

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 6
Nombre del procedimiento, código y versión: PROCEDIMIENTO ESCUCHA ACTIVA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGTBI A TRAVÉS DE CANALES DE PSICORIENTACIÓN Código: PR-M3-P8-03 Versión: 02		
Fecha de aprobación: 05/12/2023 Acta 07		

1. OBJETIVO:

Escuchar, asesorar y orientar a través de canales de Psicorientación a la población vallecaucana con énfasis en mujeres y sectores LGTBI desde la perspectiva de género y diversidad sexual y de géneros, con el fin de brindar herramientas que faciliten la toma de decisiones frente a diversas situaciones de carácter personal, familiar, social y posibles vulneraciones de derechos.

2. RESPONSABLE:

Profesional asignado.

3. ALCANCE:

Inicia con la preparación y sensibilización de equipos de trabajo de Psicorientación, continúa con la escucha activa a la población víctima de violencias de género y finaliza con evaluación de la prestación del servicio.

4. DEFINICIONES:

DEPRESIÓN: Es un trastorno del estado anímico en el cual los sentimientos de tristeza, pérdida, ira o frustración interfieren con la vida diaria durante un período de algunas semanas o más.

EQUIDAD: Supone un disfrute equitativo de hombres y mujeres de los bienes sociales, las oportunidades y de los recursos.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Es un método de análisis que toma en cuenta las diversidades e inequidades existentes en la realidad, con el propósito de brindar una adecuada atención y protección de los derechos de la población. Emplea un análisis de la realidad que pretende hacer visibles las diferentes formas de discriminación contra aquellas poblaciones consideradas diferentes.

ESCUCHA ACTIVA: Es la capacidad empática de entender y comprender al usuario o usuaria en la interlocución sobre su historia o caso

GÉNERO: Son las relaciones que se establecen a partir de lo que se considera que es hombre o mujer en una sociedad determinada. Es una construcción social y cultural que se transforma con el tiempo y configura relaciones de poder.

GRUPOS POBLACIONALES: Grupo o serie de personas que viven en un área específica o que comparten características similares tales como ocupación, edad, etnia, género, orientación sexual.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA: Trabaja con una serie de variables al enfrentar un proceso de orientación, tales como situación, problema, relación de ayuda, rol del orientador, recursos técnicos que exigen de una

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 2 de 6
Nombre del procedimiento, código y versión: PROCEDIMIENTO ESCUCHA ACTIVA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGTBI A TRAVÉS DE CANALES DE PSICORIENTACIÓN Código: PR-M3-P8-03 Versión: 02		
Fecha de aprobación: 05/12/2023 Acta 07		

postura científica y una práctica constructiva sin perder el rol de orientador; la definición del problema planteado por el sujeto es indispensable para el comienzo del proceso

VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO: La violencia basada en género incluye cualquier acto de maltrato físico, sexual, psicológico y/o económico contra una persona con motivo de su sexo, incluyendo actos de privación de la libertad, tanto en el ámbito público como privado.

VIOLENCIA SEXUAL: Hace referencia al acto de coacción o amenaza hacia una persona con el objetivo de que lleve a cabo una determinada conducta sexual, por extensión, se consideran también como ejemplos de violencia sexual, "los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar o el lugar de trabajo.

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR: Es todo aquel acto de poder u omisión recurrente, dirigido a dominar, someter, agredir física, psico- emocional o socialmente a cualquier miembro de la familia.

5. CONTENIDO:

PASO	TAREA	RESPONSABLE ROL/CARGO	REGISTRO
1	<p>Preparar y sensibilizar al equipo de trabajo. Se refiere a una jornada de preparación al personal de Psicorientación.</p> <p>Tipo de Población: orientación sobre la población que será atendida (Mujer víctima de violencia de género y/o intrafamiliar, población diversa, víctimas de conflicto armado, excombatientes), igualmente se informa al personal que la ciudadanía demandante se atenderá a través de los diferentes canales que disponga la secretaría, acerca de los enfoques de trabajo: Diversidad, Derechos humanos, Acción sin daño.</p> <p>Procedimiento: se realiza una presentación para el manejo y diligenciamiento de los formatos utilizados en el desarrollo de la escucha activa, asesoría y orientación.</p> <p>Humano: es una capacitación con enfoque de autocuidado, trabajo en equipo con los profesionales.</p> <p>Esta es una actividad permanente.</p>	Profesional asignado	Plan de Trabajo
2.	Al inicio de la atención, se informa a la víctima el proceso a seguir, cuáles pueden ser los posibles resultados, se informa que este es un espacio de	Profesionales asignados	Consentimiento informado

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 3 de 6
Nombre del procedimiento, código y versión: PROCEDIMIENTO ESCUCHA ACTIVA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGTBI A TRAVÉS DE CANALES DE PSICORIENTACIÓN Código: PR-M3-P8-03 Versión: 02		
Fecha de aprobación: 05/12/2023 Acta 07		

PASO	TAREA	RESPONSABLE ROL/CARGO	REGISTRO
	escucha activa, asesoría y orientación que no reemplaza una consulta especializada entre otros aspectos importantes, así mismo se ofrece confidencialidad y secreto profesional.		
3.	Registrar al usuario (mujer – población LGTBI). Para esta actividad se deben tomar los datos de la persona que recibirá la atención: Datos sociodemográficos, motivo de la consulta entre otros.	Profesionales asignados	Registro de usuarios
4.	Realizar la escucha activa para asesorar y brindar una orientación psicológica al usuario (mujer – población LGTBI), se le informa los servicios que ofrece el canal como psiquiatría, atención jurídica, denuncia y empoderamiento de la mujer la cual aplica para el Municipio de Buga. La usuaria decide si su caso se remite o no a las instancias competentes.	Profesionales asignados	Registro de atenciones
5.	Remitir a la unidad competente. De acuerdo con la información suministrada por el usuario (mujer – población LGTBI), se clasifica de acuerdo con el riesgo que representa la situación y se remite a la unidad competente: 1. Riesgo Alto: Se define como toda situación que afecte a nivel individual, familiar y/o social que representan un riesgo o peligro para la vida de una persona. Todo caso que entra como Violencia Intrafamiliar, Violencias basadas en género, o Abuso Sexual detectado o que se identifique durante la atención. A esta categoría pertenecen los siguientes motivos de consulta: Violencias basadas en Género, Violencia Sexual, Violencia Intrafamiliar, Ideación Suicida, Intento Suicida, Trastornos de comportamiento (autolesiones o heteroagresión), antecedentes Psiquiátricos, Depresión, Acoso Laboral. 2. Riesgo Medio: Se define como toda situación que afecta psicológica, emocional o físicamente sin que exista un riesgo inminente de la vida de una persona. Los motivos de atención que corresponden a este riesgo son: Trastornos	Profesionales asignados	Registro de Remisión

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 4 de 6
Nombre del procedimiento, código y versión: PROCEDIMIENTO ESCUCHA ACTIVA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGTBI A TRAVÉS DE CANALES DE PSICORIENTACIÓN Código: PR-M3-P8-03 Versión: 02		
Fecha de aprobación: 05/12/2023 Acta 07		

PASO	TAREA	RESPONSABLE ROL/CARGO	REGISTRO
	<p>afectivos, estados de ánimo, estrés situacional, duelo, autoestima, pérdida de motivación, control de emociones, crisis de diferentes áreas, síndrome de alienación parental, pautas de crianza, custodia, divorcio – separación, conflictos entre pareja, crisis basada situación de padre – madre solterismo, crisis basadas en curso de vida, problemas de convivencia escolar, alteraciones del sueño, alteraciones de conductas alimentarias.</p> <p>3. Riesgo Bajo: Se define como toda atención donde se requiera orientación psicológica a nivel personal familiar, social o información sobre servicios del Estado que no representa ningún peligro inminente para la vida de la persona. Los motivos de atención que corresponden a este riesgo son: Acceso a servicios sociales, acceso a servicios de salud, orden comunitario.</p>		
8.	Elaborar el informe periódico de la gestión en la atención.	Profesionales asignados	Informe periódico
9.	Fin del procedimiento		

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA: (Ver Normograma)

7. REGISTROS:

Código y nombre Formato	Código serie / subserie documental	Nombre de serie / subserie documental TRD	Nombre del documento (Tipo documental)	Dependencia Responsable
N/A	NA	NA	Base de datos	Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual
NA	NA	NA	Registro de Remisión Psiquiatría	Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 5 de 6
Nombre del procedimiento, código y versión: PROCEDIMIENTO ESCUCHA ACTIVA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGTBI A TRAVÉS DE CANALES DE PSICORIENTACIÓN Código: PR-M3-P8-03 Versión: 02		
Fecha de aprobación: 05/12/2023 Acta 07		

Código y nombre Formato	Código serie / subserie documental	Nombre de serie / subserie documental TRD	Nombre del documento (Tipo documental)	Dependencia Responsable
NA	NA	NA	Registro de Remisión Consultorio Jurídico	Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual
NA	NA	NA	Registro de Remisión CAME "Casa de la Mujer Empoderada"	Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual
N/A	NA	NA	Informe de evaluación	Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual

8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Creación del documento	10/12/2021
02	Ajustes de acuerdo al formato Caracterización del Procedimiento. Redacción con Lenguaje Claro y ajustes en los responsables de las tareas	05/12/2023

9. LISTADOS DE ANEXOS.

Flujograma del procedimiento.

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Leila Marcela Quitian Escarraga María del Pilar Mazuera Ordoñez	Revisado por: Esperanza Cifuentes Sánchez	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta 07
Cargos: Profesional Especializado -Secretaría de Mujer Equidad de Género y Diversidad Sexual Técnico Operativo (E)- Secretaría de Mujer Equidad de Género y Diversidad Sexual	Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión-Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	
Firmas:	Firmas:	Firma:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Código: FO- M1-P3-35
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 05/08/2022
		Página: 6 de 6
Nombre del procedimiento, código y versión: PROCEDIMIENTO ESCUCHA ACTIVA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGTBI A TRAVÉS DE CANALES DE PSICORIENTACIÓN Código: PR-M3-P8-03 Versión: 02		
Fecha de aprobación: 05/12/2023 Acta 07		

		
Ms. del Pilar Mazuera. O.		
Fecha: 25/10/2023	Fecha: 25/10/2023	Fecha: 05/12/2023

ANEXO: Flujograma Procedimiento escucha activa, asesoría y orientación a mujeres y población LGTBI a través del canal virtual de Psicorientación.

