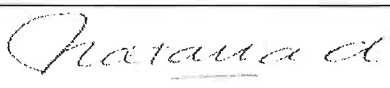
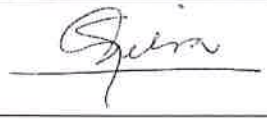
ORIENTACIONES TÉCNICAS

CENTROS DE LA MUJER

AÑO 2015

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	30/10/14	Macarena Escobillana	
	30/10/14	Nati Echegoyen	
	30/10/14	Natalia Álvarez	
Revisado por	30/12/14	Vesna Madariaga	
Aprobado por	31/12/14	Claudia Pascual	



Contenido

INTRODUCCIÓN....4
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 Y MODELO CENTROS DE LA MUJER.....11
1. COBERTURA TERRITORIAL....11
2. OBJETIVOS....12
2.1. Objetivo General....12
2.2. Objetivos Específicos....12
3. SUJETAS O SUJETOS DE ATENCIÓN- REQUISITOS PERFIL....13
4. LINEAS DE INTERVENCIÓN Y PROCESOS DE INTERVENCIÓN....14
4.1 LÍNEA DE PREVENCIÓN....14
5.1. LÍNEA DE ATENCIÓN....19
5.1.1 Orientación e información....19
5.1.2 Intervención psicosociojurídica....20
5.1.2.1 Ingreso a atención psicosociojurídica....20
5.1.2.2 Reingreso....21
5.1.2.3 Co-construcción del plan Individual....21
5.1.2.4 Plan de Seguridad....21
5.1.2.5 Ejecución y evaluación del plan de intervención....22
5.1.2.6 Salida y Seguimiento....22
5.2. Tipos de Salida....22
5.2.1 Egreso....22
5.2.2 Interrupción....22

5.2.3 Derivación 22
5.2.4 Derivación a Casas de Acogida....23
5.2.5 Traslado....23
5.2.6 Deserción....23
5.2.7 Seguimiento del Centro....23
EQUIPO DE TRABAJO Y FUNCIONES....25
Capítulo 2: Actores claves: Roles y Responsabilidades....29
Capítulo 3: Resultados Esperados....31
Respecto a la Línea de Atención....32
Respecto a la línea de Prevención:....33
1.1. Perfiles de mujeres....33
1.2. Resultados Administrativos:....34
1.2.1. Sistematización de datos financieros....34
1.2.1.2. Objetivos específicos....34
1.2.2. Revisiones Contables....35
1.2.3. Informes....35
1.3. Supervisiones Técnicas....36
ANEXOS....37

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.

[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.

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 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

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.

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

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 Y MODELO CENTROS DE LA MUJER.

Los Centros de la Mujer son dispositivos destinados a la orientación, atención, protección y prevención de la violencia en contra de las mujeres en los distintos territorios del país.

Si bien en sus inicios este fue un dispositivo concebido para la prevención, a lo largo su implementación dada la demanda de respuesta se ha orientado más a la atención y protección de casos en violencias generadas en el espacio íntimo de pareja. No obstante, por lo estratégico de la territorialización del dispositivo, los equipos de los Centros de la Mujer han continuado desarrollando acciones en prevención comunitaria y sensibilización de actores.

En las presentes Orientaciones Técnicas se describe el funcionamiento del dispositivo Centros de la Mujer, el cual contempla dos grandes líneas de intervención: Atención y Prevención. Se especificará en el curso del documento las distintas sujetas y sujetos de atención, objetivos y resultados esperados.

Las prestaciones que comprenderá la línea de atención serán: orientación e información a todas las mujeres que sufren algún tipo de violencia en el territorio, brindándoles la contención necesaria y coordinando el trabajo en red pertinente en cada caso; luego de esto, y si la mujer ha sido víctima de violencia por parte de su pareja o ex pareja, ingresará a la intervención psicosociojurídica enfocada principalmente a éste tipo de violencia.

La línea de prevención, por su parte, se implementará para el conjunto de los Centros de la Mujer a lo largo del país en dos componentes: Difusión y Coordinación Intersectorial en el levantamiento de redes.

Para que sea factible la ejecución de cada Centro de la Mujer en el territorio nacional, SERNAM suscribe un Convenio de Colaboración con instituciones públicas o privadas, tales como: Municipios, Servicios de Salud, Gobernaciones, Fundaciones, Corporaciones, entre otras.

1. COBERTURA TERRITORIAL

Región	Nº de Centros	Región	Nº de Centros
Arica y Parinacota	1	Bío Bío	14
Tarapacá	2	La Araucanía	8
Antofagasta	3	Los Ríos	4
Atacama	3	Los Lagos	4
Coquimbo	4	Aysén	2
Valparaíso	11	Los Lagos	4

Metropolitana	29	Aysén	2
O'Higgins	4	Magallanes	2
El Maule	7	**Total**	**98**

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Contribuir en el ámbito local a disminuir y desnaturalizar la violencia contra las mujeres a través de acciones de prevención y atención psicosocial y jurídica, como también articular redes que permitan generar una respuesta institucional oportuna en el territorio, en conjunto con organizaciones sociales y otras entidades privadas allí presentes.

2.2. Objetivos Específicos

1. Otorgar orientación e información y generar coordinaciones con redes para todas las mujeres que consulten en el dispositivo y sufran de violencias en el territorio.

2. Constituir una instancia local de referencia que brinde atención, contención, protección y reparación[4] a mujeres que viven violencia de pareja, potenciando habilidades personales, de autoestima y creando consciencia del nivel de riesgo y de la violencia de género.

3. Potenciar a través de la intervención, psicológica, social o económica, las distintas autonomías de la mujer

4. Fomentar y acompañar el proceso de autonomía económica e integración social de las mujeres mediante coordinaciones con entidades públicas y/o privadas.

5. Otorgar representación judicial a las mujeres que vivan violencia en el contexto de pareja o ex pareja en sede penal o sede familia para promover su protección y acceso a la justicia.

5. Implementar estrategias de prevención como sensibilización, capacitación y trabajo con redes en la comunidad con el objeto de promover cambios culturales en torno a la violencia contra las mujeres.

[4] Esta línea se contemplará en experiencia piloto, previo diagnóstico y propuesta técnica a levantar el 2015.

6. Implementar acciones de difusión, sensibilización y capacitación con funcionarios/as y actores/trices de instituciones públicas y/o privadas e integrantes de organizaciones comunitarias y redes locales en el ámbito de la prevención, para la pesquisa, detección precoz, derivación, atención oportuna y seguimiento de los casos de violencia.

7. Articular coordinaciones intersectoriales locales en los ámbitos judiciales, de salud, educacionales, laborales y otros que contribuyan a otorgar atención y derivación oportuna a las mujeres que viven todo tipo de violencia, facilitando el cabal ejercicio de sus derechos.

8. Realizar acciones de seguimiento con las mujeres que han salido del dispositivo con el fin de monitorear en forma permanente la situación de violencia y el nivel de riesgo en la que se encuentran, junto con las medidas en caso de ser necesarias.

9. Velar por la coordinación entre los dispositivos de SERNAM VCM en la región para la coordinación intersectorial y la atención de violencia de pareja, sexual[5], trata, casos de riesgo grave o vital y reeducación de hombres, entregando la información necesaria en los casos de derivación y respetando los tiempos establecidos para enviar los reportes e informes que se requieran.[6]

10. Promover la coordinación del dispositivo con otros programas de SERNAM en el territorio, según lo establecido en los protocolos de acción que se encuentran en el apartado "Anexos" y a los propios elaborados por la Dirección Regional.

3. SUJETAS O SUJETOS DE ATENCIÓN- REQUISITOS PERFIL

Las sujetas o sujetos de atención se diferenciarán según las líneas de intervención del dispositivo, que son la de atención y prevención.

La línea de atención se subdivide en:

- Orientación e información: Todas las mujeres de 18 años o más que sufren o han sufrido violencias sin importar su nacionalidad, estado civil, nivel socioeconómico, nivel educativo, etnia, capacidad, ocupación, religión, creencias, salud u orientación sexual, entre otras.

- Intervención psicosociojurídica: se enfocará específicamente en mujeres de 18 años o más que hayan sufrido violencia por parte de su pareja o ex pareja.

[5] Donde se encuentre instalado el dispositivo CVS.
[6] Según Orientaciones establecidas en Anexos.

4. LINEAS DE INTERVENCIÓN Y PROCESOS DE INTERVENCIÓN

4.1 LÍNEA DE PREVENCIÓN

La línea de prevención para el conjunto de los Centros de la Mujer a lo largo del país se implementará en dos componentes: Difusión y Coordinación Intersectorial en el levantamiento de redes.

El Programa de Prevención integral en Violencias contra las Mujeres para el año 2015 se implementará, tanto en Centros de la Mujer priorizados a nivel nacional como en algunos Municipios del país donde la oferta programática en VCM es incipiente o nula, a través de recursos específicos destinados para su implementación. El Programa de Prevención Integral en VCM cuenta con lineamientos operativos (ver el documento adjunto "Lineamientos Operativos del Programa de Prevención Integral en VCM") y deben ser una referencia en la implementación de los Centros de la Mujer priorizados con recursos humanos para ello al 2015.

Para el caso de los Centros de la Mujer priorizados en el Programa de Prevención Integral en Violencia contra las Mujeres se definen cuatro componentes: Difusión, Sensibilización, Capacitación y Coordinación Intersectorial.

El **objetivo** del Programa de Prevención en los Centros de la Mujer, como en los municipios de las comunas priorizadas es "Prevenir las violencias contra las mujeres y su naturalización en la sociedad chilena".

En cuanto a la **conceptualización** de la prevención de la VCM, se entenderá por prevención el conjunto de intervenciones que se realizan antes de la ocurrencia del fenómeno y que apuntan a evitarla, es decir lo que en algunos ámbitos se conoce como "prevención primaria".

Los **lineamientos generales** de la intervención en prevención son:

- Transitar del enfoque de *Violencia Intrafamiliar* (VIF) al de *Violencia contra las mujeres* (VCM).
- Visibilizar y problematizar la diversidad de manifestaciones de violencia y la diversidad de mujeres que la viven en los diferentes territorios del país.
- La principal estrategia será el trabajo en red con agentes multiplicadores. Por ello, se priorizarán en los territorios los sectores de Educación, Medios de Comunicación, Policías, Justicia y Salud.

Atendiendo a la distribución y disponibilidad de **recursos humanos**, se distinguirán tres bajadas de las presentes orientaciones técnicas:

A) Centros de la Mujer que en 2015 cuenten con una nueva/o profesional para la línea de prevención.
B) Centros de la Mujer que en 2015 no cuenten con una nueva/o profesional para la línea de prevención.
C) Municipios que ejecuten la línea de prevención con una nueva/o profesional SERNAM.

En diversos ámbitos, las metas serán distintas para cada una de esas 3 realidades (Ej. en el caso de los Municipios las metas se establecerán por Convenio conjuntamente con otros programas de SERNAM).

Para el caso de los Centros de la Mujer que cuenten con una nueva/o profesional para la línea de prevención la **planificación** del trabajo de prevención se traduce en un Programa de Prevención del Centro, en el que cada Centro de la Mujer priorizado definirá (en base a su diagnóstico local) los públicos objetivos, las actividades y su forma de evaluación. Para dar cuenta de lo realizado, se entregarán reportes trimestrales y al finalizar el año se elaborará un Informe de Prevención del Centro.

A) Los **componentes** de la línea de prevención en los Centros de la Mujer con nueva/o profesional para prevención son cuatro:

Componente	Objetivo	Principales resultados esperados
1. DIFUSIÓN	Que la comunidad conozca la realidad de la VCM	-eventos en fechas conmemorativas -producción y distribución de material gráfico -apariciones en medios de comunicación
2. SENSIBILIZACIÓN	Que participantes en una acción quieran transformar esa realidad.	-charlas -actividades culturales -diálogos vecinales
3. CAPACITACIÓN	Que participantes adquieran herramientas para transformar esa realidad.	-talleres -cursos e-learning
4. COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Que se generen redes de trabajo, coordinación y alianzas interinstitucionales locales.	-mesa intersectorial -sistema integrado de información

B) Los **componentes** de la línea de prevención en los Centros de la Mujer que no cuenten con nueva/o profesional para prevención son dos:

Componente	Objetivo	Principales resultados esperados
1. DIFUSIÓN	Que la comunidad conozca la realidad de la VCM	-eventos en fechas conmemorativas -producción y distribución de material gráfico -apariciones en medios de comunicación
4. COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Que se generen redes de trabajo, coordinación y alianzas interinstitucionales locales.	-mesa intersectorial -sistema integrado de información

Descripción de los Componentes de Prevención:

1. Difusión: El componente de difusión contempla acciones para informar de la prevalencia de la VCM en la comuna, las causas y consecuencias de la VCM, la existencia del Centro de la Mujer y sus servicios, etc.

El público objetivo del componente de difusión es la comunidad en general: mujeres, hombres, niño/as, jóvenes y adulto/as mayores, sin distinción.

Las acciones a desarrollar por cada Centro de la Mujer/Municipio deben incluir al menos:

- *realización de 2 eventos comunitarios en torno a fechas conmemorativas (8 de marzo, 25 de noviembre, 14 de febrero u otros que a nivel local puedan resultar significativos).*
- *distribución del material gráfico proporcionado por el Nivel Nacional, así como generación y distribución de material gráfico propio (folletería, afiches, otros)*
- *3 apariciones en prensa escrita, radios locales, páginas web, televisión u otros medios locales/regionales.*
- *otras acciones de difusión que el Centro determine en base a su diagnóstico local.*

En el caso de los Centros de la Mujer que cuenten con una nueva/o profesional en 2015, los eventos comunitarios serán 3 y las apariciones en medios de comunicación serán 5.

2. Sensibilización: Estará focalizada en el abordaje y la concienciación sobre los estereotipos socioculturales de género, que son la causa subyacente de las diversas manifestaciones de violencia contra las mujeres. Este componente será desarrollado por los Centros de la Mujer que cuenten con una nueva/o profesional para prevención.

El público objetivo son las personas que el Centro de la Mujer defina como prioritarias para estar sensibilizadas en temáticas de VCM, preferentemente vinculadas a los sectores de educación, salud, justicia, policías, medios de comunicación y organizaciones comunitarias.

A diferencia de las actividades de Capacitación, las actividades de Sensibilización serán de corta duración (orientativamente, menos de 4 horas).

Caber hacer especial mención de la importancia de la metodología aplicada a las acciones de sensibilización. Se constata que en el ámbito del cambio cultural y de actitudes, es muy conveniente que la estrategia pedagógica no se limite a la mera transmisión de información en el plano cognitivo, sino que requiere de una interiorización que conecte también con lo emocional y que haga sentido desde las propias experiencias. Por ello, se recomienda que las actividades incluyan una parte de trabajo vinculado con la cotidianidad, el cuerpo, las expresiones artísticas y el *role playing,* entre otros recursos. De lo contrario, los enfoques estrictamente teóricos, cognitivos y discursivos pueden conseguir una transmisión de contenidos pero que no son interiorizados ni apropiados por las personas. Sin perjuicio de la importancia de la sensibilización personal, cabe destacar la existencia de obligaciones como funcionarios/as públicos en relación a la VCM. Por ejemplo, la obligación de denuncia contenida en el artículo 175 del Código Procesal Penal, para aquellos casos en que se tenga conocimiento de un hecho que revista caracteres de delito.

Las acciones y productos esperados serán definidos por cada Centro de la Mujer en base a las presentes orientaciones y el diagnóstico local. Las acciones de los Centros que cuenten con una nueva/o profesional, incluirán:

- *Realización de 6 actividades (en formato charla, taller, video foro, actividad cultural, diálogo vecinal...) con una participación de 300 personas en total.*

3. Capacitación: Este componente incluye acciones que tienen como fin la adquisición de herramientas y habilidades prácticas por parte de agentes estratégicos/as en el avance hacia la erradicación de la violencia contra las mujeres. El componente será desarrollado por los Centros de la Mujer que cuenten con una nueva/o profesional para prevención.

Las actividades de capacitación tienen mayor duración que las de sensibilización. Para facilitar que los contenidos sean interiorizados y queden incorporados de forma sostenida en el tiempo, las actividades de capacitación tendrán más de 4 horas de duración (orientativamente) y darse en sesiones separadas.

En cuanto al público objetivo, cada Centro de la Mujer debe identificar los y las agentes estratégicos que deben recibir una capacitación en materia de VCM en base al diagnóstico territorial. Se definen

como prioritarios los siguientes sectores: Educación, Salud, Policías, Ministerio Público y Poder Judicial, sin perjuicio de otros que puedan incluir los propios centros y las DR.

La modalidad de las acciones de capacitación puede ser presencial o e-learning. En el caso de los cursos e-learning, desde el Nivel Nacional se pondrá a disposición la plataforma y los contenidos, y las acciones por parte de cada Centro serán:

- *seleccionar a 60 personas estratégicas para realizar el curso e-learning (la meta nacional es de 6.000)*
- *hacer acompañamiento y seguimiento a las que realicen el curso*
- *propiciar al menos 2 encuentros presenciales al año, para reforzar los contenidos desarrollados en el curso, como una forma de dotar de sentido, volver experiencial y reflexivo el proceso de aprendizaje.*

En el caso de los Centros de la Mujer que cuenten con una nueva/o profesional en 2015, tendrán la responsabilidad de la ejecución del Programa Nacional de Formación de Monitoras/es Comunitarias/os, que se organizará en las siguientes fases:

1. Definición, invitación y selección de las monitoras/es, a partir de las orientaciones del Centro de la Mujer y la Dirección Regional. Las y los participantes serán dirigentas/es comunitarias, sindicales, vecinales, religiosas, de personas mayores, egresadas de los centros de la mujer, etc. Se consideran como susceptibles sujetas/os del Programa Nacional de Formación de Monitoras/es Comunitarias/os los y las integrantes del conjunto de organizaciones funcionales y territoriales la comunidad.
2. Implementación de las sesiones de capacitación. Para ello desde la Unidad Nacional en VCM se facilitarán lineamientos y materiales.
3. Formulación de un proyecto final, para la aplicación de las herramientas adquiridas.
4. Seguimiento y evaluación de las acciones comunitarias planteadas en dicho proyecto final. La evaluación satisfactoria del proceso de capacitación y del proyecto final permitirán la certificación de la capacitación.

La evaluación de las acciones de capacitación contará como instrumento con un cuestionario de opinión sobre los contenidos, metodología, recursos, adquisición de capacidades, etc..Asimismo, desde el Nivel Nacional se realizará en 2015 un piloto de evaluación de impacto de talleres de prevención con jóvenes, con objeto de medir los cambios de actitudes hacia la violencia contra las mujeres.

El componente de capacitación lleva asociados indicadores y objetivos de cobertura, producto esperado, satisfacción y resultado, para cada Centro:

4. Coordinación Intersectorial: El componente busca relacionar las miradas de distintos actores/as participantes de las redes asociadas al tratamiento de las violencias contra las mujeres, con el fin de generar conocimiento útil y accesible sobre la temática.

El público objetivo son instituciones territoriales vinculadas al continuo de pesquisa, derivación, atención y sanción de la VCM en los espacios locales de intervención del Centro.

Las acciones del conjunto de los Centros de la Mujer en este componente se traducirán en:

- *levantamiento de una mesa intersectorial, que coordine y ejecute las acciones emanadas de las cuatro líneas estratégicas del Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres, que inicia su ejecución en 2015. Así, se trata de reforzar el trabajo en red entre la distintas instituciones y organismos relevantes del territorio (los que fueron levantados a través del Diagnóstico) a través de encuentros, convenios, homologación de información y datos, entre otros.*

Por su parte, el SERNAM desde la Unidad Nacional en VCM coordinará las acciones del Plan Nacional de Acción en VCM, además del diseño de un Sistema Integrado de Información en VCM, que incluirá un registro único de casos de violencia contra las mujeres y de femicidio, que requerirá una discusión y bajada a nivel regional y local, donde las mesas de trabajo intersectoriales ya instaladas serán el espacio propicio para desarrollar este trabajo.

5.1. LÍNEA DE ATENCIÓN

La línea de atención se compone de dos grandes ejes:

5.1.1 Orientación e información

Esta prestación está dirigida a toda mujer que consulte en el territorio por violencias u temas afines sin importar su tipo o por quién ha sido perpetrada. Cuando la mujer acuda, el equipo deberá orientar, informar y derivar en los casos que sea pertinente según sea el tema de consulta. En casos de mujeres en crisis, se deberá realizar la contención necesaria por algún/a profesional de la dupla psicosocial.

Al finalizar esta fase, se debe contar con un diagnóstico preliminar que permita concluir si la mujer reúne los requisitos para el ingreso a intervención psicosociojurídica, ya sea para brindar este apoyo inmediato y elaborar un plan de autoprotección, o si es necesario que sea derivada a una Casa de Acogida.

Estas acciones quedarán contabilizadas en los informes de gestión mensuales como una prestación del dispositivo.

5.1.2 Intervención psicosociojurídica

La intervención de mujeres que viven violencias por parte de su pareja o ex pareja en los Centros de la Mujer consiste en una intervención psico-socio-educativa y jurídica orientada a la modificación de conductas, actitudes y disminución de la violencia y riesgos que ésta produce. Se busca que las mujeres se vuelvan conscientes de ellos, para lo cual se les brinda protección, representación y acceso a la justicia en sus casos de violencia.

A cada una de las mujeres que ingresan a intervención psicosociojurídica se le elaborará un Plan de Intervención Individual (PII), que tendrá los objetivos centrales a lograr en la intervención del centro y se ejecutará en la modalidad grupal, donde son las propias mujeres quienes comparten sus experiencias y ponen al servicio de otras lo que les ha ocurrido. De esta manera, pueden escuchar discursos similares y aprender de la experiencia de sus pares.

Lo anterior, tiene como objetivo generar espacios de diálogo reflexivos donde la mujer pueda cuestionar su realidad y movilizarse para impulsar su cambio. Esta concepción pedagógica, se basa en la idea de que cada persona, sin importar cuánta opresión esté sobre ella, puede aprender a examinar el mundo de manera crítica. Por esto, en el desarrollo del proceso es importante tener siempre presente la distinción entre lo que es natural y lo que es cultural e impuesto.

Por su parte, la intervención desde el ámbito jurídico deberá estar incorporada al proceso reflexivo de cambio sobre los derechos de las mujeres, en base a una perspectiva de Derechos Humanos y su vulneración por parte de la violencia que experimentan. Asimismo, pueden gestionarse acciones específicas relacionadas con el apoyo jurídico a las estrategias de protección de la mujer y su representación judicial en los procesos de Violencia Intrafamiliar, garantizando el acceso a la justicia que es un elemento importante a reconstruir en la vivencia de la violencia, el trato digno, justo y sensibilización del sistema de justicia.

Esta constará de las siguientes fases de intervención:

5.1.2.1 Ingreso a atención psicosociojurídica

Luego de haber corroborado que la mujer sufre o ha sufrido violencia por parte de su pareja o ex pareja, se invita a la mujer a participar de la atención multidisciplinaria psicosocioeducativa y jurídica. Después del acuerdo conjunto entre el equipo del dispositivo y la mujer, ella realizará el ingreso a esta fase, donde se elaborará un Plan de Intervención Individual que contemplará el diagnóstico y evaluación conjunta del equipo y en razón de aquello se establecen distintos objetivos

que van a establecer acciones de protección, intervención grupal, y derivaciones en caso que corresponda.

Para realizar este ingreso, se debe contar con un diagnóstico interdisciplinario que permita la exploración de la situación de violencia, a fin de precisar el nivel de violencia, daño y riesgo presentes. Se debe poder dar cuenta tanto de las habilidades sociales, recursos psicológicos que posee la mujer y sus redes para hacer frente a la situación que la afecta y así poder evaluar las acciones jurídicas pertinentes.

Dentro de la entrevista diagnóstica, es importante que el/la profesional aclare las limitaciones del proceso de evaluación, relativizando las expectativas de la usuaria y enfatizando que el proceso de intervención recién está comenzando, dentro de un contexto de confidencialidad y voluntariedad. Será necesario considerar en el diagnóstico y posterior diseño del plan de intervención la identidad cultural de las mujeres que consultan.

La entrevista diagnóstica será realizada según la Pauta de intervención donde se deberá contar con la información sobre datos básicos, situación social y laboral, violencia, riesgo y situación jurídica.

5.1.2.2 Reingreso

Se considera reingreso cuando una mujer ya egresada del dispositivo, vuelve a ingresar a éste, ya sea por violencia por parte de la misma persona, o por parte de otra persona.

5.1.2.3 Co-construcción del plan Individual

Terminado el diagnóstico, la tríada (psicóloga/o, trabajador/a social, abogada/o) se junta y esboza el PII, al igual que en la fase de diagnóstico; Al menos en el diseño debe estar presente todo el equipo profesional, aunque no haya requerimiento de la mujer de acciones jurídicas. Debe ser co-construido con la mujer, ya que no todas las mujeres y los tipos de violencia son iguales, debe ser elaborado de acuerdo a las necesidades y diagnóstico específico de cada mujer.

5.1.2.4 Plan de Seguridad

Antes de iniciar el PII propiamente tal se debe crear un Plan de Seguridad para las mujeres que viven violencia grave o vital. Deben ser elaborados en conjunto con la mujer y su finalidad es identificar la existencia de recursos protectores, fomentar el proceso de toma de conciencia de la gravedad de la violencia y el nivel de riesgo. Especialmente se recomienda brindar el servicio de botón de emergencia del Fono Ayuda Violencia de SERNAM.

5.1.2.5 Ejecución y evaluación del plan de intervención

Luego de la co-construcción del PII se inicia su fase de ejecución, la que debiese tener una duración alrededor de seis meses contados desde su inicio, ello a excepción de los casos judicializados que presentan un tiempo mayor de duración. Se debe intentar trabajar el plan con una periodicidad semanal en cualquier tipo de intervención (grupal, individual, psicosocial, jurídica.)

5.1.2.6 Salida y Seguimiento

Las salidas de los Centros de la Mujer constituyen el término de la intervención periódica con la usuaria, pueden darse las siguientes alternativas: una salida por una decisión conjunta del equipo con la usuaria, puede que ella necesite o quiera suspender por falta de tiempo en un periodo específico, puede que no quiera asistir más, o bien que se consensue su derivación a otra instancia.

En todo tipo de salida deberá evaluarse el nivel de violencia, daño y riesgo.

5.2. Tipos de Salida

5.2.1 Egreso

Se entiende como el momento en que la mujer completa los objetivos propuestos en el Plan de Intervención Individual. El más importante de los objetivos tiene relación con que hayan disminuido los niveles de violencia y riesgo con los cuales había ingresado.

Ninguna mujer puede egresar si los niveles de violencia física y violencia sexual se mantienen o aumentan respecto de la situación al ingreso.

5.2.2 Interrupción

Se refiere a aquella situación donde la mujer se encuentra con un problema tal que no le es posible continuar con el proceso de atención en el Centro, pese a manifestar su compromiso y deseo de seguir adelante, como por ejemplo una enfermedad grave.

5.2.3 Derivación

La derivación se refiere a situaciones donde, por perfil y necesidades de la intervención psicosocial se debe derivar a la mujer a otra instancia de atención, tales como: CVS (en caso de que la región cuente con el dispositivo) Centros de Atención a Víctimas (CAV), COSAM, CAVAS u otro para que ellos realicen toda la atención psicosocial. No hay que confundir las derivaciones, de salida con las derivaciones complementarias a la atención psicosocial y/o jurídica.

5.2.4 Derivación a Casas de Acogida

Cuando el equipo del Centro se encuentre con un caso donde los niveles de violencia y riesgo sean de gravedad e implique riesgo vital, deberá pensar en adoptar la medida de protección de ingresar a la mujer a una Casa de Acogida, esto es un modelo residencial para mujeres que se encuentran en esta situación y/o están en situación de vulnerabilidad a raíz de la violencia que han sufrido.

5.2.5 Traslado

Corresponde a la situación en que la mujer es trasladada a otro Centro o a una Casa de Acogida. Se podrán producir traslados como salidas por cada una de las áreas, así como totales del Centro.

En todos estos casos, se debe gestionar un proceso coordinado para el traspaso de la información a fin de evitar la re-victimización de las mujeres.

5.2.6 Deserción

La deserción se refiere a la decisión unilateral de la mujer de no continuar con la intervención y expresa claramente su intención de no volver a participar de las atenciones en el Centro.[7]

5.2.7 Seguimiento del Centro

Una vez que se ha verificado la salida de la mujer del Centro, ya sea por egreso, deserción, interrupción, derivación o traslado, se debe realizar el seguimiento del caso a través de diversas acciones tales como: visitas domiciliarias, contactos telefónicos, entrevistas con la usuaria y sus redes de apoyo, según corresponda al tipo de salida y nivel de gravedad de la violencia. En los casos de mujeres con alto riesgo deberá ser presencial.

En esta etapa se debe evaluar el nivel de violencia, daño y de riesgo a fin de poder tomar las medidas necesarias en el evento de que la violencia haya empeorado.

A grandes rasgos, el siguiente cuadro señalar los tiempos y acciones que se deben realizar en el seguimiento:

[7] La suma de todas las interrupciones y las deserciones del centro no debieran superar el 30% del total de los ingresos.

Tipo de salida	Cantidad de mujeres	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.
Interrupción	Al 100% de las mujeres que interrumpen la intervención	Al cumplirse un mes desde la fecha de interrupción, luego a los 2 y 3 meses.	Evaluar situación actual y nivel de riesgo, mantener contacto y propiciar el reingreso para la continuación de la intervención.	- Vía telefónica, asegurándose que la mujer puede hablar libremente. - Si se pesquisa riesgo, realizar seguimiento presencial.
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.

EQUIPO DE TRABAJO Y FUNCIONES

Se contará con profesionales y técnicos/as, considerando una distribución flexible según las necesidades regionales y territoriales respecto de la cobertura. El equipo debe ser seleccionado o reemplazado, de acuerdo al convenio suscrito, entre el ejecutor y SERNAM.

- Un/a Coordinador/a jornada completa
- Un/a Trabajadora Social jornada completa
- Un/a Psicóloga/o jornada completa
- Un/a Abogado/a jornada completa
- 1 Monitor/a a jornada completa
- Una secretaria jornada completa

Competencias Genéricas para todo el equipo

- Motivación por el logro y la calidad
- Iniciativa y creatividad
- Aplicación de conocimientos y experiencia previa
- Trabajo en equipo
- Adaptabilidad y flexibilidad
- Conocimientos generales en violencia de género e intrafamiliar.
- Empatía y motivación para el trabajo con mujeres víctimas de violencia
- Experiencia en trabajo con población vulnerable

Tabla de cargo, perfil y funciones del equipo

Cargo	Perfil	Funciones	Jornada
Coordinador/a	- Profesional de las ciencias sociales, preferentemente psicóloga/o o trabajador/a social. - Experiencia en coordinación y gestión de equipos enfocados a la tarea. - Conocimiento en intervención con mujeres víctimas. - Conocimiento en redes,	- Dirigir el proceso de planificación y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo del Centro, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas. - Mantener coordinación con Direcciones Regionales - Velar por la mirada integral en los planes de intervención y en la evaluación de éstos. - Supervisar la gestión del Centro a través del registro estadístico.	Jornada completa

	trabajo intersectorial.	- Establecer y mantener coordinaciones con los otros dispositivos de SERNAM - Conducir el proceso de planificación del trabajo del Centro.	
Trabajadora Social	- Título universitario de trabajadora social - Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia, que considere intervención en crisis de primer orden y manejo de intervención grupal. - Conocimiento de gestión en redes institucionales y comunitarias y coordinación intersectorial.	- Acciones de primera acogida y orientación a mujeres consultantes - Trabajo en redes comunitarias, locales y coordinación intersectorial - Atención de mujeres, considerando un abordaje integral, diagnóstico y plan de intervención trabajado en conjunto con psicóloga. - Participar en el proceso de planificación del Centro, de elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Prevención	Jornada completa.

Psicóloga/o	- Título universitario de psicóloga. - Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia considerando intervención en crisis de primer y segundo orden, terapia breve y trabajo grupal. - Deseable experiencia o conocimiento en terapia reparatoria con víctimas y/o mujeres	- Brindar orientación y primera acogida a las mujeres que consultan en el Centro - Participar en el diagnóstico integrado de las mujeres diseñando, implementando y revisando los planes de intervención de las mujeres. - - Participar en el proceso de planificación del Centro, diseño de intervenciones grupales en conjunto con él o la trabajadora social - Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Prevención	Jornada completa.
Abogada/o	- Título universitario de abogado/a. - Experiencia y/o conocimiento en legislación nacional, derecho penal, familia y litigación en reforma procesal penal y tribunales de familia. - Conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género - Experiencias en trabajo comunitario y atención a personas vulnerables, especialmente mujeres	- Brindar orientación, información jurídica y gestionar derivaciones a Centros o Casas de Acogida. - Representar judicialmente en las causas VIF a las mujeres ingresadas al Centro. - Participar activamente en el proceso de diagnóstico y confección de planes integrados de intervención de las mujeres, así como en la realización de talleres jurídicos - Asesorar y acompañar a la coordinadora del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial.	Jornada completa.

		- Participar en el diseño y ejecución del Plan Estratégico de Prevención y apoyar algunas actividades de prevención del CDM.	
Monitora	- Título profesional o técnico del área de las ciencias sociales. - Experiencia acreditable de trabajo con mujeres que viven violencia - Experiencia en el trabajo de grupo y en prevención y actividades comunitarias	- Realizar primera acogida en caso de emergencia sólo cuando corresponda. - Participar en el Plan Estratégico de Prevención - Apoyar el trabajo con las redes institucionales del Centro y dirigir la gestión y coordinación de redes comunitarias - Acompañar a los grupos de ayuda mutua.	Jornada completa.
Secretaria		- Apoyar procesos administrativos bajo directrices de la coordinadora - Recepcionar a las mujeres - Llevar registros administrativos	Jornada Completa

Capítulo 2: Actores claves: Roles y Responsabilidades

EQUIPOS DE TRABAJO	ROLES	RESPONSABILIDADES
Equipo Regional del SERNAM	• Contraparte técnica para la implementación del Convenio.	• Elaboración del Convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Central y considerando la pertinencia regional.
	• Asesoría y seguimiento a la implementación del dispositivo.	• Visitas en terreno y video conferencia para asesoría • Confección de actas de seguimiento.
	• Supervisión de la implementación del modelo de intervención	• Reuniones de Trabajo de la persona responsable de VCM regional con el equipo del dispositivo. • Visitas en terreno y Video conferencia para supervisión • Confección de actas de supervisión. • Seguimiento a las observaciones realizadas por la Unidad de Transferencias del SERNAM
	• Capacitación y acompañamiento técnico de los equipos del dispositivo.	• Realizar inducción y facilitar la participación en capacitación de manera presencial y/o vía e-learning al equipo del dispositivo.
	• Velar por la adecuada coordinación con los actores clave en la región.	• La encargada Regional de la Unidad VCM SERNAM, se relacionará directamente con distintas entidades públicas o privadas relevantes en la región para la derivación de casos y trabajo conjunto cuando lo amerite.
	• Velar por la implementación del dispositivo de acuerdo a las orientaciones técnicas y la atención de calidad de las mujeres.	• Seguimiento y acompañamiento del equipo del dispositivo.
	• Coordinar la organización e interrelación entre los dispositivos en violencia del SERNAM.	• La persona Encargada Regional de la Unidad VCM, debe realizar la coordinación del dispositivo 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 en torno a la VCM y hacer seguimiento al trabajo con redes territoriales de cada dispositivo.	• La persona Encargada Regional de la Unidad en VCM junto con el equipo del dispositivo participarán de las instancias de coordinación el equipo para una mejor ejecución del modelo de intervención.
	• Velar por el registro de información.	• Revisión de la información registrada a través del sistema informático.

EQUIPOS DE TRABAJO	ROLES	RESPONSABILIDADES
Responsable de la Ejecución	• Contraparte responsable de la ejecución del Convenio.	• Elaboración e implementación del dispositivo.
	• Administrar el dispositivo.	• Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de seguridad al interior y exterior del dispositivo, realizando 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.
	• 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.
	• Supervisar a los/as profesionales contratadas en el dispositivo.	• Supervisar cumplimiento de las funciones y compromisos establecidos en las Orientaciones Técnicas 2015 y desarrollen su trabajo de acuerdo a las mismas.
	• Facilitar la supervisión SERNAM.	• Entregar de manera ordenada y oportuna la documentación o cualquier insumo que fuere solicitado en el marco de las mismas
	• Facilitar la coordinación del dispositivo con los otros modelos de intervención del SERNAM en la Región.	• Agilizar procesos internos para coordinaciones entre dispositivos.
	• Elaborar, registrar y sintetizar	• Respaldar la información y registro de

	información cuantitativa y cualitativamente	información cuantitativa y cualitativa
	• Administrar los recursos y rendir cuenta	• Respaldar la información de gastos y cuentas y entregar las rendiciones de cuentas previstas en el Convenio.
	• Facilitar la coordinación intersectorial y las redes locales relacionados con la temática	Facilitar la coordinación con la Dirección Regional del SERNAM para lograr la interrelación entre los dispositivos en violencia del SERNAM.
	• Velar por el registro de información.	• Revisión de la información registrada a través del sistema informático.

Capítulo 3: Resultados Esperados

La Unidad en Violencia contra la Mujer tiene la función de coordinar la generación de los resultados 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 el envío de manera periódica de los siguientes informes y registros de los datos recopilados como parte de la intervención en los períodos de 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.

El dispositivo deberá emitir los siguientes informes, según formato plazos que se especifican:

Periodicidad de informe	Tipo de informe	Fecha	Formato
Mensual	Gestión: Información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las mujeres.	Primer día hábil del mes	Sistema Informático

Informe Semestral de Gestión	Avances 1er semestre de la Gestión técnica del modelo 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	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	1 día antes de finalizar el último mes de vigencia.	Formato definido por SERNAM

Respecto a la Línea de Atención

- Los Centros deberán otorgar orientación e información a toda mujer que consulte en el territorio por violencias u temas afines sin importar su tipo o por quien ha sido perpetrada.

- Los Centros deberán otorgar intervención psicosociojurídica a mujeres que sufran de violencia de parte de sus parejas o ex parejas en el territorio, siempre y cuando ellas así lo deseen.

- Los Centros deberán otorgar patrocinio a las usuarias en las causas por violencia ejercida por sus parejas o ex parejas que corresponda ejercer en sede penal o familia, según sea el caso, conforme lo estipulado en las Orientaciones Técnicas 2015 y sin perjuicio de las metas que a continuación se señalan:

  a) Se deberá patrocinar y/o querellar judicialmente al 100% de las mujeres que ingresen a intervención psicosociojurídica, salvo que ellas lo rechacen, cuentan con representación legal particular, la causa se encuentra terminada o deserten del Centro o de la atención jurídica. Todos estos casos deben constar por escrito, estar firmados por la usuaria y/o el/la abogado/a y el/la coordinador/a y registrados en la carpeta individual de a la mujer.

- El o la profesional abogado o abogada del Centro debe coordinarse con la Casa de Acogida para asegurar la visita y representación judicial al 100% de las usuarias que la Dirección Regional de SERNAM asigne, salvo la excepciones señaladas e indicadas en la letra a).

Los procedimientos para la salida y los seguimientos deben realizarse según lo estipulado en las Orientaciones Técnicas y considerando lo siguiente

a) 100% de las mujeres que cuenten con algún tipo de salida del Centro deben contar con una evaluación del nivel de violencia y nivel de riesgo, dato que se registrará en el sistema informático VCM.
b) 100% de las mujeres que son enviadas por los Centros HEVPA deben contar con reporte de violencia, el cual debe ser enviado 2 semanas después de emitida la solicitud.
c) Desarrollar estrategias para mejorar la adhesión, disminuyendo el porcentaje de deserción e interrupción alcanzado en el año de ejecución anterior.

Respecto a la línea de Prevención:

	INDICADOR	OBJETIVO
COBERTURA	Número de personas participantes en acciones de capacitación e-learning.	60
PRODUCTO	Porcentaje de personas que superan el test de evaluación de contenidos de las capacitaciones e-learning.	80%
SATISFACCIÓN	Porcentaje de personas que valoran satisfactoriamente las capacitaciones (presenciales o e-learning).	90%
RESULTADO/IMPACTO	Porcentaje de mejora de las actitudes hacia la VCM tras participar en talleres (prueba piloto con jóvenes).	25%

1.1. Perfiles de mujeres

La entidad ejecutora deberá procurar el registro y seguimiento periódico de información relativa a los perfiles de las mujeres atendidas. Esta información deberá estar disponible al momento de ser solicitada y deberá estar contenida en los informes cuantitativos y cualitativos de gestión.

- Edad de las mujeres por rango etario
- Nacionalidades.
- Pertenencia a pueblos originarios.
- Tipos de violencia con la que ingresan, egresan y al seguimiento y sus niveles.
- Niveles de riesgo al ingreso, egreso y seguimiento.
- Denuncia
- Retractación

- Patrocinio
- Estado civil.
- Ocupaciones y oficios.
- Fuentes de derivación.
- Derivación a otras instituciones públicas y privadas.

Resultados cuantitativos del Programa

Los resultados cuantitativos contemplarán los siguientes ítems:

- Nº mujeres ingresadas
- Nº mujeres de arrastre
- Nº de mujeres por tipo de salida en el periodo.
- Nº de mujeres con seguimiento
- Nº de mujeres que mantienen o disminuyen los niveles de violencia alcanzados al egreso en el seguimiento.

Resultados cualitativos del Programa

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.

1.2. Resultados Administrativos:

1.2.1. Sistematización de datos financieros

1.2.1.1. 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.

1.2.1.2. 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.

Dentro del manual, como una manera de simplificar o identificar la sistematización de sus procesos, están los flujogramas. Estos orientan y perfeccionan los procedimientos a las personas encargadas tanto en el nivel central como regional en cada uno de ellos.

El Manual de Procedimientos de rendición de cuentas tiene por objetivo consolidar en un solo documento las normas y criterios de presentación de las rendiciones de cuentas y su respectivo examen por parte del Servicio Nacional de la Mujer que han estado vigentes; y establecer una base de procesos administrativos que permitan el mejoramiento continuo de las tareas de supervisión del Servicio.

En relación a lo anterior en todos los casos será obligación reportar con una desagregación a nivel de Sub-Ítem, los cuales se deben especificar en todos nuestros convenios.

Los montos comprometidos por el Servicio Nacional de La Mujer a transferir a la entidad ejecutora, así como los montos comprometidos por esta última, deberán desglosarse en conformidad a la siguiente clasificación de cuentas presupuestarias:

1.2.2. 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 auditorías a los ejecutores responsables con su respectivo informe.

1.2.3. 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.

1.3. Supervisiones Técnicas

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

El diálogo con los equipos de intervención, la retroalimentación y poder verbalizar fortalezas y nudos críticos aporta a la mejora continua de los dispositivos de SERNAM, y por tanto a la evolución de estos en pro de las mujeres, garantizando en todos los casos una atención digna, de calidad y que siempre garantice los derechos de los y las usuarios/as.
Para llevar a cabo esto se considera la revisión mínima de los siguientes aspectos:

- 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:

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

ANEXOS

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

Control de Cambios:

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