. **Violencia Económica:** Cualquier acción directa o indirecta (o mediante la ley) que traen como consecuencia una pérdida de recursos económicos y patrimoniales de las personas. Incluye la apropiación del dinero de una mujer por parte de su pareja, o el control mediante la entrega de mantención personal y/o de hijos/as, u otras personas que integran la familia.
7. **Violencia Física:** Toda acción infringida por una persona que está en relación de poder con otra, que provoca o intenta provocar daño, sufrimiento físico, lesiones externas y/o internas, visibles o no, y que afecte la integridad de la persona.
8. **Violencia Sexual:** Toda acción que amenaza o viola el derecho de una persona a decidir sobre su sexualidad, o la obliga a realizar actos sexuales que le resulten humillantes o degradantes. Incluye cualquier tipo de acoso sexual (en el espacio laboral o espacio público), explotación, abuso o intimidación, sin importar si se da dentro o fuera de una relación.
9. **Violencia Psicológica:** Toda acción que degrada o trata de controlar las acciones o decisiones de otra persona, mediante amenazas, acoso, aislamiento, humillaciones, manipulación y presión emocional.

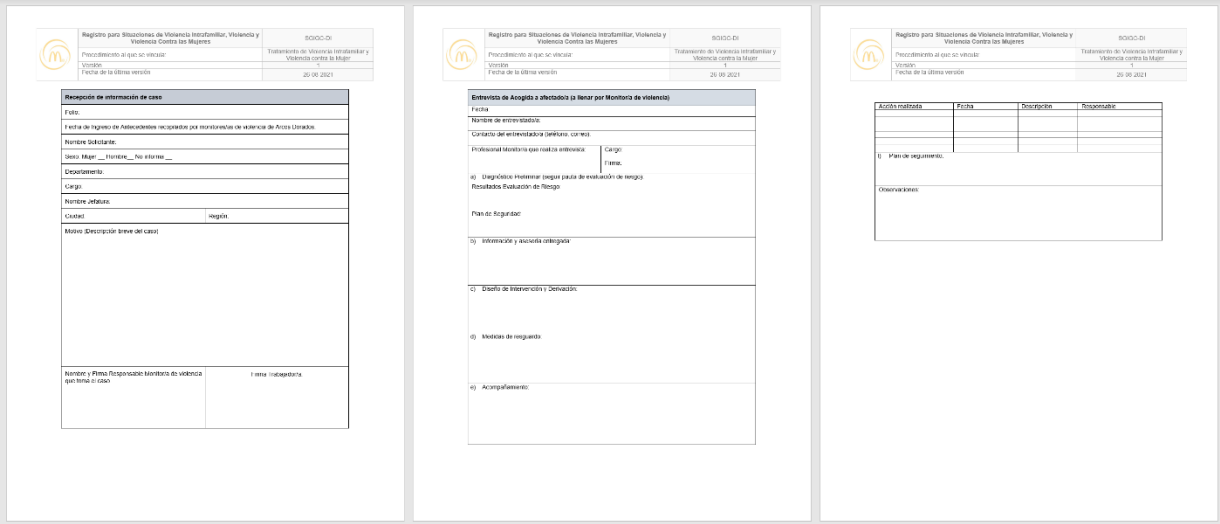
Anexo 4: Catastro para denuncia y derivación de personas víctimas de VIF y VCM.

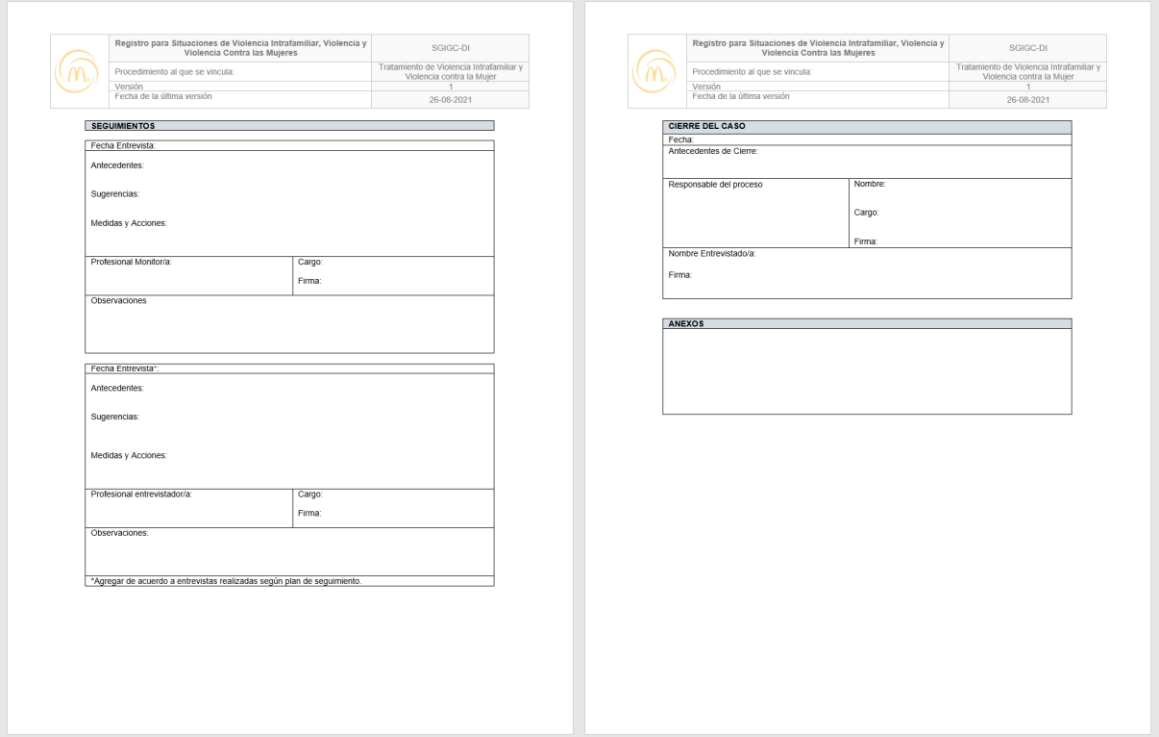
Arcos Dorados	Catastro para denuncia y derivación de personas víctimas de VIF y VCM	SGIGC-DI
	Procedimiento al que se vincula:	Tratamiento de Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género y Violencia contra la Mujer
	Versión	1
	Fecha de la última versión	26-08-2021

Fecha última actualización: 26-08-2021

Dimensión	Organismo	Servicios que ofrece/ rol que cumple	Teléfono Mail	Dirección	Observaciones
Información/Denuncia	Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	WhatsApp que brinda información, orientación y contención emocional a quienes estén viviendo situaciones de violencia o sean testigos de ella. Está disponible las 24 horas y los 7 días de la semana. Línea gratuita.	+569 9700 7000	Nacional	WhatsApp del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Plataforma que brinda información, orientación y contención emocional a quienes estén viviendo situaciones de violencia o sean testigos de ella. Está disponible las 24 horas y los 7 días de la semana. Línea gratuita.
Información/Denuncia	Carabineros	Número de emergencia de Carabineros de Chile.	133	Nacional	24 horas del día, los 365 días del año Más información de Comisarías cercanas a domicilio particular se encuentra en http://www.carabineros.cl/
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Concepción	Denuncia de delitos	(41) 2685100	Avda. Prat N° 199 - Torre B-Piso 5 - Centro Costanera - Concepción	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Antofagasta	Denuncia de delitos	(5)52 515 700 - (5)52 515 739 - (5)52 515 752 - (5)52 515 753	Uribe N° 636, Piso 14, Antofagasta	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Arica	Denuncia de delitos	(58) 2232676 - 2231062 - 2256594 2230497	Calle Salvo N° 1096 Primer Piso, Arica	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Chillán	Denuncia de delitos	(42) 2222373 - (42) 2231831	18 De Septiembre 491, Chillan	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Copiapó	Denuncia de delitos	(52) 2211348	Vallejos Nº 780, Copiapó	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Coyhaique	Denuncia de delitos	(67) 2214341 - (67) 2214345	21 De Mayo Nº 583, Coyhaique	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Iquique	Denuncia de delitos	(57) 2739000	Sotomayor S/N - 2º Piso - Iquique	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial La Serena	Denuncia de delitos	(51) 2213886	Calle Juan Soldado Nº 451, La Serena	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Puerto Montt	Denuncia de delitos	(65) 2254083 - 2483049 - 2293919 Fax 2259480	Avda. Diego Portales N° 918, Puerto Montt	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Punta Arenas	Denuncia de delitos	(61) 2225990 - (61) 2244035	Jose Miguel Carrera 450 - 4° Piso - Edificio A, Punta Arenas	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Rancagua	Denuncia de delitos	(2)22993800	Av. Bello Horizonte N° 845, Torre B, 5° Piso - Rancagua	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial San Miguel	Denuncia de delitos	(02) 328-8800	Ureta Cox Nº855 Piso2º San Miguel, Santiago	
Información/Denuncia	Centro Administrativo Poder Judicial Santiago	Denuncia de delitos	(02) 26746200	Compañía N°1325, Santiago	

Anexo 5: Registro para Situaciones de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra la mujer.





Registro para Situaciones de Violencia Intrafamiliar, Violencia y Violencia Contra las Mujeres | SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula: Tratamiento de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra la Mujer
Versión 1
Fecha de la última versión 26-08-2021

SEGUIMIENTOS

Fecha Entrevista:
Antecedentes:
Sugerencias:
Medidas y Acciones:
Profesional Monitor/a: Cargo: Firma:
Observaciones

Fecha Entrevista*:
Antecedentes:
Sugerencias:
Medidas y Acciones:
Profesional entrevistador/a: Cargo: Firma:
Observaciones:
*Agregar de acuerdo a entrevistas realizadas según plan de seguimiento.

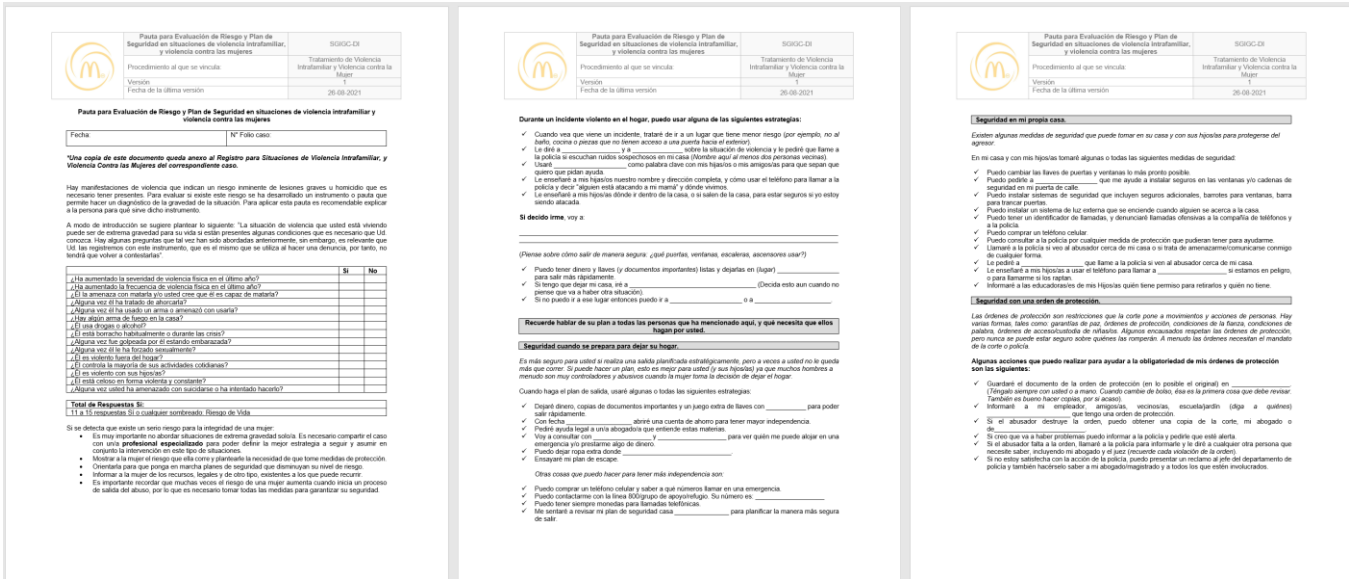
Registro para Situaciones de Violencia Intrafamiliar, Violencia y Violencia Contra las Mujeres | SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula: Tratamiento de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra la Mujer
Versión 1
Fecha de la última versión 26-08-2021

CIERRE DEL CASO

Fecha:
Antecedentes de Cierre:
Responsable del proceso — Nombre: Cargo: Firma:
Nombre Entrevistado/a:
Firma:

ANEXOS

Anexo 6: Pauta para Evaluación de Riesgo y Plan de Seguridad en situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer.



Pauta para Evaluación de Riesgo y Plan de Seguridad en situaciones de violencia Intrafamiliar, y violencia contra las mujeres | SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula: Tratamiento de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra la Mujer
Versión 1
Fecha de la última versión 26-08-2021

Pauta para Evaluación de Riesgo y Plan de Seguridad en situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres

Fecha: N° Folio caso:

Una copia de este documento queda anexo al Registro para Situaciones de Violencia Intrafamiliar, y Violencia Contra las Mujeres del correspondiente caso.

Hay manifestaciones de violencia que indican un riesgo inminente de lesiones graves u homicidio que es necesario tener presentes. Para evaluar si existe este riesgo se ha desarrollado un instrumento o pauta que permite hacer un diagnóstico de la gravedad de la situación. Para aplicar esta pauta es recomendable explicar a la persona para qué sirve dicho instrumento.

A modo de introducción se sugiere plantear lo siguiente: "La situación de violencia que usted está viviendo puede ser de extrema gravedad para su vida si están presentes algunas condiciones que es necesario que Ud. conozca. Hay algunas preguntas que tal vez han sido abordadas anteriormente, sin embargo, es relevante que Ud. las registremos con este instrumento, que es el mismo que se utiliza al hacer una denuncia, por tanto, no tendrá que volver a contestarlas".

	Si	No
¿Ha aumentado la severidad de violencia física en el último año?		
¿Ha aumentado la frecuencia de violencia física en el último año?		
¿El la amenaza con matarla y/o usted cree que él es capaz de matarla?		
¿Alguna vez él ha tratado de ahorcarla?		
¿Alguna vez él ha usado un arma o amenazó con usarla?		
¿Hay algún arma de fuego en la casa?		
¿El usa drogas o alcohol?		
¿El está borracho habitualmente o durante las crisis?		
¿Alguna vez fue golpeada por él estando embarazada?		
¿Alguna vez él la ha forzado sexualmente?		
¿El es violento fuera del hogar?		
¿El controla la mayoría de sus actividades cotidianas?		
¿El es violento con sus hijos/as?		
¿El está celoso en forma violenta y constante?		
¿Alguna vez usted ha amenazado con suicidarse o ha intentado hacerlo?		
Total de Respuestas Si:		

11 a 15 respuestas Si o cualquier sombreado: Riesgo de Vida

Si se detecta que existe un serio riesgo para la integridad de una mujer:

- Es muy importante no abordar situaciones de extrema gravedad solo/a. Es necesario compartir el caso con un/a **profesional especializado** para poder definir la mejor estrategia a seguir y asumir en conjunto la intervención en este tipo de situaciones.
- Mostrar a la mujer el riesgo que ella corre y plantearle la necesidad de que tome medidas de protección.
- Orientarla para que ponga en marcha planes de seguridad que disminuyan su nivel de riesgo.
- Informar a la mujer de los recursos, legales y de otro tipo, existentes a los que puede recurrir.
- Es importante recordar que muchas veces el riesgo de una mujer aumenta cuando inicia un proceso de salida del abuso, por lo que es necesario tomar todas las medidas para garantizar su seguridad.

Pauta para Evaluación de Riesgo y Plan de Seguridad en situaciones de violencia Intrafamiliar, y violencia contra las mujeres | SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula: Tratamiento de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra la Mujer
Versión 1
Fecha de la última versión 26-08-2021

Durante un incidente violento en el hogar, puedo usar alguna de las siguientes estrategias:

- ✓ Cuando vea que viene un incidente, trataré de ir a un lugar que tiene menor riesgo (*por ejemplo, no al baño, cocina o piezas que no tienen acceso a una puerta hacia el exterior*).
- ✓ Le diré a _____ y a _____ sobre la situación de violencia y le pediré que llame a la policía si escuchan ruidos sospechosos en mi casa (*Nombre aquí al menos dos personas vecinas*).
- ✓ Usaré _____ como palabra clave con mis hijas/os o mis amigos/as para que sepan que quiero que pidan ayuda.
- ✓ Le enseñaré a mis hijas/os nuestro nombre y dirección completa, y cómo usar el teléfono para llamar a la policía y decir "alguien está atacando a mi mamá" y dónde vivimos.
- ✓ Le enseñaré a mis hijos/as dónde ir dentro de la casa, o si salen de la casa, para estar seguros si yo estoy siendo atacada.

Si decido irme, voy a:

_____
_____

(Piense sobre cómo salir de manera segura: ¿qué puertas, ventanas, escaleras, ascensores usar?)

- ✓ Puedo tener dinero y llaves (*y documentos importantes*) listas y dejarlas en (lugar) _____ para salir más rápidamente.
- ✓ Si tengo que dejar mi casa, iré a _____ (Decida esto aun cuando no piense que va a haber otra situación).
- ✓ Si no puedo ir a ese lugar entonces puedo ir a _____ o a _____.

Recuerde hablar de su plan a todas las personas que ha mencionado aquí, y qué necesita que ellos hagan por usted.

Seguridad cuando se prepara para dejar su hogar.

Es más seguro para usted si realiza una salida planificada estratégicamente, pero a veces a usted no le queda más que correr. Si puede hacer un plan, esto es mejor para usted (y sus hijos/as) ya que muchos hombres a menudo son muy controladores y abusivos cuando la mujer toma la decisión de dejar el hogar.

Cuando haga el plan de salida, usaré algunas o todas las siguientes estrategias:

- ✓ Dejaré dinero, copias de documentos importantes y un juego extra de llaves con _____ para poder salir rápidamente.
- ✓ Con fecha _____, abriré una cuenta de ahorro para tener mayor independencia.
- ✓ Pediré ayuda legal a un/a abogado/a que entienda estas materias.
- ✓ Voy a consultar con _____ y _____ para ver quién me puede alojar en una emergencia y/o prestarme algo de dinero.
- ✓ Puedo dejar ropa extra donde _____.
- ✓ Ensayaré mi plan de escape.

Otras cosas que puedo hacer para tener más independencia son:

- ✓ Puedo comprar un teléfono celular y saber a qué números llamar en una emergencia.
- ✓ Puedo contactarme con la línea 800/grupo de apoyo/refugio. Su número es _____.
- ✓ Puedo tener siempre monedas para llamadas telefónicas.
- ✓ Me sentaré a revisar mi plan de seguridad casa _____ para planificar la manera más segura de salir.

Pauta para Evaluación de Riesgo y Plan de Seguridad en situaciones de violencia Intrafamiliar, y violencia contra las mujeres | SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula: Tratamiento de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra la Mujer
Versión 1
Fecha de la última versión 26-08-2021

Seguridad en mi propia casa.

Existen algunas medidas de seguridad que puede tomar en su casa y con sus hijos/as para protegerse del agresor.

En mi casa y con mis hijos/as tomaré algunas o todas las siguientes medidas de seguridad:

- ✓ Puedo cambiar las llaves de puertas y ventanas lo más pronto posible.
- ✓ Puedo pedirle a _____ que me ayude a instalar seguros en las ventanas y/o cadenas de seguridad en mi puerta de calle.
- ✓ Puedo instalar sistemas de seguridad que incluyen seguros adicionales, barrotes para ventanas, barra para trancar puertas.
- ✓ Puedo instalar un sistema de luz externa que se enciende cuando alguien se acerca a la casa.
- ✓ Puedo tener un identificador de llamadas, y denunciaré llamadas ofensivas a la compañía de teléfonos y a la policía.
- ✓ Puedo comprar un teléfono celular.
- ✓ Puedo consultar a la policía por cualquier medida de protección que pudieran tener para ayudarme.
- ✓ Llamaré a la policía si veo al abusador cerca de mi casa o si trata de amenazarme/comunicarse conmigo de cualquier forma.
- ✓ Le pediré a _____ que llame a la policía si ven al abusador cerca de mi casa.
- ✓ Le enseñaré a mis hijos/as a usar el teléfono para llamar a _____ si estamos en peligro, o para llamarme si los raptan.
- ✓ Informaré a las educadoras/es de mis Hijos/as quién tiene permiso para retirarlos y quién no tiene.

Seguridad con una orden de protección.

Las órdenes de protección son restricciones que la corte pone a movimientos y acciones de personas. Hay varias formas, tales como: garantías de paz, órdenes de protección, condiciones de la fianza, condiciones de palabra, órdenes de acceso/custodia de niños/as. Algunos encausados respetan las órdenes de protección, pero nunca se puede estar seguro sobre quiénes las comperán. A menudo las órdenes necesitan el mandato de la corte o policía.

Algunas acciones que puedo realizar para ayudar a la obligatoriedad de mis órdenes de protección son las siguientes:

- ✓ Guardaré el documento de la orden de protección (en lo posible el original) en _____ (*Téngalo siempre con usted o a mano. Cuando cambie de bolso, ésa es la primera cosa que debe revisar. También es bueno hacer copias, por si acaso*).
- ✓ Informaré a mi empleador, amigos/as, vecinos/as, escuela/jardín (diga a quiénes) _____ que tengo una orden de protección.
- ✓ Si el abusador destruye la orden, puedo obtener una copia de la corte, mi abogado o de _____.
- ✓ Si creo que va a haber problemas puedo informar a la policía y pedirle que esté alerta.
- ✓ Si el abusador falta a la orden, llamaré a la policía para informarle y le diré a cualquier otra persona que necesite saber, incluyendo mi abogado y el juez (*recuerde cada violación de la orden*).
- ✓ Si no estoy satisfecha con la acción de la policía, puedo presentar un reclamo al jefe del departamento de policía y también hacérselo saber a mi abogado/magistrado y a todos los que estén involucrados.

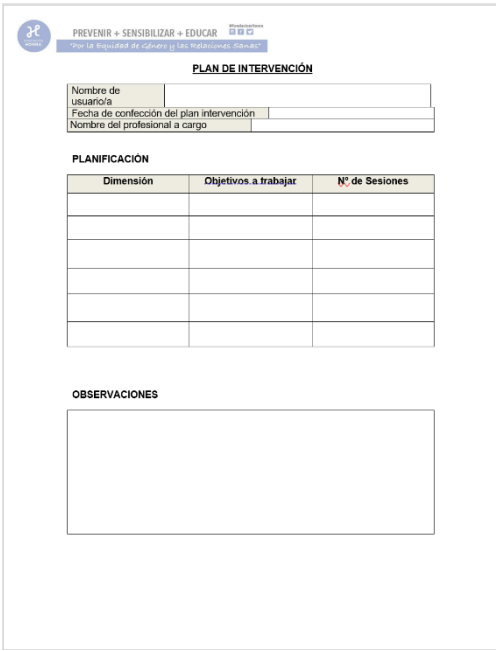
Anexo 7: Planilla Seguimiento Situaciones de Violencia.

Planilla Seguimiento Situaciones de Violencia	SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula:	Tratamiento de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra la Mujer
Versión	1
Fecha de la última versión	26-08-2021

CASOS VIOLENCIA INTRAFAMILIAR/VIOLENCIA DE GÉNERO

Nº	FOLIO	FECHA DE INGRESO ANTECEDENTES	NOMBRE SOLICITANTE	SEXO	DEPARTAMENTO /RESTORÁN	CARGO	JEFATURA	CIUDAD	REGIÓN	DESCRIPCIÓN BREVE DEL CASO	RESPONSABLE EQUIPO DE ABORDAJE	ACCIONES	FECHA PRIMER ACOGIDA
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

Anexo 8: Ficha plan de intervención Fundación Honra.



PREVENIR + SENSIBILIZAR + EDUCAR

"Por la Equidad de Género y las Relaciones Saludables"

PLAN DE INTERVENCIÓN

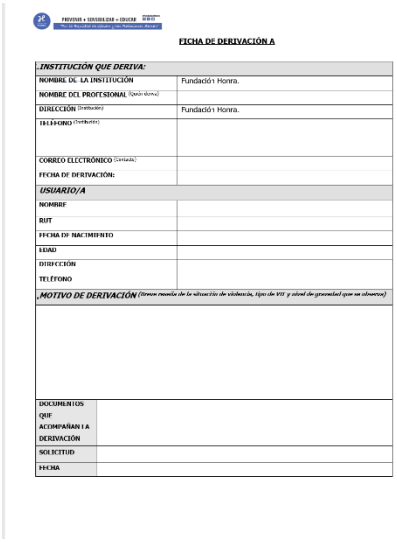
Nombre de usuario/a	
Fecha de confección del plan intervención	
Nombre del profesional a cargo	

PLANIFICACIÓN

Dimensión	Objetivos a trabajar	Nº de Sesiones

OBSERVACIONES

Anexo 9: Ficha de derivación a fundación Honra.



FICHA DE DERIVACIÓN A

INSTITUCIÓN QUE DERIVA:	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Fundació1 Honra.
NOMBRE DEL PROFESIONAL (Quien deriva)	
DIRECCIÓN (Institución)	Fundació1 Honra.
TELÉFONO (Institución)	
CORREO ELECTRÓNICO (Contacto)	
FECHA DE DERIVACIÓN:	
USUARIO/A	
NOMBRE	
RUT	
FECHA DE NACIMIENTO	
EDAD	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
MOTIVO DE DERIVACIÓN (Breve reseña de la situación de violencia, tipo de VIF y nivel de gravedad que se observa)	
DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑAN LA DERIVACIÓN	
SOLICITUD	
FECHA	

Anexo 10: Certificado de atención Fundación Honra.

PREVENIR + SENSIBILIZAR + EDUCAR

"Por la Equidad de Género y las Relaciones Sanas"

CERTIFICADO DE ATENCIÓN

En Santiago a ..... de ..... de 2021 se acredita que el Sr/ La Sra.....,, cédula nacional de identidad número....., con domicilio en .....ingresó al programa Estamos Contigo de Fundación Honra con fecha .....de 2021 y en la que hasta el día de hoy se han realizado diversas sesiones psicosocioeducativas en las que se han trabajado aspectos como: .....

Se extiende el presente certificado para ser presentado en la institución que Don/Doña .....estime pertinente.

Atentamente

(Nombre, Firma)

Anexo 11: Certificado de deserción Fundación Honra.

PREVENIR + SENSIBILIZAR + EDUCAR

"Por la Equidad de Género y las Relaciones Sanas"

CERTIFICADO DE DESERCIÓN

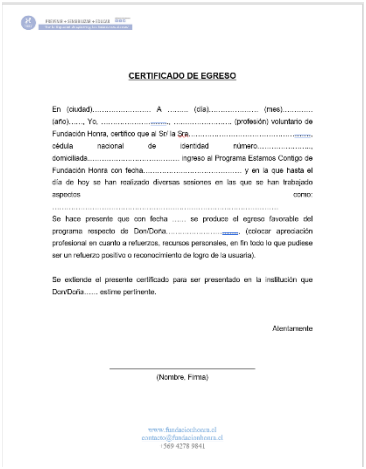
Yo, _____, RUT N° _____, con domicilio en _____, comuna de _____, certifico que ingresé al Programa Integra Mujer con fecha…….. y que debido a……
……
…….. he decidido hacer abandono del programa.

Atentamente

_____
(Nombre, Firma)

Santiago, ____de _____ de 20___

Anexo 12: Certificado de egreso Fundación Honra.



CERTIFICADO DE EGRESO

En (ciudad)…… A …… (día)…… (mes)…… (año)…… Yo, …… …… (profesión) voluntario de Fundación Honra, certifico que al Sr/ la Sra……, cédula nacional de identidad número……, domiciliada…… ingreso al Programa Estamos Contigo de Fundación Honra con fecha…… y en la que hasta el día de hoy se han realizado diversas sesiones en las que se han trabajado aspectos como:

Se hace presente que con fecha …… se produce el egreso favorable del programa respecto de Don/Doña……. (colocar apreciación profesional en cuanto a refuerzos, recursos personales, en fin todo lo que pudiese ser un refuerzo positivo o reconocimiento de logro de la usuaria).

Se extiende el presente certificado para ser presentado en la institución que Don/Doña…… estime pertinente.

Atentamente

_____
(Nombre, Firma)

www.fundacionhonra.cl
contacto@fundacionhonra.cl
+569 4378 9841