ORIENTACIONES TÉCNICAS
CASAS DE ACOGIDA

AÑO 2015

REPUBLICA DE CHILE
MINISTRA DIRECTORA
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER

Contenido

1. ENFOQUES PARA LA INTERVENCIÓN: 5
2. COMPRENSIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VCM 7
2.1. Definición y clasificación de la VCM 7
3. CRITERIOS BÁSICOS PARA LA INTERVENCIÓN DE CALIDAD EN VIOLENCIA 7
4. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD EN VCM 8
5. ROLES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS 9
5.1. Rol de la Unidad Técnica en el Nivel Nacional: 9
5.2. Rol y funciones de las Direcciones Regionales de SERNAM 9
CAPÍTULO 1: DESCRIPCIÓN DEL DISPOSITIVO CASA DE ACOGIDA 11
1. OBJETIVOS 12
1.1. Objetivo General 12
1.2. Objetivos Específicos 12
2. SUJETAS/OS DE ATENCIÓN 13
3. COBERTURA 13
4. ASPECTOS GENERALES DEL INGRESO AL DISPOSITIVO 13
4.1. Requisitos para determinar el perfil de las mujeres 14
4.2. Criterios de Exclusión 15
5. INGRESO Y ETAPAS DE INTERVENCIÓN CON LA MUJER 15
5.1. Etapas de la Intervención 16
5.2. Intervención Psicosocioeducativa y Jurídica con la mujer. 19
6. TRABAJO INTERSECTORIAL Y GESTIÓN DE REDES 22
6.1. Articulación y derivación a los Centros de la Mujer 23
7. TIPOS DE SALIDA 23
7.1. Egreso 23
7.2. Traslado 24
7.3. Deserción 25
7.4. Retiro 25
8. INTERVENCIÓN DIRECTA CON NIÑOS Y NIÑAS EN CASAS DE ACOGIDA 26
8.1. Intervención Psico-Educativa 26
8.2. Intervención Psicosocial 27

8.3. Intervención Jurídica 27
9. SEGUIMIENTO 28
9.1. Egreso y Seguimiento 28
9.2. Deserción y Seguimiento 29
9.3. Traslado y Seguimiento 29
9.4. Retiro y Seguimiento 29
10. FUNCIONAMIENTO Y COTIDIANIDAD EN LA CASA DE ACOGIDA 30
Capítulo 2: Actores claves: 32
1. EQUIPO CASA DE ACOGIDA 34
1.1 Perfil y funciones de cada una/o miembro del equipo 35
Capítulo 3: Resultados Esperados 39
1. RESULTADOS TÉCNICOS 39
1.1. Gestión y Atención 39
1.2. Resultados cuantitativos esperados del dispositivo 41
1.3. Seguimiento del cumplimiento de indicadores de componentes. 43
2. INFORME CUALITATIVO SEMESTRAL Y ANUAL 44
2.1. Análisis FODA 44
3. RESULTADOS ADMINISTRATIVOS 45
3.1. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS FINANCIEROS 45
3.1.1. Objetivo general: 45
3.1.2. Objetivos específicos: 45
3.2. REVISIONES CONTABLES 46
3.3. INFORMES 46
3.4 SUPERVISIONES TÉCNICAS 46
Referencias y documentos de interés 47

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Orientaciones Técnicas 2015 de los Dispositivos de Intervención de la Unidad en Violencia contra las Mujeres, del Servicio Nacional de la Mujer SERNAM. Su propósito es ser una referencia, una guía que facilite el trabajo cotidiano de los equipos regionales, de los Ejecutores y de los equipos de trabajo de los dispositivos que desarrollan su labor en violencia contra las mujeres en las comunidades.

La misión institucional de SERNAM, es "promover en la sociedad la igualdad, autonomía, equidad, no discriminación y una vida libre de violencia para las mujeres en toda su diversidad y la implementación de políticas, planes y programas que transversalicen la equidad de género en el Estado".

La puesta en marcha de la Nueva Agenda de Género, basada en los derechos, igualdad y autonomía de las mujeres, instala un conjunto de desafíos para el diseño de políticas y programas, debido a que las cuatro grandes áreas planteadas (Trabajo, Participación Política, Violencia y Buen vivir de la sexualidad y reproducción), deben abordarse teniendo en cuenta tanto la diversidad y las inequidades existentes en los diferentes colectivos de mujeres, cómo que las situaciones de discriminación se entrecruzan.

El SERNAM como institución del Estado, debe generar condiciones para que las situaciones de inequidad que afectan a las mujeres y que vulneran sus derechos, sean reconocidas como **problemas de Estado**, abordadas por las distintas políticas públicas y por el conjunto de la sociedad.

El reconocimiento de la violencia contra las mujeres como una violación de derechos humanos ha situado el problema en la agenda pública mundial. Elevarlo a un problema público permite prevenirlo, atenderlo, sancionarlo y sacarlo del ámbito privado e íntimo para avanzar en su erradicación.

El SERNAM, a través de sus programas desplegados a nivel nacional, ha contribuido a reconocer la violencia como un problema con alta prevalencia en las mujeres. En esta línea a lo largo de los años ha brindado atención y protección a mujeres con sus diferentes modelos o dispositivos que abarcan las dimensiones psicológica, social y jurídica. No obstante, las intervenciones han estado centradas en el ámbito casi exclusivo de la violencia intrafamiliar1.

La tendencia sostenida de hechos de violencia contra las mujeres en Chile impone desafíos mayores a nuestro Servicio, al conjunto del Estado y la sociedad para avanzar en prevención, atención, protección, reparación psicosocial, sanción y erradicación de las diversas manifestaciones de la violencia contra las mujeres, tanto en el espacio privado y doméstico como en el espacio público. En éste contexto, el SERNAM tiene el deber de formar parte de un proceso de transformación cultural hacia una sociedad más inclusiva; considerando para ello una Agenda de Género en materia de Violencias contra las Mujeres que el Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria contempla.

Como Servicio, una tarea principal en este período ha sido instalar en el discurso institucional el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad chilena, que sus manifestaciones son diversas, que afecta a diferentes mujeres y que ésta se produce tanto en el espacio

[1] La actual Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, y que crea la figura del maltrato habitual, acota la regulación a las relaciones de familia.

privado como público. De allí que el transitar de la Violencia Intrafamiliar (VIF) a la Violencia contra las Mujeres (VCM) no sea algo meramente conceptual sino que constituye una grave afectación a los derechos humanos que está presente en todas las relaciones sociales.

Las presentes Orientaciones Técnicas 2015 tienen como función avanzar en la igualdad y equidad entre hombres y mujeres, aportar en la disminución de las brechas existentes, para garantizar con ello el derecho a una vida libre de violencias a todas las mujeres en su diversidad.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

El presente capítulo expone el marco teórico-conceptual y la estructura de la Unidad en VCM común a los distintos dispositivos de intervención, sin perjuicio que cada uno de ellos contará con marcos de referencia particulares que serán expuestos en capítulos subsiguientes.

La estructura y contenidos de este marco común son:

1. ENFOQUES PARA LA INTERVENCIÓN:

Enfoque de Derechos Humanos: El enfoque de derechos ha impulsado un cambio de paradigma en relación al empoderamiento y avance de las mujeres. Hasta hace muy poco, la incorporación de las mujeres en las estructuras sociales y productivas, era considerada condición necesaria para alcanzar el desarrollo económico, y un valioso instrumento para la implementación exitosa de políticas en las distintas áreas. Actualmente se reconoce también que el **empoderamiento**, la autonomía y la mejora del estatus político, social y económico de las mujeres, son fines en sí mismos, que responden al pleno reconocimiento de sus derechos ciudadanos.

La violencia contra las mujeres como una violación a los Derechos Humanos encuentra su fundamento en múltiples disposiciones internacionales., la "Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará" (1994) señala que la violencia contra la mujer constituye una violación a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, impidiendo de manera total o parcial el goce de derechos tales como el derecho a la vida o el derecho a que se respete su dignidad. En ese mismo sentido, el Comité que vigila el cumplimiento de la CEDAW por parte de los Estados ha indicado que la definición de discriminación contenida en el artículo 1 de la Convención "incluye la violencia basada en el sexo, es decir, la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada. Incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad" (Observación General 19 de 1992).

Enfoque de Género: El enfoque de género hace visible la relación social desigual entre hombres y mujeres que se establece sobre la base de patrones culturales que instalan y justifican la subordinación de las mujeres. La incorporación de la perspectiva de género es una estrategia o un proceso para eliminar las desigualdades y lograr la igualdad de derechos entre los sexos. Supone considerar sistemáticamente las diferencias entre las condiciones, situaciones y necesidades de mujeres y hombres, tanto en los análisis acerca de la realidad, como en las acciones diseñadas para transformarla.

El género, entendido como una construcción cultural, social e histórica, sobre la base biológica del sexo, determina normativamente lo masculino y lo femenino en la sociedad, y las identidades subjetivas y colectivas (Rico, 1993). Esa construcción da lugar a relaciones jerárquicas entre hombres y mujeres, y a la distribución de facultades y derechos en favor de los hombres y en detrimento de las mujeres (Comité CEDAW, OG 28), lo que constituye la base material y simbólica para el ejercicio y reproducción de la violencia de género.

Enfoque de Interseccionalidad: Es el análisis de cómo interactúan en una persona o colectivo diferentes categorías de privilegio/discriminación. Así, para cada sociedad concreta, las condiciones de una persona se deben interpretar atendiendo de forma combinada a su sexo, clase social, nacionalidad, etnia, orientación sexual, religión, lengua, etc. La interseccionalidad está estrechamente vinculada con los enfoques de ciclo vital/grupo etario, diversidad sexual e interculturalidad, entre otros. Visualiza la forma en que distintas discriminaciones estructurales se materializan en la vida de las personas o colectivos y afectan su potencialidad de ejercicio de derechos, libertades y oportunidades.

Enfoque Intercultural: Implica considerar en toda intervención elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres y procedimientos de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La interculturalidad no es la simple coexistencia de grupos culturales (multiculturalidad) sino una apuesta por la convivencia entre ellos, basada en el respeto y el intercambio en un plano de igualdad e inclusión.

Integralidad: los modelos de intervención que promueve y coordina SERNAM proponen el abordaje del conjunto de dificultades que deben enfrentar la diversidad de mujeres para mejorar sus condiciones de vida. Las distintas acciones se complementan entre sí en función de las necesidades reales de las mujeres.

Intersectorialidad: el abordaje integral requiere de la coordinación con un conjunto de Ministerios y Servicios relacionados con los problemas y necesidades de las mujeres y con el objetivo que plantea la intervención en cuestión. La estrategia de intersectorial que desarrolla SERNAM tiene por finalidad que las diferentes instituciones del Estado incluyan el enfoque de género en los diseños e implementación de sus políticas, medidas y programas.

Descentralización: los programas se implementan en los territorios, asumiendo sus características y particularidades del entorno.

Participación: las intervenciones programáticas promueven el ejercicio ciudadano activo de las mujeres participantes de las mismas.

Direccionalidad: los modelos de intervención se proponen contribuir directamente al logro de la autonomía física, económica y política de las mujeres

Impacto: las intervenciones buscan propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres y las comunidades.

2. COMPRENSIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VCM

2.1. Definición y clasificación de la VCM

Definición de la Convención Belém do Pará: Debe entenderse por violencia contra la mujer 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 (Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belém do Pará", 1994, artículo 1).

Clasificación de la VCM que atiende a tres criterios que se interrelacionan:
Contexto: público, privado, pareja, laboral, educativo, carcelario, migración, marcha/protesta, virtual, comunitario, institucional, de conflicto armado, entre otros.
Manifestación: física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, simbólica, institucional y obstétrica, entre otras. (Me parece que el acoso, la trata y el femicidio son expresiones o formas en que las se expresa la VCM)
Variable sociodemográfica: sexo, edad, nivel socioeconómico, etnia, nacionalidad, capacidad/ discapacidad, orientación sexual, lugar de residencia, entre otras.

Modelos comprensivos y de intervención en VCM

Modelos comprensivos: Modelo ecológico adaptado a la VCM, Modelo sistémico, Modelo de aprendizaje social, Modelo de Duluth, etc.
Modelos de intervención: Modelo transteórico del cambio, Modelo de desarrollo de competencias, Modelo de trabajo en red, etc.

3. CRITERIOS BÁSICOS PARA LA INTERVENCIÓN DE CALIDAD EN VIOLENCIA

Para la intervención en situaciones de violencia de género en un contexto de calidad, resulta recomendable adoptar principios que orienten las acciones que se desarrollen y que sean asumidos y compartidos por cada profesional que intervenga y los equipos de trabajo.

Criterios de calidad en la intervención: Resulta necesario relevar para el trabajo con las mujeres víctimas de violencia brindar seguridad, garantizar el bienestar así como recuperar y potenciar su autonomía e independencia. Para el logro de estos fines fundamentales es necesario considerar criterios mínimos en la calidad de la intervención materializados a través de:

- Atención integral desde la intersectorialidad
- Atención adaptada a la realidad de las mujeres
- Fomento de la autonomía y toma de decisiones de las propias mujeres
- Protocolos y/o procedimientos de derivación
- Respeto y protección de datos sensibles
- Trabajo en Red

- Articulación y coordinación con otros programas del SERNAM (Mujer y Trabajo, OIRS, Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción, etc.)
- Control de calidad de forma periódica
- Trabajo en plazos para alcanzar planes y objetivos propuestos
- Supervisión y autocuidado profesional
- Formación de los y las profesionales

4. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD EN VCM

Objetivo de la Unidad: Prevenir, atender y avanzar en erradicar toda forma de violencia contra las mujeres tanto en el ámbito público como privado, y promover el acceso a la justicia de manera pertinente y oportuna.

Programas y componentes: La Unidad ejecutará a partir de 2015 dos programas:
Programa de Prevención Integral en Violencia contra las Mujeres
Programa de Atención, Protección y Reparación Integral en Violencia contra las Mujeres

El Programa de Prevención consta de los siguientes componentes:
1) Sensibilización comunitaria
2) Capacitación de agentes claves
3) Información articulada

El Programa de Atención, Protección y Reparación consta de los siguientes componentes:
1) Atención de mujeres víctimas y de hombres que ejercen violencia
2) Protección y representación jurídica de femicidios
3) Reparación psico-socio-jurídica y psiquiátrica para mujeres víctimas
4) Asistencia telefónica

Dispositivos de intervención[i]

Para la ejecución de dichos programas, se cuenta con el despliegue en todo el territorio de diversos dispositivos de intervención especializados:

- ✓ 96 Centros de la Mujer más 2 Centros Interculturales
- ✓ 27 Casas de Acogida[2]
- ✓ 15 Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja
- ✓ 1 Casa para Mujeres Vulneradas por la Trata de personas y Migrantes en Situación de Explotación
- ✓ 3 Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas de Violencia Sexual
- ✓ 1 Dispositivo de Atención Telefónica y Telemática en VCM

[2] Para el año 2015 la oferta se extenderá a 8 nuevas Casas de Acogida y 6 Centros de la Mujer.

5. ROLES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS

5.1. Rol de la Unidad Técnica en el Nivel Nacional:

La Unidad Técnica del Nivel central cumple el rol de supervisión, acompañamiento, control de la gestión y monitoreo de los dispositivos de atención, protección, reparación y prevención de la violencia de género contra las mujeres.

En el ámbito de la coordinación intersectorial, la Unidad Técnica en el nivel central cumple un rol clave a la hora de intercambiar y articular acciones desde la política pública encaminadas a erradicar la violencia contra las mujeres. En este rol cabe la función de recoger la realidad de las mujeres a nivel local, regional y nacional.

Asimismo, esta Unidad está llamada a cumplir la labor de Coordinación Técnica hacia un Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres 2014-2018, cuya labor implica favorecer la articulación de las entidades públicas, agencias internacionales y sociedad civil para diseñar e implementar un Plan de Acción que aborde en distintos niveles y contextos la prevención, atención, protección y reparación de todas las formas de violencia en nuestro país. Esta labor técnica de coordinación debe tener su correlato en los niveles regionales y locales, y dialogar con la Red Pública que intervienen con las mujeres, niñas y adolescentes como principales víctimas de este fenómeno.

La Unidad Técnica del Nivel central cumple el rol de supervisión, acompañamiento, control de la gestión y monitoreo de los dispositivos de SERNAM de atención, protección, reparación y prevención de la violencia de género contra las mujeres.

5.2. Rol y funciones de las Direcciones Regionales de SERNAM

Implementación de los dispositivos: Cumpliendo con las facultades delegadas, las Directoras Regionales de SERNAM firmarán convenios con terceros o entidades ejecutoras llamadas en el objetivo de contribuir a la eliminación de todas las formas de violencia en los distintos territorios regionales.

Trabajo intersectorial en el ámbito de la prevención y atención en VCM: Contribuir en el ámbito local y regional a la articulación de entidades públicas para fortalecer la intervención en violencia de género contra las Mujeres.

Seguimiento y Monitoreo de la intervención: Gestión administrativa y técnica de la implementación de los dispositivos, considerando el seguimiento y monitoreo periódico.

En cuanto a los dispositivos de prevención, atención, protección y reparación: Las Direcciones Regionales de SERNAM deberán contar con diagnósticos e información actualizada respecto de la realidad regional en torno a la Violencia de Género contra las Mujeres en sus territorios. Para este efecto es fundamental la coordinación y articulación de los registros de información disponibles en los servicios públicos de la región y a nivel nacional.

Las Direcciones Regionales a través de sus Unidades Técnicas en VCM deben articular las redes institucionales existentes en torno a la Violencia de Género contra las Mujeres y la coordinación con el resto de los programas de SERNAM[3], de manera de generar alianzas y levantamientos de necesidades específicas del territorio y la realidad de las mujeres en la región, así como la pertinencia de la instalación de la oferta de los diferentes dispositivos de SERNAM.

La selección de ejecutores deberá contemplar el cruce de variables relacionadas con la realidad territorial, aportes y conocimientos en la temática así como la evaluación de las entidades públicas o privadas que han operado con este tipo de dispositivos en la región.

Ante la firma de cada convenio, la **Unidad Técnica Regional** deberá velar porque la entidad ejecutora presente un **Proyecto** de ejecución, el cual debiera contar a lo menos con los siguientes requisitos:

- Contar con diagnóstico territorial y regional
- Plan de trabajo estratégico en las líneas de acción señaladas por SERNAM
- Que las acciones a implementar cuenten con pertinencia geográfica, cultural y recoja la diversidad de mujeres y cruce de variables asociadas a las violencias de las que se hará cargo en la intervención del dispositivo.

Las Direcciones Regionales mantendrán flujo de comunicación constante con la Unidad Técnica Nacional con el fin de recoger necesidades territoriales y regionales así como apoyar la labor político- técnica de las intervenciones de los diferentes dispositivos, coordinaciones intersectoriales, y representación jurídica de femicidios y casos de connotación pública.

[3] Se levantarán Protocolos de coordinación y derivación entre los Programas y dispositivos de Mujer y Trabajo , Buen Vivir de la Sexualidad, OIRS y Participación de las Mujeres y la Unidad VCM, como parte de los Anexos a estas Orientaciones Técnicas 2015.

CAPÍTULO 1: DESCRIPCIÓN DEL DISPOSITIVO CASA DE ACOGIDA

La Casa de Acogida es un espacio de residencia temporal para mujeres mayores de 18 años, provenientes de cualquier zona del país, sin o con hijos e hijas hasta 14 años[4], que se encuentran en situación de violencia grave, riesgo vital o en una condición de vulnerabilidad grave producto de la violencia ejercida por parte de la pareja[5].

Los ejes son la protección, autoprotección y mejoramiento de las condiciones psicosociales de las mujeres y sus hijos/as, a través de intervenciones interdisciplinarias orientadas a facilitar la visualización e identificación de la violencia en función de la desnaturalización de la misma, el desarrollo de estrategias y capacidades para la normalización de la vida y la habilitación de condiciones para la reinserción. Para esto se trabaja en el establecimiento de diversas coordinaciones y gestión de redes de instituciones públicas y privadas que dirigen su oferta a mujeres víctimas de violencia, niños niñas, de manera de dar respuesta a las necesidades de habilitación e inserción laboral, vivienda, salud, educación, justicia y establecimiento de redes primarias de apoyo.

El modelo de intervención en las Casas de Acogida se estructura en diferentes etapas, desde el pre ingreso de la mujer hasta el seguimiento posterior a la salida del dispositivo y se implementa a través de las siguientes líneas de acción:

a) Diagnóstico, evaluación de la gravedad de la violencia, del riesgo y de la condición de vulnerabilidad.
b) Provisión de servicios que comprenden acciones de carácter educativo, terapéutico, social y legal, integrados en un Plan de Intervención Individual (PII)
c) Intervención grupal para apoyar la contención, convivencia, aprendizajes y fortalecimiento de capacidades de las mujeres.
d) Coordinación sectorial con la Red Institucional atingentes a las necesidades de protección y apoyo de las mujeres y sus hijos e hijas.
e) Gestión de la red primaria significativa para la protección y preparación del egreso.
f) Gestión de trabajo en Red para acceder a oportunidades de autonomía económica y reinserción social, propiciando acuerdos de trabajo interinstitucional.

En el marco del trabajo en red, se propiciará primeramente la articulación con el Centro de la Mujer para la continuidad del proceso tendiente a la reparación de las consecuencias de la violencia, como también con los demás dispositivos de la oferta en violencia en contra las mujeres del SERNAM, Unidades y Programas cuya oferta puede contribuir al logro de los objetivos del dispositivo Casa de Acogida.

[4] En cada caso se evaluará la factibilidad de acoger a hijos/as mayores de 14 años, implementando medidas de resguardo de las condiciones de seguridad de los y las niños y niñas.
[5] Sin perjuicio de la posibilidad y capacidad de acoger a mujeres en riesgo vital o que presentan condiciones de vulnerabilidad grave producto de otras formas de violencia de género.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Ofrecer un espacio de residencia temporal para la protección, mantención, fortalecimiento y mejoramiento de las condiciones de ingreso de las mujeres mayores de 18 años con o sin hijos e hijas que se encuentran en situación de violencia grave[6], riesgo vital y/o en una condición de vulnerabilidad[7] grave producto de la violencia ejercida por parte de su pareja actual o anterior.

1.2. Objetivos Específicos

1. Garantizar un espacio de residencia seguro, donde las necesidades básicas de mantención se vean cubiertas tanto para las mujeres como para los hijos/as que ingresan con ella a la Casa de Acogida.

2. Promover en la mujer la concientización del riesgo que implica la violencia y sus consecuencias, promoviendo estrategias de autocuidado por medio de intervenciones individuales y/o grupales, en complementariedad con los Centros de la Mujer u otros modelos de intervención en violencia contra la mujer de SERNAM que permitan dar respuesta a sus necesidades y las de sus hijos e hijas.

3. Gestionar la coordinación intersectorial y el trabajo de redes para cubrir las necesidades de protección y/o representación jurídica por parte de los/as abogados/as de la Casa de Acogida o Centros de la Mujer.

4. Promover el acceso de las mujeres y sus hijos e hijas a beneficios sociales y oportunidades en los ámbitos de subsidios, salud, educación, vivienda, inserción laboral, entre otros, generando acuerdos interinstitucionales.

5. Diseñar e implementar un Plan de Intervención Individual (PII) diferenciado para cada mujer y sus hijos/as, de acuerdo a sus necesidades y la fase en la que se encuentre, promoviendo sus capacidades para la autonomía en las diversas esferas de su vida, reconociendo sus recursos y respetando su autonomía y derecho a la toma de decisiones.

6. Impulsar la autonomía económica de las mujeres y su grupo familiar, a través de acciones de formación, capacitación y gestión de la red público – privada, que permitan restituir, fortalecer o crear una red primaria que favorezca la protección y reinserción social-laboral de las mujeres, ya sea en puestos de trabajo o emprendimientos económicos.

[6] Que pudiera constituir riesgo para la mujer o bien, producto de ella haya visto amenazada su vida.
[7] Respecto a esta variable, revisar el apartado "4.1. Requisitos para determinar el perfil de las mujeres".

2. SUJETAS/OS DE ATENCIÓN

Serán sujeto de atención de la Casa, las mujeres de 18 años o más, con o sin hijos/as preferentemente de hasta 14 años de edad, que se encuentren en una situación de violencia grave, riesgo vital y/o en una condición de vulnerabilidad grave producto de la violencia ejercida por parte de su pareja, que ingresen por las vías establecidas por SERNAM, que corresponden a Ministerio Público, Tribunales de Familia, Centros de la Mujer u otras derivaciones previamente evaluadas por la dupla psicosocial de la Casa de Acogida.

3. COBERTURA

La Casa de Acogida tendrá una capacidad de atención variable según la necesidad de cada localidad donde se encuentre. No obstante de ello, en todos los casos se debe respetar la distribución 2:1, es decir, por cada mujer habitan dos niños o niñas.

4. ASPECTOS GENERALES DEL INGRESO AL DISPOSITIVO

Ante la solicitud de ingreso por parte de otras instancias, distintas a las definidas por SERNAM, se deberán realizar las coordinaciones necesarias para que la dupla psicosocial de la Casa de Acogida, pueda efectuar la evaluación y posterior ingreso.

Ante la diferencia de criterios o desacuerdo con determinados ingresos, por considerárseles fuera de perfil o incompatibles con la atención y protección que pueda brindar el dispositivo, se solicitará autorización a la Dirección Regional de SERNAM, quien velará por el cumplimiento de los requisitos establecidos en estas Orientaciones Técnicas.

Como norma general, **toda mujer que cumpla con el perfil podrá ingresar a la Casa con sus hijos e hijas menores de 14 años de edad.** No obstante, dicha recomendación técnica, puede flexibilizarse según la particularidad del caso y las características propias de la situación que amerita su ingreso, siendo la autorización de exclusiva responsabilidad de cada Dirección Regional.

Respecto a la edad mínima de ingreso, cada Dirección Regional podrá establecer criterios de excepción[8], definiendo casos y condiciones particulares en que se atenderá a otras mujeres que no cumplan con este requisito del perfil. Lo anterior, deberá ser informado de manera formal a los equipos, vía correo electrónico, por parte de la/s Encargada/s Regional/es de VCM con copia a la Unidad Nacional en VCM del SERNAM.

[8] Esta decisión es de exclusiva responsabilidad de la Dirección Regional pudiendo apoyarse con la Unidad Nacional de VCM para asesoría técnica en la materia.

4.1. Requisitos para determinar el perfil de las mujeres

Para determinar el perfil de mujeres para ingreso a las Casas de Acogida se deberá contar con la evaluación de dos condiciones:

- Evaluación de la gravedad de la violencia[9].
- Evaluación del riesgo grave/vital[10]
- Evaluación de la condición de vulnerabilidad grave producto de la Violencia.

La Evaluación de la gravedad de la violencia podrá efectuarla tanto los/as profesionales del Centro de la Mujer como la dupla de la Casa de Acogida, en caso que sea una derivación de urgencia desde otro actor social.

Respecto a la evaluación del riesgo, esta llevará a cabo por las Unidades Técnicas de SERNAM; Ministerio Público mediante URAVIT y Tribunales de Justicia a través de los Jueces de familia[11].

Respecto a la evaluación de la condición de vulnerabilidad en violencia, se han de considerar, al menos, uno de los siguientes elementos producto de la violencia vivida por la mujer:

- La mujer vive violencia grave aunque no se encuentra en riesgo vital
- Mujer sin recursos familiares u otras redes primarias de apoyo y soporte, ausencia o pérdida total de estas.
- Su estado de aislamiento es alto.
- La violencia la ha dejado en una situación de emergencia tal que requiere de un acompañamiento temporal para rearmar un proyecto de vida (acceso a redes, oportunidades laborales, etc.).
- Se encuentra en riesgo alto y tiene necesidad de relocalización.

Luego de realizada la evaluación, si la dupla psicosocial estima que mujer no cumple con los criterios de ingreso, emitirá un informe de rechazo a la institución derivadora, detallando los requisitos que no se ajustan a lo requerido, sugiriendo otras acciones. Asimismo, informará de la decisión a la Dirección Regional de SERNAM que corresponda.

Por otra parte, cabe indicar, que si se solicita el ingreso de una mujer con dependencia de drogas y alcohol, primero debe ser derivada a la Unidad de Desintoxicación dependiente del Servicio de Salud Regional más cercana a la Casa de Acogida, para luego proceder con el conducto regular de ingreso[12]. Asimismo, si la dependencia no constituye un problema que altere significativamente la seguridad y convivencia de las usuarias de la casa y sus hijos e hijas, así como la intervención del equipo, se podrá coordinar una derivación que permita abordar su problemática de manera paralela a la intervención de la Casa de Acogida.

---

[9] No sólo se refiere a violencia física, sino que a cualquiera de sus manifestaciones. Guarda relación con la intensidad y frecuencia.

[10] La evaluación de riesgo vital por violencia de género perpetrada por otros agentes distintos a la pareja y potencial ingreso al dispositivo, se deberá consultar con la Unidad VCM Nivel Central.

[11] Para mayor información, remítase al Anexo: *Manual de Valorización del Nivel de Violencia, Riesgo y Daño.*

[12] En el caso de drogodependencias es deseable previamente la estabilización de la mujer, mediante un proceso de desintoxicación otorgado por el Establecimiento de Salud respectivo, garantizando con ello el inicio favorable del trabajo de intervención en VCM que el dispositivo brinda.

4.2. Criterios de Exclusión

Considerando que las Casas de Acogida constituye un espacio de residencia comunitaria, donde confluyen distintas personas que han vivido experiencias que han generado daño físico, psíquico y/o social, se debe procurar generar y mantener instancias de grata convivencia entre sus integrantes. Es por ello, que se han considerado ciertos criterios de exclusión, los cuales se detallan a continuación:

1. Toda vez que **la mujer rechace su ingreso** al dispositivo[13].

2. **Presencia de psicopatología psiquiátrica** que hagan incompatible su tratamiento con la intervención y convivencia con otras mujeres junto a sus hijos e hijas, tales como:
   - Trastornos psicóticos (Ej.: esquizofrenia)
   - Trastorno antisocial
   - Trastorno bipolar no compensado
   - Trastorno de la personalidad límite[14]

3. **Consumo abusivos y problemático de drogas y/o alcohol, tanto así, que interfiera de manera significativa tanto la intervención del equipo de la casa como la convivencia con los/as demás integrantes** (Ej. mujeres que incitan al consumo, tráfico y violencia hacia otras mujeres y el equipo, producto del consumo)[15] y sin contar con posibilidades de derivación para atención.

4. **Mujeres que hayan sido retiradas de la misma Casa de Acogida.** En caso que hayan sido retiradas de otra casa de acogida, el cambio de contexto para el ingreso será evaluado por la dupla psicosocial.
5. Derivaciones por parte de Tribunales u otras instituciones como **medidas de protección hacia los niños y niñas** y no por los criterios de ingreso definidos por SERNAM[16].

5. INGRESO Y ETAPAS DE INTERVENCIÓN CON LA MUJER

A continuación se presenta en flujograma las distintas etapas por las que transita la mujer en el modelo Casa de Acogida desde el pre ingreso hasta su salida del dispositivo y seguimiento. A su vez, incluye la intervención con hijos e hijas.

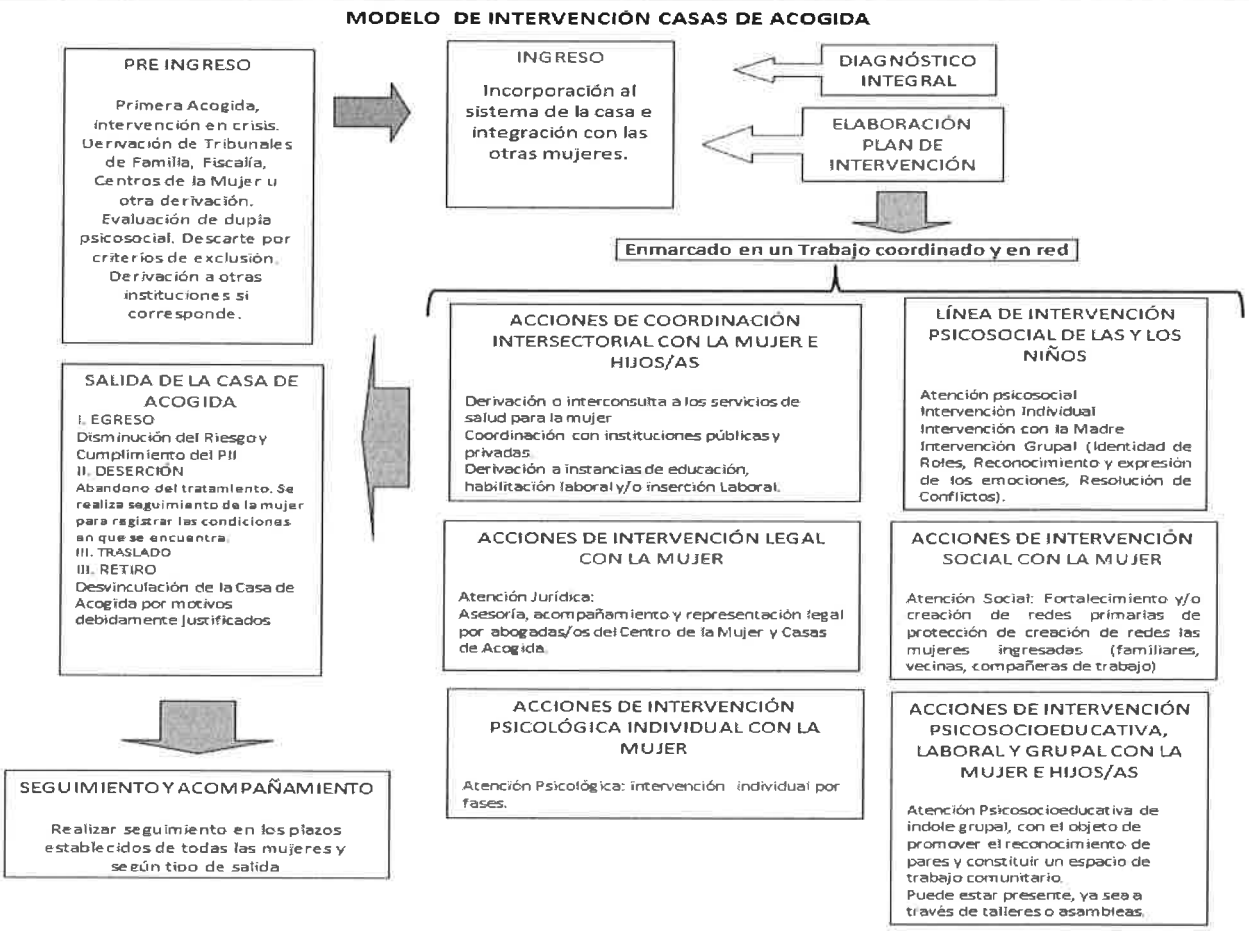
---

[13] Las Casas de Acogida de conciben como espacios de residencia voluntarios. Por tanto, bajo ninguna circunstancia, el equipo puede obligar a una mujer a ingresar o permanecer en ésta.

[14] Previa evaluación de su condición por parte del equipo de la casa

[15] Es importante hacer hincapié en el hecho que **la dependencia de alcohol y drogas no será factor de exclusión per se**, sino las conductas asociadas que puedan provocar daños a terceros. Por tanto, se solicita a los equipos atención ante esta variable en la evaluación.

[16] Cualquier excepción debe ser autorizada por la Dirección Regional de SERNAM, previa consulta técnica al Nivel Nacional. Se ha de tener presente que los criterios antes mencionados, aluden a: Riesgo Grave o Vital y condición de vulnerabilidad grave producto de la violencia ejercida por parte de su pareja.



5.1. Etapas de la Intervención

5.1.1. Pre Ingreso

En este primer acercamiento se recibe a la mujer y se realiza un primer apoyo, cuya intención es ordenar y organizar sus recursos emocionales para re-estructurar su experiencia y recobrar el sentido de sí misma. Por tanto, la persona que interviene con la mujer debe procurar ser un apoyo en esta etapa y brindar contención[17].

[17]- Es deseable que en esta entrevista de ingreso se cuente con la participación de la Educadora que la recibió al llegar a la Casa.
- Esta acción es de vital importancia, toda vez que pueden emerger en la mujer diversas sensaciones, sentimientos (angustia, miedo, incertidumbre, rabia, tristeza) y emociones. Es por ello, que la interviniente debe estar atenta y anticiparse a algunos posibles eventos, como manifestar deseos de volver al lado de su pareja o bien, intentar establecer algún tipo de contacto con él.

Dado lo anterior, es preciso indicar que el primer apoyo debe centrarse en establecer un contacto psicológico y un vínculo seguro con la mujer, para facilitar su inserción al dispositivo y estabilización. No debe perderse de vista que es una intervención buscar restablecer el funcionamiento de la mujer en el mundo así como, su capacidad de enfrentar la vida[18].

En caso que la mujer ingrese a la Casa de Acogida por una vía diferente a la judicial, se promoverá, desde el equipo, la realización de la denuncia y a su vez, se propiciará el contacto con la Fiscalía respectiva para hacer la denuncia y formalizar el pre ingreso. Si la derivación se ha realizado por una condición de vulnerabilidad, la dupla evaluará si corresponde llevar a cabo gestiones de índole judicial como solicitar medidas de protección. Para dichos efectos, se requerirá de manera inmediata una entrevista con abogado/a del Centro de la Mujer asociado[19].

Si dentro de un plazo máximo de 5 días desde que se realizó la primera acogida y en caso que la mujer cumpla el perfil requerido por el dispositivo y desee continuar con la intervención, se procederá a realizar su ingreso[20].

5.1.2. Ingreso

Esta fase está marcada por la realización del encuadre del proceso de intervención, instancia donde se da a conocer a la mujer el reglamento interno de la Casa de Acogida y ella procede a firmarlo. Asimismo, se señalan sus responsabilidades como usuaria para finiquitar formalmente su ingreso[21].

Por otra parte, se trabaja en torno a su motivo de ingreso y sus expectativas. Al mismo tiempo, que se entabla un vínculo más estrecho con las educadoras de la Casa. Para ello, las profesionales encargadas del encuadre incorporarán en las primeras entrevistas a dicho personal, dando a conocer sus funciones y responsabilidades[22]. En este sentido, las educadoras se hacen parte de las intervenciones iníciales y colaboran en dar a conocer el espacio a cada mujer que ingresa.

En el ingreso a la Casa de Acogida es fundamental asegurar que cada mujer que ingresa cuente con la activación de Botón de Emergencia otorgado por SERNAM; a través del Dispositivo de Atención Telefónica y Telemática en VCM (Línea 800 gratuita), o bien con Botón de Pánico otorgado por Ministerio Público, según sea el caso. Ello, con la finalidad de brindar a la mujer mayores acciones de protección y seguimiento de su cumplimiento.

---

[18] Machuca A. (2001), *Apoyo Psicológico a Mujeres Víctimas de Violencia, en Violencia en la Familia. Programa de Intervención en Red: La Experiencia de San Bernardo*, Ed. Galdoc, Santiago de Chile.

[19] En su defecto, si no es posible establecer el contacto con abogado/a del centro de la mujer en el momento requerido, el equipo deberá entregar una primera orientación en la materia.

[20] Se espera que en este período la mujer haya tenido, al menos, una entrevista con la Psicóloga y la Trabajadora Social.

[21] Este acto supone la aceptación del reglamento y el compromiso de la mujer a cumplirlo y participar de las actividades que se desarrollen en la Casa de Acogida.

[22] Destaca con fuerza el hecho que son las Educadoras quienes son las responsables del funcionamiento diario, nocturno y durante el fin de semana de la Casa de Acogida.

5.1.3. Diagnóstico Integral

La etapa del diagnóstico tiene como objetivo evaluar en la mujer el nivel de daño psicosocial producido por la historia de violencia. Asimismo, se complementa con la información recogida en el pre ingreso respecto de la evaluación de violencia grave, riesgo y/o situación de vulnerabilidad grave producto de la violencia que vivió. Además, en esta fase, se busca evaluar sus potencialidades y recursos existentes[23].

Por otra parte, en esta etapa, se evaluará la urgencia de protección y antecedentes judiciales[24] así como aspectos ligados al ámbito de la salud mental[25]. Ahora bien, valga la salvedad, se ha de considerar que estos aspectos no son el objetivo final de la intervención sobre la violencia vivida por la mujer. No obstante, deben abordarse para establecer un mínimo de seguridad que apoye el proceso de la mujer y los hijos e hijas.

Esta etapa se contempla la intervención de la dupla psicosocial o triada (en lo posible) en las primeras entrevistas con la mujer, las que centran su accionar en la relación de ayuda o vínculo que establecen con ella y en relevar sus recursos y capacidades.

Se deben realizar, al menos, 3 sesiones para llevar a cabo la entrevista diagnóstica, donde en una de las cuales debe asistir el/la abogado/a. Una vez finalizadas, se dará curso al cierre del diagnóstico y se registrará en la Pauta de Intervención.

Además de lo enunciado, el diagnóstico tiene como objetivos principales:

- Establecer vínculos con los/las trabajadores/as de la Casa.
- Evaluar las dimensiones del problema y de los actores que participan.
- Evaluar antecedentes de los hijos e hijas y de las experiencias de violencia que ellos o ellas han vivido.
- Identificar los distintos tipos de recursos personales, familiares, comunitarios, económicos, con los que cuenta la mujer.
- Profundizar la evaluación de riesgo y tipos de violencia.
- Profundizar la historia de violencia y sus desarrollo transgeneracional.
- Reconstruir los caminos o estrategias psicosociales y/o jurídicas intentadas anteriormente, sus resultados, motivos de fracaso o abandono de la mujer.
- Co-construir un motivo de consulta y/o demanda en violencia de pareja contra la mujer.
- Aportar indicaciones para apoyo y fortalecimiento de la mujer en cada caso en particular.
- Identificar la situación judicial en materia de violencia al momento de ingresar a la Casa

[23] Ya sean personales o externas con el objetivo de fortalecerlos, recomponerlos o bien, crear una red de apoyo, acompañamiento, ayuda, contención, familiar y/o de pares.
[24] Evaluar solicitud de medidas de protección, patrocinio, querella y otras acciones pertinentes.
[25] Desde una perspectiva de amplio espectro, poniendo atención en sintomatología depresiva y/o ansiosa, alteración de las capacidades cognitivas, trastorno de personalidad y consumo de drogas entre otras situaciones, con el objeto de definir líneas de intervención específicas a cada caso.

5.2. Intervención Psicosocioeducativa y Jurídica con la mujer.

Antes de describir los lineamientos de la intervención, es importante relevar el hecho que este dispositivo es un espacio reparatorio y terapéutico de carácter residencial, el cual brinda un espacio de acogida y protección que busca estabilizar las diferentes dimensiones en la vida de la mujer que han sido afectadas a causa de la violencia de género. Por tanto, el conjunto de intervenciones que se realizan cotidianamente, tienen una intensión reparatoria.

5.2.1. Plan de Intervención Individual y grupal

Una vez concluido el diagnóstico, la mujer junto con la triada co-construirá un Plan de Intervención Individual (PII) que contemple todas las acciones e intervenciones que se realizarán. Asimismo, se constituirá en la guía de navegación durante el trabajo que se desarrolle con la mujer.

Respecto al período de intervención, se debe considerar un tiempo de permanencia promedio de 6 meses[26]. En virtud de lo anterior, cabe señalar, que el egreso de cada mujer dependerá del cumplimiento del Plan de Intervención Individual, el cual deberá considerar las diferencias particulares de cada mujer, el contexto de seguridad y sus posibilidades de reinserción social.

En el evento que durante dicho período, no fuera posible cumplir con los objetivos del Plan de Intervención, se podrá prorrogar este plazo, estableciendo nuevas estrategias que deberán ser informadas a la Encargada Regional de SERNAM y a la entidad ejecutora.

5.2.2. Elaboración, ejecución y elementos del Plan

El Plan de Intervención Individual (PII) debe ser elaborado de acuerdo a las necesidades y diagnóstico específico de cada mujer. Los elementos mínimos que éste debe estipular son los siguientes:

- Motivo de ingreso.
- Objetivos de la intervención áreas psicosocial, jurídica, socio laboral y redes[27].
- Intervención inicial: área y objetivo.
- Tiempo estimado de intervención psicosocial, jurídica, socio laboral y redes
- Tiempo estimado total (este debe ser de hasta 6 meses considerando el cumplimiento del PII, al menos que el equipo haya evaluado y justificado un tiempo mayor).
- Descripción de la intervención propuesta en las áreas psicosocial, jurídica, psociolaboral y en redes, procurando la articulación con el PII de los hijos e hijas.

[26] Este período de permanencia está sujeto a otros aspectos, tales como: Etapa de cambio en la que se encuentra la mujer al momento de ingresar a la Casa de Acogida (ver Modelo Transteórico de Prochaska y Di Clemente); condiciones de vulnerabilidad social inicial; nivel de afectación psicológica y situación legal, entre otros. Esto, con el objetivo de prolongar al momento de su egreso tanto la disminución del riesgo como la protección a la mujer.
[27] Intervenciones ligadas al ámbito filial deben llevarse a cabo en función del PII de los/as niños/as.

a) Atención Psicosocioeducativa[28].

La atención psicosocial y educativa se realiza a través de intervención individual como también grupal. Se orienta a favorecer la identificación y desnaturalización de la violencia vivida y visualizar el riesgo que esta situación implica para ella. En este contexto se inicia el proceso de recuperación de la mujer, para lo que es fundamental motivar el compromiso con su propio proceso y favorecer la construcción de la autonomía de los vínculos de colaboración entre las mujeres. Esta modalidad también contempla las posibilidades de atención en dupla o triada, según sea la necesidad y el caso lo amerite.

El objetivo de la intervención individual será normalizar la vida cotidiana de la mujer y fomentar su autonomía personal, recuperar el control de su vida y aportarle estrategias que la posicionen en una condición de mayor bienestar y confianza en sí misma.

Por otra parte, el trabajo en grupo propicia el reconocimiento entre pares sobrevivientes, la resignificación de la historia de violencia a partir del reconocimiento de la historia de otras, ampliación del repertorio emocional e interaccional, el desarrollo de estrategias de autoprotección, ya que visualizan los posibles riesgos a través del relato de sus compañeras; el desarrollo de la lazos de confianza, empatía, solidaridad, así como aprendizajes de nuevas herramientas para avanzar el proceso de recuperación y fortalecimiento de habilidades de las mujeres.

La atención grupal puede implementarse en las modalidades de grupo terapéutico, talleres de formación - capacitación, grupos de convivencia, entre los principales. Atendiendo al factor de egreso o deserción temprana (antes del mes de intervención), resulta sumamente necesario trabajar prontamente de un modo intenso y focalizado con las mujeres y utilizar metodologías que permitan la integración de nuevas participantes.

b) Atención Jurídica.

Como primera acción es necesario realizar una Entrevista Diagnostica Jurídica, con el fin de constatar indicadores de violencias. A su vez, se brinda información relativa al proceso, sus tiempos y las acciones a seguir.

Dado lo anterior, la asesoría, acompañamiento y representación judicial tiene como objetivo favorecer la real protección de la mujer desde dos ejes de intervención:

- Patrocinando a todas las mujeres de la Casa, mediante la solicitud de medidas cautelares en favor de la mujer y sus hijos/as.

- Presentando querella, luego de evaluar pertinencia, en todos los casos de violencia (labor que realizarán los/las abogados/as de los Centros de la Mujer de SERNAM o los que cumplan jornadas en la Casa), salvo que la mujer la rechace, cuente con abogado/a particular, haya desertado o la causa se encuentre en un estado procesal que hace imposible la presentación de una acción.

[28] Las orientaciones técnicas se acompañarán de módulos, manuales, pautas y otros instrumentos de referencia para la implementación metodológica de la intervención.

Por otra parte, respecto a las medidas cautelares, es de suma importancia que el/la abogado/a procure su solicitud o renovación según sea el caso. Para ello, se insta a los equipos de las Casas relevar la fortalecer la coordinación con los Centros de la Mujer en aquellas regiones donde no se cuenta con este recurso de manera permanente.

Cabe señalar, que la atención jurídica se realiza siempre de forma individual, sin perjuicio de modalidades grupales, con el objeto de capacitar y promover derechos, pero no como modelo de atención de casos.

c) Habilitación laboral y capacitación para la autonomía económica[29]

Generar ingresos propios para aumentar las posibilidades de autonomía económica, junto a los demás procesos de intervención que se implementan en la Casa de Acogida, constituyen un factor gravitante en las posibilidades de las mujeres de tomar decisiones en un contexto de menor vulnerabilidad para ellas y sus hijos e hijas, enfrentando de mejor forma un futuro proceso de reparación de los daños de la violencia y disminuyendo las posibilidades de establecer una nueva relación de violencia.

Este ámbito debe integrarse a la atención psicosocial individual, incluyéndose una evaluación sociolaboral en la fase de diagnóstico, así como intervenciones que apunten a configurar, recuperar y/o establecer un proyecto laboral para su futuro desarrollo. Junto con ello, en modalidad grupal se entregan herramientas teóricas y prácticas para fortalecer competencias personales, sociales, comunicacionales y técnicas que faciliten la inserción laboral de las mujeres.

Contempla actividades como talleres de apresto y competencias laborales, capacitación técnica en oficios para trabajo dependiente o desarrollo de emprendimientos económicos, talleres de habilidades emprendedoras y de gestión de negocios, acompañamiento y seguimiento a la inserción laboral.

Para el desarrollo de esta línea es fundamental la articulación con programas como PMTJH[30] y otras iniciativas que se puedan implementar a través del Área Mujer y Trabajo de SERNAM en conjunto con municipios, así como la gestión de oportunidades de programas e iniciativas a través de fundaciones y organismos empresariales que canalizan becas sociales de capacitación y apoyos para el fomento del emprendimiento económico de mujeres.

5.2.3. Ejecución y evaluación periódica del Plan de intervención individual y grupal

Luego de la co-construcción del Plan, su validación y, si es necesario, su negociación con cada mujer, se inicia su fase de ejecución que comprende todo el período de intervención que el equipo profesional ha

[29] La autonomía económica se explica como la capacidad de las mujeres de generar ingresos y recursos propios a partir del acceso al trabajo remunerado en igualdad de condiciones que los hombres. Considera el uso del tiempo y la contribución de las mujeres a la economía (Cepal, 2011).

[30] Dado que esto requiere una mayor coordinación entre los diversos programas, que no se vea reducida a la mera derivación, se considera necesario instruir durante el año a los diversos equipos de los territorios la manera en que se llevará a cabo este trabajo en conjunto. Lo anterior, luego de haber definido acciones y procedimientos entre las Unidades involucradas a nivel nacional.

visualizado para cada mujer. Este, dependerá del diagnóstico y objetivos planteados para cada caso. Cabe indicar que respecto al tiempo de estadía de las mujeres, se consideran los siguientes aspectos[31]:

- Disminución de la violencia grave.
- Disminución del riesgo vital.
- Mejoramiento de la situación de vulnerabilidad grave producto de la violencia vivida.
- El cumplimiento de objetivos del PII diferenciados por cada mujer, de acuerdo a la fase en la que se encuentra.
- El cumplimiento de los objetivos de las intervenciones grupales

En sintonía con lo anterior, es posible enunciar que pudieran existir mujeres que requieran un tiempo mínimo de intervención por parte del equipo de la Casa de Acogida. Por tanto, considerando este aspecto y el dinamismo del proceso de intervención, es que se recomienda realizar una revisión mensual del cumplimiento del Plan de intervención individual, procurando reformular sus contenidos, estrategias y tiempos estimados, en caso de ser necesario, pero respetando siempre la autonomía y toma de decisiones de cada mujer.

6. TRABAJO INTERSECTORIAL Y GESTIÓN DE REDES

La gestión de redes para las Casas de Acogida tendrá 4 niveles:

A. *Red primaria*: Creación, restitución y/o fortalecimiento de una red primaria significativa que favorezca la protección y reinserción social de las mujeres y sus hijos e hijas.

B. *Red institucional pública y privada*: Establecimiento de mecanismos de derivación, seguimiento y acuerdos para el acceso a servicios y oferta institucional que permita cubrir las necesidades de las mujeres y sus hijos e hijas en cuanto a beneficios sociales, subsidios, salud, educación, justicia, vivienda. Asimismo incluye el acceso a programas e iniciativas de organismos públicos y sector privado para la, inserción laboral y autonomía económica de las mujeres[32].

C. *Red comunitaria*: Gestionar la red comunitaria del territorio donde se encuentra emplazada la casa de acogida para dar a conocer el modelo y propiciar el acceso de las mujeres a servicios y recursos emplazados en el espacio comunitario (consultorio, colegios y otros).

D. *Red interna*: Articular el trabajo de la casa de acogida en relación de continuo y/o o complementariedad con los centros de la mujer, como con otros modelos de intervención en

[31] De acuerdo a la evaluación de los equipos, considerar planes de intervención para corta estadía (1 a 3 meses) y otros para larga estadía (3 a 6 meses o más).
[32]Para el ámbito de inserción laboral y autonomía económica se recomienda además la exploración de posibilidades con el sector privado de empresas y fundaciones empresariales, a través de la referencia que puede proveer el Programa de Buenas Prácticas Laborales del Área Mujer y Trabajo.
Respecto a resguardo y protección, ver otras redes como URAVIT para facilitar el proceso de egreso asistido y beneficios como subvención de arriendo o relocalización, cuando corresponda.

violencia contra la mujer de SERNAM, unidades y programas que permitan dar respuesta y ampliar las oportunidades de las mujeres y sus hijos e hijas.

6.1. Articulación y derivación a los Centros de la Mujer[33]

Propiciar la continuidad del proceso iniciado en la Casa de Acogida a través del Centro de la Mujer, requiere:

- Dar a conocer a las usuarias de Casa los objetivos y oferta del Centro desde el inicio del PII y en actividades grupales de la Casa de Acogida.
- Evaluar en contexto de desarrollo de la atención individual las posibilidades de adherencia de las usuarias a dicho dispositivo.
- Hitos de visitas y encuentro de la coordinadora u otra profesional del Centro a la Casa de Acogida.
- Presentación por parte del/la abogado/a del caso en las reuniones de equipo, tanto del Centro como de la Casa.
- Coordinación entre el equipo de la Casa de Acogida con el del Centro de la Mujer para mantener actualizadas a las mujeres de la Casa sobre la oferta de actividades del Centro.
- Difusión directa de experiencias positivas de usuarias egresadas del Centro con usuarias de la Casa de Acogida
- Inclusión en el proceso de estadía de las usuarias de la Casa de Acogida en acciones del Centro, previa evaluación de pertinencia entre ambos equipos (ejemplo: taller de apresto laboral, charlas temáticas, taller recreativo – cultural, etc.).

De acuerdo a lo anterior, es responsabilidad del equipo de la Casa de Acogida, traspasar la información del proceso de las mujeres.

7. TIPOS DE SALIDA

7.1. Egreso

Se entiende por egreso la modificación de la violencia grave, situación de riesgo y/o condición de vulnerabilidad grave presente al ingreso. Por tanto, éste procede solo si el riesgo ha desaparecido o disminuido de modo tal que no presenta un peligro para la vida o integridad de la mujer, se han cumplido los objetivos del Plan de Intervención Individual y se prevé la superación a mediano plazo de su condición de vulnerabilidad por la que ingreso a la Casa.

Todo egreso de la Casa de Acogida debe ser informado, coordinado y trabajado junto con la mujer y con la entidad que solicitó o gestionó su derivación, entre estos: URAVIT o fiscalía correspondiente, Tribunales de Familia, SERNAM u otra institución de la Red[34].

[33]Para conocer los requisitos que deben cumplir los Centros de la Mujer en este proceso, se han establecido lineamientos en las Orientaciones Técnicas de Centros de la Mujer 2015 (Ver apartados Perfil de ingreso y de tipos de salida).

Los criterios a considerar al momento del egreso de las Casas de Acogida son los siguientes:

1. La mujer establece medidas de autoprotección y está consciente del riesgo.
2. La mujer cuenta con un lugar de residencia a su egreso.
3. Existen medidas cautelares decretadas: Mujer con medidas cautelares y/o mujer con medidas cautelares autónomas.
4. Contar con redes de apoyo que pudieran ser un recurso y/o apoyo una vez egresada.
5. La pareja de la mujer se encuentra privado de libertad o bien, existen condiciones de seguridad efectivas en el barrio o entorno donde vivirá la mujer después de egresar.

Respecto a las medidas cautelares, se debe tener en cuenta que tanto el hombre como la mujer no den cumplimiento a estas, dada la historia y cronificación de la violencia. Por tanto, si este fuera el caso, se habrá de evaluar la activación de Redes primarias efectivas, es decir, recursos que visualicen tanto el riesgo como la violencia y que tengan motivación por brindar protección.

Cabe señalar que los criterios antes señalados no son taxativos, ya que cada situación es distinta. Teniendo presente ello, es que se insta a los equipos a evaluar todos los aspectos de manera integral, toda vez que, dependiendo del caso, se podrá egresar mujeres que no cuenten con todos los criterios mencionados.

7.2. Traslado

Los traslados son derivaciones de una mujer inter-casas, ya sea dentro de la misma región u otra. Los motivos del traslado pueden ser:

- Permanecer en la Casa de Acogida implica un riesgo para la mujer, ya que el hombre que ejerce violencia conoce el domicilio de la casa o la localidad es tan es pequeña que implica un riesgo para la usuaria intentar reconstruir su proyecto de vida en el lugar.

- La pareja actual o anterior ha identificado la comuna donde los hijos e hijas asisten al colegio.

- La mujer cuenta con redes primarias o secundarias efectivas en otra comuna o región. Estas redes deben ser previamente evaluadas antes de gestionar el traslado.

Los requisitos para hacerlo efectivo se detallan a continuación:

- Explicarle a la mujer los alcances de esta decisión.
- Co-construir con la mujer la decisión de traslado a otra comuna o región.
- Levantar información concreta de las redes existentes la comuna o región de destino y si estas están dispuestas en constituirse como tal, previo consentimiento de la mujer.

[34] Toda mujer que egrese debe ser derivada a otras instituciones, según sus necesidades. Por tanto, se han de contemplar en esta etapa entidades tanto públicas como privadas que pudieran dar continuidad a la intervención de la Casa, ya sea en el ámbito de inserción social, reparatorio u otro.

- Levantar información del estado de su causa judicial y coordinar acciones con el/la abogado/a que quedará con el patrocinio. (etapa procesal en la que se encuentra, si existen diligencias pendientes y responsables de estas diligencias).
- Levantar, por parte del equipo, una solicitud traslado a su Encargada Regional de SERNAM para que sea ella quien se coordine con su contraparte para evaluar pertinencia y disponibilidad de cupos en la región de destino[35].
- Acompañar antecedentes del caso: Diagnóstico y Programa de Intervención Individual, antecedentes judiciales, documentación escolar de los hijos e hijas, entre otros aspectos del tipo social que se consideren relevantes.
- Gestionar las condiciones logísticas del traslado entre la institución que lo solicita, la entidad ejecutora y SERNAM regional.

7.3. Deserción

Se entiende por deserción la decisión unilateral por parte de la mujer de abandonar la Casa de Acogida, sin que esto sea una recomendación o decisión de la dupla psicosocial de la Casa, URAVIT ni del fiscal a cargo.

Cuando una mujer deserta de la Casa, es preciso realizar las siguientes gestiones:

- Generar un plan de autoprotección y visualización de riesgo.
- Dar aviso y coordinar acciones cuando el ingreso correspondió a un requerimiento de URAVIT, Fiscalía y/o Carabineros.
- Derivar a un Centro de la Mujer u otra institución pública si corresponde.
- Evaluar la situación de riesgo en que se encuentra la mujer y tomar las medidas necesarias[36].
- Coordinar la acción de organismos de protección si el caso lo requiere.

7.4. Retiro

Se entiende por Retiro, la decisión del equipo profesional[37], debidamente justificada de solicitar la salida de la mujer de la Casa de Acogida, la cual puede deber única y exclusivamente a una de las siguientes causas:

- Consumo problemático de drogas o alcohol que altere gravemente la convivencia de la casa, implicando un riesgo tanto para el equipo como para las otras mujeres y/o hijos e hijas.
- Presencia de psicopatología grave que altere gravemente la convivencia de la casa, implicando un riesgo tanto para el equipo como para las demás personas que en ella habitan.

[35] Se entenderá por contraparte otro equipo dentro de la región o bien, la Encargada de la región donde se solicita el traslado.
[36] Por ejemplo, renovación de botón de emergencia – call center, el cual debió solicitarse al momento que se formalizó su ingreso.
[37] Debidamente visada en conjunto con el Nivel Regional y Unidad Nacional en VCM.

- Incumplimiento grave y reiterado de las normas de la casa que altere gravemente la convivencia en ésta, implicando un riesgo tanto para el equipo de la Casa como para el resto de las mujeres y/o hijos/as.

Para proceder al retiro de una mujer por las causas antes mencionadas, se deberá cumplir antes con los siguientes procedimientos:

- Solicitar autorización con la Dirección Regional de SERNAM[38].
- Informar a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda.
- Coordinar su retiro con la URAVIT, Fiscalía o Tribunal de Familia y Carabineros.
- Realizar seguimiento de la mujer para conocer su situación una vez retirada del dispositivo.

Proceder a su derivación a un Centro de la Mujer u otra instancia de atención.

Cabe señalar que cualquiera sea el tipo de salida de una mujer de la Casa de Acogida se debe garantizar la activación de Botón de Emergencia otorgado por SERNAM; a través del Dispositivo de Atención Telefónica y Telemática en VCM (Línea 800 gratuita), o bien con Botón de Pánico otorgado por Ministerio Público según sea el caso. Ello, con la finalidad de brindar mayores acciones de protección y seguimiento de su cumplimiento.

8. INTERVENCIÓN DIRECTA CON NIÑOS Y NIÑAS EN CASAS DE ACOGIDA

El Plan de Intervención Individual de la mujer, debe articularse y complementarse con la intervención de los/as hijos/as ingresados/as a las Casas de Acogida, la cual se centra en dos grandes líneas:

8.1. Intervención Psico-Educativa

En primer lugar, es preciso indicar que todas las intervenciones que se llevan a cabo con los/as niños y niñas, se conciben en función de la mujer y sus hijos e hijas.

Lo primero que se debe hacer con los niños y niñas que ingresan en la Casa de Acogida es entregarles información sobre ésta, a fin de contarles lo que puede suceder y respondiendo interrogantes como el tiempo aproximado que permanecerán en ella o el tipo de intervenciones que se realizan. Se deben responder todas sus dudas, siempre con la verdad.

Realizada por la Psicóloga Infantil con apoyo de las Educadoras, quienes deben atender las demandas y necesidades en torno a las siguientes actividades:

- Apoyo en la evolución de los aprendizajes formales del/la niño niña.
- Potenciar y facilitar la adquisición de habilidades y capacidades personales.
- Mejorar las relaciones de convivencia.
- Aprendizaje de formas de relación si violencia.

[38] Previa asesoría y supervisión de la Unidad Nacional en VCM.

- Actividades de recreación educativas.

Las actividades que se realizan desde la psicoeducación deben ser complementarias al proceso de intervención psicosocial a fin de potenciar el logro de los objetivos de recuperación de los/as niños y niñas que ingresan a las casas de acogida.

8.2. Intervención Psicosocial

Realizada por la psicóloga que trabaja con los hijos/as ingresados/as a la Casa. Es un proceso, mediante el cual se busca la recuperación psicológica, emocional y el adecuado desarrollo de sus capacidades. Asimismo, se centra en promover la inserción escolar y el cuidado físico de los/as niños/as. Sus objetivos son:

- Expresión y manejo de emociones en torno a la violencia (como testigos o víctimas directas).
- Evaluar las relaciones que establece con los/as otros/as niños/as dentro del inmueble.
- Mejora de actitudes y comportamientos que puedan estar apareciendo.
- Facilitar el reconocimiento y comprensión de la violencia vivida en el hogar.
- Potenciar el desarrollo cognitivo, social y afectivo de los hijos/as de las mujeres.
- Mantenimiento, traslado o reinserción escolar.
- Mantenimiento o mejoría de condiciones de salud física o mental.

Para el logro de estos objetivos, se utilizarán los recursos y técnicas que cada profesional considere oportunas, interviniendo en tres niveles:

- **Intervención psicosocial madre-hijo e hija**: buscando fortalecer el rol de madre y el vínculo afectivo entre ambos, promoviendo estrategias sin violencia, para la resolución de problemas[39].
- **Intervención individual:** especialmente indicada para trabajar en torno a síntomas o trastornos del comportamiento asociados a la experiencia de violencia.
- **Intervención grupal:** las actividades a realizar dependen de las edades y el número de los/as niños y niñas que se encuentran en la Casa. Se recomienda la realización de talleres sobre la prevención de la violencia, manejo de las emociones, comunicación y asertividad, habilidades sociales, entre otras que se evalúen necesarias[40].

8.3. Intervención Jurídica

La intervención jurídica con niños y niñas al interior de la Casa de Acogida, se debe centrar en ciertos aspectos importantes, tales como:

[39] Este aspecto formará parte de los PII tanto de la mujer como de sus hijos/as así como, de talleres grupales con la mujer y los/as niños y niñas.
[40] Para los casos de vulneración de derechos, se solicita remitirse al protocolo que será detallado en los anexos.

- Derivaciones y coordinaciones con CAJ en materias de familia[41] relacionado con manutención y régimen comunicacional.
- En los casos en que se detecte maltrato y/o vulneración de derechos derivar los antecedentes a la OPD pertinente. Bajo ninguna circunstancia, el equipo de la Casa debe denunciar a la mujer, pues se convertiría en un agente dual que la protege y, al mismo tiempo, la acusa.

En virtud de lo anterior, se solicita a los equipos que pongan especial atención en lo siguiente:

i) Evaluar si se trata de un caso de negligencia o pautas de crianza, que puedan ser trabajadas a través de la intervención con la mujer en habilidades marentales y roles de cuidado de sí misma y sus hijos e hijas
ii) Evaluar posibilidad de derivar a OPD y actuar coordinadamente, sin necesidad de judicializar, para reforzar la intervención con la mujer.
iii) Brindar todos los recursos que estén en las posibilidades del equipo de la Casa para la realización de gestiones con la mujer y emisión de informes, ya sean para ellas o para sus hijos e hijas.

9. SEGUIMIENTO

Proceso, mediante el cual, se aplican instrumentos para medir los niveles de violencia y riesgo en la mujer, a fin de aplicar correctivos para su mejora, medidas de contingencia o mitigación, e identificar los cambios que han alterado los objetivos propuestos en un principio en el plan de salida.

Por otra parte, todo seguimiento se debe comprender como continuo a la intervención. Por tanto, el proceso de las mujeres no finaliza una vez que concluye el trabajo presencial en la Casa de Acogida, sino que se extiende en el tiempo a través de este mecanismo. En este sentido, llevar a cabo esta acción permite visualizar cómo se están realizando las intervenciones y su impacto, en relación con el Plan de Intervención Individual de cada una de ellas.

Dentro de las posibles acciones una vez realizado el Seguimiento, se encuentra el hecho de continuar haciéndolo, reingresar a la mujer a la Casa de Acogida o bien derivarla a otra institución o Centro de la Mujer.

9.1. Egreso y Seguimiento

El seguimiento de las mujeres que egresan de la Casa de Acogida, se realiza a partir de siete días de haberse efectuado su salida y por un tiempo no inferior a seis meses, a través de diversas acciones separadas en el tiempo por, al menos, 15 días. Este seguimiento tiene por objetivo:

- Evaluar los niveles de violencia y riesgo.
- Evaluar la continuidad del proceso de atención en violencia y psicosocial.
- Evaluar las condiciones de protección y autoprotección de las mujeres.

[41]Recordar que en esto también aplica para el caso de las mujeres en materia laboral y civil.

- Evaluar una posible derivación de las mujeres, en caso en que la inicial al egreso no esté cumpliendo los objetivos planificados.
- Contactar a las mujeres y proponerles trabajar en grupo junto a otras egresadas de la Casa, de manera voluntaria.

9.2. Deserción y Seguimiento

El seguimiento de las mujeres que desertan de la Casa de Acogida, se realiza a partir de los siete días de deserción y por un tiempo no inferior a tres meses. El seguimiento consta de diversas acciones cada 15 días y tiene por objetivo:

- Evaluar violencia, riesgo y condiciones de protección de la mujer.
- Velar por el reingreso de la mujer a la Casa o algún Centro que le brinde protección y/o atención.
- Orientar y/o derivar a las mujeres en caso de ser requerido.

9.3. Traslado y Seguimiento

El seguimiento de las mujeres trasladadas debe realizarse a los siete días de haberse efectuado el procedimiento y luego, a los 15 días. Su objetivo es:

- Garantizar que la mujer haya ingresado a la otra Casa.
- Traspaso de información pertinente y necesaria para continuar el Plan de Intervención Individual.

9.4. Retiro y Seguimiento

El seguimiento de las mujeres retiradas de la Casa de Acogida, se realiza a partir de los 15 días de su salida y por un tiempo no inferior a tres meses. Se deben ejecutar diversas acciones de seguimiento al menos cada 15 días, que tienen por objetivo:

- Evaluar las condiciones de protección en las que se encuentra la mujer.
- Orientar y/o derivar a las mujeres en caso de ser requerido.

A modo de resumen, el siguiente cuadro señalar los tiempos y acciones que se deben realizar en el seguimiento:

Tipo de salida	Cantidad de usuarias	Momentos de evaluación	Objetivo	Acciones de seguimiento
Egreso	Al 100% de las mujeres que egresan del dispositivo.	A los 2 meses de egreso y luego a los 5, 6 y 9.	Verificar situación actual y mantenimiento de los logros de la intervención en el mediano plazo, por medio de la evaluación del nivel de violencia y riesgo.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.

Derivación	Al 100% de las mujeres derivadas o trasladadas	Al cumplirse un mes desde la fecha de derivación, luego a los 2 y 3 meses.	Evaluar continuación de intervención en instancia donde se derivó y evaluación de riesgo.	El seguimiento se realiza por medio del contacto con los/as profesionales pertenecientes al lugar de derivación
Deserciones	Al 100% de las mujeres que desertan	Al cumplirse un mes desde la fecha de deserción, luego a los 2 y 3 meses.	Evaluar situación actual, nivel de violencia y riesgo. Propiciar el reingreso para la continuación de la intervención. Tomar las medidas de protección requeridas.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.
Traslado	Al 100% de las mujeres trasladadas	Al cumplirse una semana desde la fecha de salida y luego, a las 2 y 3 semanas.	Evaluar continuación de intervención en el dispositivo al que fue trasladada así como, evaluar riesgo.	El seguimiento se realiza por medio del contacto con los/as profesionales pertenecientes al dispositivo de traslado.
Retiro	Al 100% de las mujeres retiradas	Al cumplirse 15 días desde la fecha del retiro y luego, a los 2 y 3 meses.	Evaluar continuación de intervención en el dispositivo al que fue trasladada así como, evaluar riesgo.	El seguimiento se realiza vía telefónica.

10. FUNCIONAMIENTO Y COTIDIANIDAD EN LA CASA DE ACOGIDA[42]

Considerando que toda intervención, independiente del marco y el contexto en que se efectúe, cumple una función reparatoria en la mujer y sus hijos e hijas, la vida al interior de las Casas de Acogida se caracteriza por promover un estilo familiar – comunitario, donde se da espacio para la resignificación de la experiencia traumática, a través de la rutina diaria de convivencia compartida en el dispositivo.

Dado lo anterior, se ha de tomar en cuenta las necesidades de cotidianas de una residencia comunitaria de carácter autogestionado junto con las dinámicas de convivencia que se producen entre mujeres, niños, niñas y equipo en virtud de la diversidad de identidades, historias y consecuencias de la violencia que han vivido las mujeres, se considera necesario que el equipo de la casa implemente procedimientos de funcionamiento, que serán monitoreados y evaluados por éste con la participación de las usuarias[43].

Se indican a continuación, ámbitos que a lo menos deben tenerse en cuenta para establecer procedimientos y generar dinámicas de funcionamiento en la Casa de Acogida:

- Orden y limpieza de la Casa: Distribución equitativa y rotativa de tareas.

[42] Se incluirá en los anexos un breve protocolo de funcionamiento de la Casa, el cual contemplará detalle del uso de espacio, privacidad, gestión de la alimentación, limpieza, salida y cuidado de los/as niños/as, entre otros requerimientos.
[43]La invitación a participar del proceso de evaluación de los procedimientos de funcionamiento de la Casa, se hará a través de un consentimiento informado.

- Alimentación: Distribución de las comidas básicas en horarios diarios de semana hábil, fines de semana y festivos; descripción de situaciones de excepción, provisión de alimentos e insumos, preparación de comidas, manejo de utensilios y almacenamiento.
- Descanso: emisión de ruidos y actividades a lo largo del día, especialmente cuando niños y niñas se acuestan.
- Uso de los espacios comunes y medidas de resguardo de la intimidad de cada familia.
- Cuidado de enseres personales.
- Resguardo de la seguridad de la casa y sus integrantes: Acuerdos y establecimiento de compromisos con las mujeres, junto con evaluación de los mismos, en concordancia con el riesgo en que cada una se encuentra. Implica co-construcción de un plan de seguridad y medidas al infringir acuerdos. Implica procedimientos de entradas y salidas.

Gestión y resolución de incidencias: Registro, atención y solución de incidencias. Comprende la comunicación interna del equipo sobre acontecimiento de las mujeres que incidan en la convivencia o el desarrollo de las actividades de los planes de intervención individual y actividades grupales.

Es necesario tener en cuenta un tiempo prudente para adaptarse a las normas y funcionamiento de la Casa, evitando prácticas autoritarias e impositivas en el trato con las mujeres que dificulten su autonomía progresiva. Debe primar el buen trato y la promoción de co-responsabilidad. Asimismo, el equipo debe propiciar reuniones con la Encargada Regional a modo de supervisión.

Se propone evaluar la pertinencia de implementar diversos mecanismos como registro de sugerencias y reclamaciones de las mujeres, registro diario de incidencias, reuniones de convivencia saludable, con el objetivo de tratar problemáticas propias de la convivencia y arribar a soluciones basadas en la co-responsabilidad en la gestión de soluciones y participación de las mujeres.

Capítulo 2: Actores claves:

En este apartado, se describen las funciones y responsabilidades tanto de las Encargadas Regionales como de los Ejecutores y los cargos asociados a los dispositivos.

Tabla 1: Roles y funciones del Equipo Regional de SERNAM

ROLES	RESPONSABILIDADES
• Contraparte técnica para la implementación del Convenio.	• Elaboración del Convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Central.
• Asesoría y seguimiento a la implementación del modelo.	• Reunión de Trabajo Regional de carácter, mensual; trimestral o anual. • Visitas en terreno para asesoría • Confección de actas de seguimiento.
• Supervisión de la implementación del modelo de intervención	• Reunión de Trabajo con la encargada de la Casa de acogida. • Visitas en terreno para supervisión • Confección de actas de supervisión. • Seguimiento a las observaciones realizadas por la Unidad de Transferencias del SERNAM
• Capacitación y acompañamiento técnico al equipo del dispositivo.	• Realizar Inducción y capacitación de manera presencial a la totalidad del equipo de la Casa de Acogida.
• Velar por la adecuada coordinación con los actores del circuito de justicia y cumplimiento de los procedimientos en el flujo de ingreso, egreso y/o traslado de las mujeres y sus hijos/as.	• La persona encargada de la supervisión, se relacionará directamente con la Coordinadora y el equipo de la Casa de Acogida para la coordinación y seguimiento, ingreso, egreso y o traslado de las usuarias.
• Garantizar la asesoría jurídica y patrocinio en causas de violencia para las usuarias.	• Velar por su protección y representación judicial, previa coordinación con el/la abogada que corresponda.
• Velar por la implementación del dispositivo de acuerdo a las orientaciones técnicas y la atención de calidad de las usuarias.	• Proveer del material técnico y de difusión para apoyar la intervención planificada por el dispositivo Casa.
• Coordinar la organización e interrelación entre los dispositivos en violencia del SERNAM.	• La persona Encargada de la supervisión, debe realizar la coordinación de la Casa con los otros modelos de intervención del SERNAM en la región, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso.
• Acompañar y asesorar la coordinación intersectorial a nivel regional y nacional en torno a la VCM y hacer seguimiento al trabajo con redes territoriales.	• La persona encargada de la supervisión promoverá instancias de coordinación el equipo para una mejor ejecución del modelo de intervención.

Tabla 2: Roles y funciones del Ejecutor

ROLES	RESPONSABILIDADES
• Contraparte responsable de la ejecución del Convenio de la Casa de Acogida.	• Elaboración e implementación del Proyecto de Casa de Acogida.
• Administrar la Casa de Acogida.	• **Requerimientos fundamentales que comprende la administración:** • Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de seguridad al interior y exterior de la casa. • Mantener el adecuado funcionamiento y realizar ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble. • Mantener las condiciones de habitación y uso del inmueble comprometidas en el proyecto. • Mantener en cantidad y condiciones de funcionalidad el equipamiento interno. • Mantener los insumos de alimentación, higiene y de uso personal en cantidad y calidad acorde a la satisfacción de las necesidades básicas de las usuarias y sus hijos/as.
• Supervisar a los/as profesionales contratadas en la Casa de Acogida.	• Supervisar cumplimiento de las funciones y compromisos establecidos en las Orientaciones Técnicas 2015, desarrollando un trabajo acorde a las mismas y en coordinación con la Encargada Regional.
• Facilitar la supervisión SERNAM.	• Facilitar las condiciones de supervisión que la persona Encargada/o de la supervisión de SERNAM, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación o cualquier insumo que fuere solicitado en el marco de las mismas
• Facilitar la coordinación de la Casa de Acogida con los otros modelos de intervención del SERNAM	• Existirá la coordinación de la Casa con los otros modelos de intervención del SERNAM, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso para su realización.
• Elaborar, registrar y sintetizar información cuantitativa y cualitativamente	• Respaldar de información y registro de información cuantitativa y cualitativa[44].
• Administrar los recursos y rendir cuenta	• Respaldar la información de gastos y cuentas y entregar las rendiciones de cuentas previstas en el Convenio de Casas
• Facilitar la coordinación intersectorial y las redes locales relacionados con la temática	• Facilitar la coordinación con la Dirección Regional del SERNAM y/o Unidad VCM del Nivel Central para lograr la interrelación entre los dispositivos en violencia u otros programas del SERNAM
• Trabajo intersectorial en VCM	• Participar en la elaboración de planes y políticas para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio.

[44] En los instrumentos definidos por SERNAM, ya sean planillas de registro Excel y/o el Sistema Informático cuando entre en vigencia.

Tabla 3: Roles y funciones del Equipo de la Casa de Acogida

ROLES	RESPONSABILIDADES
• Coordinar la gestión y atención de la casa de acogida.	• Implementación del Modelo de acuerdo a orientaciones OT 2015.
• Gestionar administrativa y financieramente la Casa de Acogida.	• Gestión y atención de la Casa de Acogida.
• Responsable de la coordinación institucional de la Casa de Acogida con instituciones públicas y privadas, (Fiscalía, Policías, Ministerio Público, Sistema de Salud, Colegios, Centros de la Mujer, Instituciones Capacitadoras de habilitación laboral, entre otras).	• Gestionar administrativa y financieramente la Casa de Acogida. • Promover instancias de supervisión desde la Dirección Regional y Nivel Nacional, cuando corresponda.
• Realizar atención psicosocial individual y grupal con las mujeres y sus hijos/as en las Casas.	• Responsable del cumplimiento del Reglamento Interno y del funcionamiento diario de la casa.
• Activar, fortalecer y/o crear de redes primarias de apoyo y protección de las mujeres y sus hijos/as.	• Ejecución y Articulaciones y derivaciones con organismos públicos y privados.
• Apoyar el trabajo de redes comunitarias así como, el funcionamiento y operación diaria de la Casa.	• Envío de los informes de registro de información cuantitativa y cualitativa.
• Coordinar la organización e interrelación entre los dispositivos en violencia así como otros programas de SERNAM	• Desarrollar e implementar el plan de intervención de cada mujer.
• Liderar actividades o talleres educativos con las mujeres y/o sus hijos/as.	• Elaborar, registrar y sintetizar información tanto cuantitativa como cualitativa.

1. EQUIPO CASA DE ACOGIDA

Para una adecuada intervención del dispositivo Casa de Acogida, es primordial que se cuente con un equipo mínimo de profesionales y técnicos con conocimiento en la temática de violencia[45]conformado por:

- Una Trabajador/a Social jornada completa
- Una Psicóloga para la atención jornada completa
- Un Abogado/a media jornada
- Cinco Educadoras sociales
- Una Técnico Social y/o Educadora administrativa

[45]Dada que la preparación técnica y nivel de conocimientos no siempre es igualitario en los equipos, cobran importancia los procesos de inducción de los/as nuevos/as trabajadores/as y la capacitación delos/as ya existentes. Cabe mencionar, que dentro de esa capacitación constante se debe considerar: marco de comprensión en VCM, evaluación de riesgo, modelos de intervención, gestión de casos complejos, autocuidado, respuesta jurídica a las mujeres e hijos/as y herramientas de mejora del trabajo en equipo.

1.1 Perfil y funciones de cada una/o miembro del equipo

Cargo	Requisitos	Funciones
Trabajadora Social: Es la Coordinadora de la Casa de Acogida, y además forma parte de la dupla psicosocial a cargo de la intervención directa y el trabajo en terreno.	**Conocimientos:** Género, violencia de género, intervención psicosocial, conocimiento de las redes comunales e institucionales pertinente, intervención con víctimas de delitos. Formación holística y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental, perspectiva familiar, y comunitaria. **Habilidades:** Trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, capacidad de organización, capacidad de coordinación con otras instituciones, sociales y judiciales	**Funciones como Coordinadora:** Coordinar la gestión y atención de la casa de acogida. Responsable de Coordinar con la entidad ejecutora y SERNAM. Gestionar administrativa y financieramente la Casa de Acogida. Responsable de la gestión técnica, promoviendo intervenciones integrales y trabajo colaborativo en equipo desde un enfoque de derechos y género. Responsable del cumplimiento del Reglamento Interno y del funcionamiento diario de la casa. Responsable de la coordinación institucional de la Casa de Acogida con instituciones públicas y privadas, (Fiscalía, Policías, Ministerio Público, Sistema de Salud, Instituciones para la habilitación laboral, entre otras).

Trabajadora Social: Es la Coordinadora de la Casa de Acogida, y además forma parte de la dupla psicosocial a cargo de la intervención directa y el trabajo en terreno.	**Conocimientos:** Género, violencia de género, intervención psicosocial, conocimiento de las redes comunales e institucionales pertinente, intervención con víctimas de delitos. Formación holística y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental, perspectiva familiar, y comunitaria. **Habilidades:** Trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, capacidad de organización, capacidad de coordinación con otras instituciones, sociales y judiciales	**Funciones como Trabajadora Social:** Elaborar junto con la psicóloga el Diagnóstico e informes de daño. Elaborar, junto con la psicóloga los planes de intervención. Realizar atención psicosocial individual y con las mujeres y sus hijos/as en la Casa. Activar, fortalecer y/o crear de redes primarias de apoyo y protección de las mujeres. Informar sobre los beneficios y subsidios disponibles en la red pública-estatal. Coordinar con redes institucionales, sociales, de salud y laborales, procurando mantener actualizado el catastro. Elaborar informes psicosociales Mantener actualizados los registros.
Psicóloga: Forma parte de la dupla psicosocial a cargo de la intervención directa y el trabajo en terreno.	**Conocimientos:** Género y violencia de género, conocimientos de intervención psicosocial, intervención en violencia de género, formación holística y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental; perspectiva integrativa de lo clínico y lo comunitario. Metodología de trabajo grupal. Deseable experiencia en intervención con víctimas de delitos. **Habilidades:** Trabajo en equipo, capacidad de contención, capacidad de organización, capacidad de coordinación con otras instituciones, para intervención psicosocial individual y grupal con mujeres, y/o con sus hijos/as si corresponde.	Realizar intervención en crisis y contención. Elaborar junto con la Trabajador/a Social los diagnósticos Elaborar e implementar junto con la Trabajador/a Social los de planes de intervención. Realizar atención psicosocial individual y grupal (cuando corresponda) con las mujeres y sus hijos/as en la Casa. Activar, fortalecer y/o crear de redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. Apoyar el trabajo de redes de la Coordinadora de la Casa Elaborar informes psicosociales y mantener actualizados los registros

Técnico Social o Educadora administrativa: Encargada de apoyar el funcionamiento de la casa, así como de asistir en las funciones de la trabajadora social, el trabajo en terreno y en la medida de sus habilidades trabajo educativo y/o recreativo con las mujeres y sus hijos/as.	**Conocimientos:** Género y violencia de género, conocimientos de administración, Word, Excel. **Habilidades:** Trabajo en equipo, capacidad de organización, capacidad de coordinación con otras instituciones, capacidad de acogida y escucha, entre otros.	Realizar tareas administrativas y contables. Apoyar el trabajo de redes comunitarias Apoyar al funcionamiento y operación diaria de la Casa. Apoyar el cumplimiento del Reglamento Interno de la casa
Educadora Social	**Conocimientos:** Con experiencia ligada al trabajo educativo y promocional con poblaciones vulnerables, atenciones médicas compensatorias de urgencia, enfoque de derechos y género; No es requisito que tenga formación técnica específica en el área. **Habilidades:** Trabajo en equipo, capacidad de contención, manejo de situaciones de crisis y manejo grupal.	Apoyar el funcionamiento diario de la casa. Velar por el cumplimiento del Reglamento Interno. Cuidar a los niños/as en horario diurno durante el tiempo que las mujeres se encuentran realizando otras actividades, si corresponde. Velar por el establecimiento de relaciones interpersonales, trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, entre otras. Apoyar el proceso de intervención con la usuaria en coordinación con las/os profesionales del equipo. En horario nocturno es responsable del funcionamiento de la casa.

Abogado/a[46]	**Conocimientos:** Experiencia de trabajo jurídico en Derechos Humanos y migratorios. Deseable conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género. Conocimiento de legislación nacional aplicable a los casos de Trata de personas. Deseable experiencias profesionales u otras en trabajo comunitario, atención a personas vulnerables, especialmente mujeres competencias y habilidades sociales a nivel comunicacional.	Responsable de la representación jurídica de las mujeres de la Casa, especial y particularmente en materia penal; Responsable de la asesoraría a las usuarias en materia legal y realizar las diligencias necesarias a fin de regularizar la situación migratoria. Participar en conjunto con la Psicóloga y Trabajadora social en el Diagnóstico y confección del Plan de Intervención Individual de cada mujer. Participar en las reuniones de equipo. Confeccionar los informes solicitados por el SERNAM y/o ejecutor. Reportar semanalmente a la Coordinadora de la Casa de Acogida, el estado de las causas judicializadas.

[46]En caso que la Casa de Acogida no cuente con este recurso humano, sus funciones esperadas deben ser asumidas por un/a abogado/a del Centro de la Mujer que determine en conjunto la Encargada Regional y la Coordinadora de la Casa, considerando factores como experiencia previa, distancia, carga laboral, entre otros factores.

Capítulo 3: Resultados Esperados

Dentro de los resultados esperados del dispositivo Casas de Acogida, en relación con el ámbito técnico, se han considerado cuatro ejes fundamentales, los cuales serán descritos y tratados de manera independiente, a fin de facilitar su lectura y comprensión.

1. RESULTADOS TÉCNICOS

1.1. Gestión y Atención.

Este ítem busca dar respuesta a la interrogante: ¿Quiénes son las mujeres que habitan y reciben atención al interior del dispositivo? Para ello, es preciso que la entidad ejecutora, por medio de la Coordinadora, presente al SERNAM Regional los siguientes documentos, que a continuación se singularizan, en las fechas que se especificarán más adelante.

Lo anterior, es de suma relevancia puesto que es la Unidad en Violencia Contra la Mujer, quien debe coordinar la generación de los resultados de gestión en torno a la intervención de los dispositivos en las líneas de Atención, Protección, Reparación y Prevención de la VCM.

En este ámbito, la entidad ejecutora del dispositivo deberá asegurar, de manera periódica y hasta que se determine lo contrario, el envío de los siguientes informes y registros de los datos recopilados como parte de la intervención según la vigencia de los respectivos convenios:

- Informe mensual de Gestión.
- Informe Semestral y Anual de Gestión.
- Mantención y utilización de sistemas de registros, planillas digitales y/o sistema informático.

En base a lo expuesto hasta el momento, cabe señalar que la Casa de Acogida deberá emitir los siguientes informes, de acuerdo al formato, fecha y tipo que se estipula en la siguiente tabla:

Tabla 4: Registros e Informes periódicos de responsabilidad de la Casa de Acogida

Periodicidad de informe	Tipo de informe	Fecha	Formato
Semanal	Registro de información de flujos de usuarias e hijos/as.	Lunes de cada semana.	Sistema Informático o instrumento definido por SERNAM.
Mensual	Gestión: Información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las usuarias y sus hijos/as.	Primer día hábil del mes.	Sistema Informático o instrumento definido por SERNAM.

Informe Semestral de Gestión	Avances 1er semestre de la Gestión técnica del dispositivo. Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades.	Primer día hábil del mes de julio.	Formato definido por SERNAM.
Informe Final Gestión Convenio Casa de Acogida	Gestión técnica del modelo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.	Un (1) día antes de finalizar el último mes de vigencia.	Formato definido por SERNAM.

La fecha de cierre de la información que el ejecutor tomará para la elaboración de cada documento, será indicada por la Dirección Regional en plazo correspondiente.

El formato y/o sistema que se ocupará para elaborar cada informe será indicado a las Direcciones Regionales por la Unidad en Violencia Contra las Mujeres Nivel Central.

Respecto a la construcción del perfil de mujeres, la entidad ejecutora deberá procurar el registro y seguimiento periódico de información relativa éste, con el objeto de estar disponible cuando sea solicitada. Asimismo, debe incluirse en los informes periódicos cuantitativos y cualitativos de gestión.

Los componentes mínimo que debe considerar el perfil de mujeres se detallan en la siguiente Tabla[47]:

Tabla 5: Requisitos mínimos perfil de mujeres Casas de Acogida

Rango etario de las mujeres	Nacionalidad	Estado civil	Vínculo de pareja con agresor
1. Menos de 18 años. 2. Entre 18-25. 3. Entre 26-35. 4. Entre 36-45. 5. Entre 46-59. 6. 60 o más años.	1. Chilena. 2. Peruana. 3. Boliviana. 4. Ecuatoriana. 5. Colombiana. 6. Argentina. 7. Brasilera. 8. Norteamericana. 9. Otro país latinoamericano. 10. Otro país europeo. 11. Otros países.	1. Casada. 2. Divorciada. 3. Soltera. 4. Viuda.	1. Casada. 2. Conviviente. 3. Ex Conviviente. 4. Divorciada. 5. Separada de hecho. 6. Pololos. 7. Ex Pololo. 8. Padres de hijo e hija en común. 9. Otra relación.

[47] Las categorías (tramos etarios, nacionalidad y otros aspectos) serán definidas por SERNAM.

Escolaridad 1. Analfabeta. 2. Sin Educación. 3. Básica Incompleta. 4. Básica Completa. 5. Media Incompleta. 6. Media Completa. 7. Educación Superior Incompleta. 8. Educación Superior Completa.	**Trabajo remunerado Sí - No** Para las mujeres que cuentan con un trabajo remunerado, indicar área de desempeño: 1. Agricultura y pesca. 2. Minas y Canteras. 3. Industrias Manufactureras. 4. Servicios de utilidad pública. 5. Construcción. 6. Comercio. 7. Transporte, almacenamiento y telecomunicaciones. 8. Bancos y financieras. 9. Servicios.	**Actividad principal para las que mujeres que no cuentan con un trabajo remunerado** 1. Dueña| De Casa. 2. Estudiante. 3. Pensionada o Montepiada. 4. Estudia Y Trabaja. 5. Otro.	**Ocupación principal** 1. Patrona o empleadora. 2. Trabajadora por cuenta propia. 3. Empleada sector público. 4. Empleada sector privado. 5. Obrera sector público. 6. Obrera sector privado. 7. Servicio doméstico. 8. Familiar no remunerado. 9. FF.AA. y de orden.
Formalidad. 1. Trabajo estable dependiente. 2. Trabajo estable independiente. 3. Trabajo Esporádico. 4. Cesante.	**Sistema de salud.** 1. FONASA. 2. Isapre. 3. Sin previsión.	**Número de personas que componen el hogar.**	**Es Jefa de Hogar:** 1.Sí. 2.No.
Ingresos totales del hogar.	**Ingresos totales propios de la mujer.**	**Número de hijos e hijas.**	**Pertenencia a etnia:** 1. Atacameña. 2. Aymara. 3. Colla. 4. Kaweskar. 5. Mapuche. 6. Quechua. 7. Rapa Nui. 8. Yámana. 9. Otra.

1.2. Resultados cuantitativos esperados del dispositivo

Desde SERNAM se espera que los equipos de las Casas de Acogida cumplan con un mínimo de acciones y gestiones durante la estadía de la mujer, las cuales pueden agruparse en dos grandes ejes de intervención: Psicosocial y Jurídico.

Dentro de las acciones de mínimas requeridas por SERNAM, respecto a la intervención psicosocial, se espera que el equipo de la Casa contenidos mínimos, en cuanto a registro, sean las siguientes:

- 100% de las mujeres que egresan cuentan con Ficha de Egreso donde se registra la Evaluación de la Violencia, Daño y Riesgo.
- 100% de las mujeres trasladadas cuentan con Ficha de Traslado, previa coordinación según lo indicado en las Orientaciones Técnicas 2015.
- 100% de las mujeres que desertan, cuentan con evaluación del nivel de violencia daño y riesgo, a excepción de las mujeres que desertan en el proceso de diagnóstico, la que se registra en la Ficha de Deserción.
- 100% de las mujeres retiradas, cuentan con evaluación del nivel de violencia daño y riesgo, que se registra en la Ficha de Retiro.

Desde el ámbito de la protección e intervención jurídica, se espera que el equipo de la Casa de Acogida dé cuenta de las acciones realizadas con la mujer, poniendo especial énfasis en:

- Activación de botón de emergencia o solicitud de renovación, cuando corresponda, al momento de formalizar el ingreso de la mujer a la Casa de Acogida.
- Procurar el levantamiento de acciones de protección por parte de los/as abogados/as para garantizar representación y gestión para la dictación o vigencia de medidas de protección/cautelares en favor de las mujeres y sus hijos/as, según corresponda.
- Restituir, fortalecer o crear una red primaria que favorezca la protección y reinserción social de las mujeres y sus hijos/as.
- Articular el trabajo de la casa de acogida en relación de continuo y/o o complementariedad con los centros de la mujer, como con otros modelos de intervención en violencia contra la mujer de SERNAM, unidades y programas que permitan dar respuesta y ampliar las oportunidades de las mujeres y sus hijos/as.
- Propiciar acciones de formación, capacitación y gestión de la red público – privada, que permitan lograr su inserción en puestos de trabajo o emprendimientos económicos.
- Aplicar "Pauta de intervención" al 100% de las mujeres pre ingresadas e ingresadas, con el fin de evaluar su nivel de violencia, daño y riesgo que se registra en la Pauta de Intervención.
- Procurar que el 100% de las mujeres ingresadas reciban atención de primer apoyo, diagnóstico integral y Plan de intervención Individual que se registra en la Pauta de Intervención.
- Brindar representación judicial al 100% de las mujeres ingresadas.
- Intencionar que el 100% de las mujeres que ingresen a la Casa presenten querella por delitos en violencia intrafamiliar y desacato, cuando corresponda, con excepción de aquellas que la rechazan, desertan, tienen abogada/o particular o su causa está terminada.
- Reubicar en establecimientos educacionales al 100% de los hijos/as ingresados/as que así lo requieran. Además, deberán recibir atención psicosocial individual y grupal, y ser derivados a las instancias institucionales que correspondan.

Por otra parte, existen resultados esperados de índole transversal. Específicamente, respecto al proceso de Seguimiento, donde el equipo debería poner atención en:

- Procurar que todas las mujeres que presenten algún tipo de salida del dispositivo, cuenten con Seguimiento, el cual dé cuenta de la evaluación del nivel de violencia, daño y riesgo, que debe registrarse en la Ficha de Seguimiento.

Para todos los efectos de reporte de estas acciones esperadas, se deberá utilizar el documento o instrumento determinado por SERNAM.

1.3. Seguimiento del cumplimiento de indicadores de componentes.

Dado que la gestión de los equipos de la Casa de Acogida tiene comprometidos diversos indicadores, los cuales deben ser informados de manera mensual a la Encargada Regional.

En virtud de lo anterior, es fundamental se mantengan actualizadas las fichas y/o documentos, que componen el historial de cada mujer. En este sentido, se debe tener especial cuidado con:

- Pauta de Intervención.
- Ficha de atenciones y gestiones jurídicas y judiciales.
- Hoja de registro de intervenciones individuales.
- Ficha de Egreso.
- Ficha Seguimiento Egreso.
- Ficha de Deserción.
- Ficha de Seguimiento Deserción.
- Ficha Derivación, Interrupción y Traslado.
- Ficha Seguimiento, Derivación, Interrupción y Traslado.
- Ficha de Retiro.
- Ficha de Seguimiento Retiro.
- Ficha de Autoprotección.
- Cuestionario de Satisfacción de Mujeres Atendidas.

Por otra parte, el equipo debe informar de manera mensual, ya sea a través del Sistema Informático u otro instrumento que determine SERNAM, acerca de:

- % de mujeres con seguimiento posterior al egreso, que mantienen o disminuyen el riesgo que presentaron al momento del egreso de la Casa de Acogida.

- Cantidad de mujeres, ingresadas a la Casa de Acogida, que cuentan con Querella, según su tipo (Amenazas, maltrato habitual, lesiones).

- Cantidad de Mujeres según su tipo de salida.

- Cantidad de mujeres con denuncias y patrocinio.

2. INFORME CUALITATIVO SEMESTRAL Y ANUAL

La entidad ejecutora deberá garantizar la entrega de Informe de gestión Anual y Semestral que incluya análisis cualitativo de la intervención del dispositivo. En este sentido se promueve realizar análisis FODA u otros que permitan recoger buenas prácticas y oportunidad de mejora de la intervención del dispositivo.

2.1. Análisis FODA

Si bien hay libertad en la metodología para realizar el informe cualitativo, se considera que el modelo de trabajo FODA, acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, sería una herramienta a considerar, toda vez que permite crear un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.). Es similar a contar con una fotografía global de una determinada situación.

Lo anterior, implica definir decisiones estratégicas, de vital importancia para la organización, pues una de sus particularidades es que sus efectos son a largo plazo y difíciles de revertir[48]. Por tanto, la matriz FODA permite obtener un diagnóstico preciso de la situación actual, para que en función de ello, las líneas de acción y trabajo sean acordes con los objetivos rectores del dispositivo.

De manera somera, los conceptos centrales del análisis FODA, se pueden entender como[49]:

- Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.
- Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

- Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

- Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Por otra parte, algunos ejemplos útiles para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas son destacados en el siguiente cuadro:

[48] Del Sol, P. (2014).,*Decisiones estratégicas*, Material Curso MOOC Evaluación de Decisiones Estratégicas, Santiago, Depto. Ing. Industrial, PUC.
[49] Del Sol, P. (2014).,*Decisiones estratégicas*, Material Curso MOOC Evaluación de Decisiones Estratégicas, Santiago, Depto. Ing. Industrial, PUC.

Cuadro 1: Metodología FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
- Buen ambiente laboral. - Proactividad en la gestión. - Buena calidad del producto final. - Experiencia de los recursos humanos. - Recursos humanos motivados y contentos. - Procesos técnicos y administrativos de calidad. - Cualidades del servicio que se considera de alto nivel.	- Regulación a favor. - Mercado mal atendido. - Necesidad del producto. - Inexistencia de competencia.	- Equipamiento viejo. - Falta de capacitación. - Problemas con la calidad. - Reactividad en la gestión. - Incapacidad para ver errores. - Falta de motivación de los recursos humanos. - Producto o servicio sin características diferenciadoras	- Regulación desfavorable. - Cambios en la legislación. - Segmento del mercado contraído.

Es importante destacar que el análisis FODA no se limita solamente a elaborar cuatro listas. Su aporte más significativo, es la evaluación de los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y las amenazas, así como la obtención de conclusiones sobre la situación del objeto de estudio y la necesidad de emprender una acción en particular.

Respecto al formato del informe semestral o anual, en caso de utilizar el análisis FODA, se recomienda seguir el diseño del Anexo 2.

3. RESULTADOS ADMINISTRATIVOS

3.1. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS FINANCIEROS

3.1.1. Objetivo general:

Proporcionar a las personas responsables conocimientos fundamentales sobre los procesos contables y la sistematización de los mismos para preparar, organizar y contabilizar los documentos fuente de los dispositivos que son necesarios en la presentación de estados financieros con eficiencia, calidad y competitividad.

3.1.2. Objetivos específicos:

- Interpretar la naturaleza del Activo, el Pasivo y el Capital y su destino manifiesto.
- Valorar e identificar los procesos contables para realizar los estados financieros.
- Reconocer las facilidades que proporciona la sistematización contable para realizar los registros que exige el Servicio.

Tener presente que para cada proceso financiero existe el **Manual de Rendición de Cuentas**, el cual resguarda tanto los intereses de las personas responsables como los de la Unidad en Violencia contra la Mujer de acuerdo al procedimiento de planificación presupuestaria

3.2. REVISIONES CONTABLES

Transferencia y auditorias: Las personas responsables de estos procesos deben velar por los procedimientos simples implementados en el Manual de Rendiciones. Como a su vez el seguimiento a las ejecuciones presupuestarias con transferencias corrientes y supervisiones de auditorias a los ejecutores responsables con su respectivo informe.

3.3. INFORMES

Los informes son enviados por la Unidad VCM del nivel Central a las respectivas personas responsables de cada proceso, especificado en el Manual de Rendiciones del Servicio. Estos informes son elaborados por distintos departamentos del nivel Central, entre estos:

- Las Supervisiones de la Unidad de Transferencia
- Informes de Ejecución Presupuestaria de transferencias corrientes, elaborado por la Unidad De Contabilidad
- Ejecuciones presupuestarias de transferencias regionales, elaborada por el Departamento de Administración y Finanzas.

Estos informes, una vez visados por la Unidad de VCM nivel Central, son enviados a las regiones para su respectivo análisis, observación y ejecución. Este debe cual debe ser enviado devuelto a Nivel Central dentro de los próximos 15 días hábiles con su respectiva medida o compromiso a implementar para este efecto.

3.4 SUPERVISIONES TÉCNICAS

Las supervisiones técnicas del dispositivo tienen como fin el retroalimentar el trabajo que se está realizando dentro del dispositivo, tanto a nivel regional como nacionalmente.

La conversación con los equipos de intervención, la retroalimentación y el verbalizar fortalezas y nudos críticos conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SERNAM, y por tanto, la evolución de estos en pro de las mujeres, garantizando en todos los casos una atención digna, de calidad y que siempre se garanticen los derechos de los usuarios.

Para llevar a cabo esto se considera la revisión de los siguientes aspectos mínimamente:

- Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Ejecución de las Orientaciones Técnicas.
- Registro de datos.

- Casos complejos.
- Fortalezas en la intervención.
- Redes con las que se está trabajando y coordinaciones de relevancia para los casos.
- Otras buenas prácticas.

Las modalidades pueden ser las siguientes:

- Visitas en terreno.
- Videoconferencia para la asesoría.
- Videoconferencia para supervisión.

Anexos

Bibliografía
Manuales de Intervención
Protocolos de actuación
Legislación vigente
Manual de Rendición de Cuentas
Instrumentos de Ingreso, Salidas y Seguimiento

Referencias y documentos de interés

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (1994). Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Convención Belem do Pará. Brasil: Organización de los Estados Americanos.
- Del Sol, P. (2014). *Decisiones estratégicas*, Material Curso MOOC Evaluación de Decisiones Estratégicas, Santiago, Depto. Ing. Industrial, PUC.
- Organización de las Naciones Unidas – ONU. (1948). "Declaración Universal de Derechos Humanos". Nueva York: Autor.
- Organización de las Naciones Unidas – ONU. (1981). Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Nueva York: Autor.
- Organización de las Naciones Unidas – ONU. (1994). Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Nueva York: Autor.
- Prochaska, J. y Di Clemente, C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking. Towards an integrative model of change. Journal of consulting and clinical psychology, 390 - 395.
- Prochaska, J. y Di Clemente, C. (1986).Toward a comprehensive model of change. En: Miller, W. y Heather, N. (eds.). Treating addictive behaviors: Processes of change. Nueva York: Plenum Press.
- Prochaska, J. y Di Clemente, C. (1992). Stages of change in the modification of problem behaviors. En Hersen, M., Eisler, M. & Miller, P. (Eds.). Progress in behavoir modification. California: Sage.
- Prochaska, J., Di Clemente, C. y Norcross, J. (1992). In search of how people change. Applications to addictive behaviors, American Psychologist 47, 1102 - 1114.

- Machuca A. (2001), *Apoyo Psicológico a Mujeres Víctimas de Violencia, en Violencia en la Familia. Programa de Intervención en Red: La Experiencia de San Bernardo*, Ed. Galdoc, Santiago de Chile.

Control de Cambios:

N° de Versión que Modifica	Fecha de Aprobación Versión que Modifica	Principales Puntos Modificados	Descripción del cambio