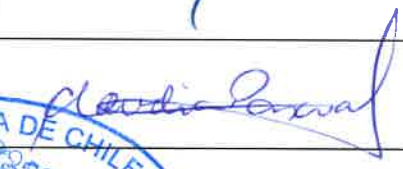
ORIENTACIONES TÉCNICAS

CENTROS DE LA MUJER

AÑO 2016

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	05/12/15	Mitzi Figueroa	
Elaborado por	05/12/15	Nati Echegoyen	
Elaborado por	05/12/15	Macarena Escobillana	
Revisado por	23/12/15	Vesna Madariaga	
Aprobado por	31/12/15	Claudia Pascual	



Contenido

INTRODUCCIÓN 3
CAPÍTULO 1: Marco teórico-conceptual y Modelo de abordaje en violencia contra las mujeres. 6
1.1 Enfoques, principios y estrategias transversales en el abordaje en VCM: 6
1.2. Definición y Clasificación de la VCM: 11
1.3. Modelo de abordaje de la VCM de los Programas SERNAM: 14
1.4 Recomendaciones a los equipos que trabajan en VCM 15
CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DEL DISPOSITIVO Y MODELO CENTROS DE LA MUJER. 17
1. OBJETIVOS. 17
1.1. Objetivo General 17
1.2. Objetivos Específicos 17
2. SUJETAS O SUJETOS DE ATENCIÓN- REQUISITOS PERFIL 19
3. COBERTURA TERRITORIAL 20
4. EJES DE INTERVENCIÓN Y PROCESOS DE INTERVENCIÓN 20
4.1. PROGRAMA DE PREVENCIÓN 20
4.1.1. Descripción de los Componentes de Prevención: 23
4.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN 27
4.2.1. Orientación e información 27
4.2.2. Intervención psico-socio-educativa-jurídica 28
4.2.3. Tipos de Salida 30
4.4.2. Seguimiento del Centro 32
ANEXOS 33
- Bibliografía 34
- Manuales de Intervención 34
- Protocolos de actuación 34
- Legislación Vigente 34
- Manual de Rendición de Cuentas 34
- Instrumentos de Ingreso, Salidas y Seguimiento 34
- Guía para el funcionamiento de Centros de la Mujer 34
- Interculturalidad en la Prevención e Intervención en VCM 34
- Recomendaciones para el Cuidado de Equipos que intervienen en VCM 34
Referencias y documentos de interés 34

INTRODUCCIÓN ORIENTACIONES TÉCNICAS 2016

Las presentes Orientaciones Técnicas tienen como propósito establecer pautas precisas para el desarrollo de los programas y sus distintos dispositivos; constituyen una guía para que los equipos de ejecución desarrollen los procesos a su cargo, de manera que los programas cumplan con los propósitos, objetivos, procedimientos y metodologías establecidos en los modelos de intervención por el SERNAM.

La Misión de SERNAM es:
"Implementar y coordinar políticas, planes y programas de igualdad y equidad de género que fortalezcan las autonomías y la no discriminación de las mujeres en toda su diversidad para la transformación cultural del país".

Los objetivos estratégicos que se propone son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas para promover su incorporación al mundo del trabajo remunerado y la generación de ingresos.

2. Fortalecer la autonomía física de las mujeres a través de la promoción de sus derechos sexuales y derechos reproductivos y de una vida sin violencias.

3. Incrementar la autonomía política y social de las mujeres mediante la implementación de planes y programas que promuevan sus derechos ciudadanos, el fomento del liderazgo y la participación incidente.

4. Implementar modelos y acciones programáticos de igualdad y equidad de género mediante la coordinación intersectorial en el territorio.

Para el logro de sus objetivos estratégicos, SERNAM utiliza en su accionar el enfoque de género y el enfoque de derechos humanos, en tanto requiere que sus modelos de intervención consideren las normas culturales de género, las diferentes formas de discriminación, los desequilibrios de poder determinados por el sistema sexo- género y otras condiciones como son el lugar de vida, la pertenencia étnica, la edad y la orientación sexual.

Las Orientaciones técnicas se formulan teniendo en cuenta estas definiciones estratégicas y contienen los lineamientos técnicos y metodológicos que deben observarse para el desarrollo de los programas.

Por tanto, es necesario que los equipos ejecutores tengan en cuenta que:

- Los modelos programáticos de intervención de SERNAM ven en el pleno ejercicio de los derechos humanos de las mujeres y en el logro de su autonomía física, económica y política, el fin último de su desarrollo.

- Las y los participantes en los programas son consideradas/os agentes principales en sus procesos para avanzar en autonomía, en lugar de receptoras/es de productos y servicios.

- Las estrategias que se utilizan están orientadas a reducir desigualdades, disminuir brechas y favorecer el empoderamiento, por tanto la participación es un medio y un objetivo del desarrollo de los programas.

- Las intervenciones deben tener en cuenta la diversidad de identidades culturales, étnicas y sexuales presente en la población objetivo de los programas, a fin de garantizar que sean pertinentes y lleguen efectivamente a la población definida en cada uno de ellos.

- Los programas pueden implementarse en contextos de multiculturalidad (presencia de personas de los pueblos originarios e inmigrantes) de modo que propiciar la interculturalidad requiere de la creación de espacios que favorezcan el autoreconocimiento, el reconocimiento mutuo y la interrelación libre de estereotipos valóricos.

Finalmente, los criterios orientadores de los modelos de intervención de los programas del SERNAM son los siguientes y deben ser considerados explícitamente en su ejecución:

1. **Integralidad**: En la formulación y ejecución de los programas se consideran el conjunto de dificultades que enfrentan la diversidad de mujeres para mejorar sus condiciones de vida. Las distintas acciones de los dispositivos y programas, se complementan entre sí, en función de las necesidades reales de las mujeres.
2. **Intersectorialidad:** El abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, requiere de la coordinación con el conjunto de servicios orientados a atender sus necesidades y demandas. En la ejecución de los programas es necesario establecer relaciones de cooperación intersectorial a nivel comunal, local y regional.
3. **Descentralización:** Los programas tienen carácter nacional y se implementan en los territorios, asumiendo las características y condiciones y particularidades de éstos.
4. **Participación:** Las intervenciones programáticas deben promover el ejercicio ciudadano activo de las mujeres participantes de las mismas.
5. **Direccionalidad:** Los modelos de intervención se proponen contribuir directamente a superar las situaciones de desigualdad e inequidad de género y se orientan al logro de la autonomía física, económica y política de las mujeres.
6. **Pertinencia cultural:** Los programas se formulan y desarrollan atendiendo y respetando la diversidad cultural existente en el país.
7. **Impacto:** Las intervenciones buscan propiciar cambios apreciables en la calidad de vida de las mujeres y las comunidades.

INTRODUCCIÓN

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 para avanzar como sociedad en su erradicación.

El Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, a través del Servicio Nacional de la Mujer SERNAM desarrolla programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos mediante la prevención, atención, protección y reparación de toda forma de violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional de *"Implementar y coordinar políticas, planes y programas de igualdad y equidad de género que fortalezcan las autonomías y la no discriminación de las mujeres en toda su diversidad para la transformación cultural del país"*.

Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la Unidad Nacional en Violencia contra las Mujeres de SERNAM implementa dos programas, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas; denominados: ***Programa de Prevención Integral de Violencia contra las Mujeres y Programa de Atención, Protección y Reparación Integral en Violencia contra las Mujeres.***

Ambas estrategias programáticas se encuentran diseñadas en estrecha vinculación y constituyen el Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan el desarrollo de acciones directas en las comunidades donde viven las mujeres y la articulación de los dispositivos VCM de la Red SERNAM desplegados a lo largo de Chile. La oferta programática del SERNAM se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

Erradicar la violencia contra las mujeres, dada la multiplicidad de instituciones intervinientes, constituye un *"reto interinstitucional"* para una diligente, efectiva y eficiente coordinación de la respuesta oportuna y de calidad. Es por ello que ambos programas de SERNAM están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres 2014-2018.

El presente documento contiene las ***Orientaciones Técnicas 2016 de la Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), uno de los Dispositivos de Intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación Integral en Violencia contra las Mujeres.*** Su propósito es ser una guía que facilite el trabajo cotidiano de los equipos que desarrollan su labor en violencia contra las mujeres en los territorios y comunidades, que oriente la tarea de los Ejecutores en tanto actores/as claves de ésta asociación estratégica, y que proporcione a los equipos regionales del SERNAM las directrices para su cometido.

En el marco del Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria, una tarea principal de SERNAM ha sido instalar en el discurso público el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad chilena, que ésta se produce tanto en el espacio privado como público, que sus manifestaciones son diversas y afectan a diferentes mujeres de acuerdo con la edad, la clase social en el acceso a recursos y redes, la identidad de género, la opción sexual, la nacionalidad y la pertenencia étnica, entre otras condiciones.

De allí que, el transitar de un paradigma familista a uno integral en su abordaje -de Violencia Intrafamiliar (VIF) a Violencia contra las Mujeres (VCM)- no sea algo meramente conceptual, sino que constituye también una práctica. Como forma de entender que las mujeres viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, y en la comunidad. Y, también, como una forma de hacer con sentido transformador de aquella realidad; por el derecho a una vida libre de violencia contra las mujeres.

CAPÍTULO 1: Marco teórico-conceptual y Modelo de abordaje en violencia contra las mujeres[1].

En este capítulo se expone el marco teórico-conceptual común para las Orientaciones Técnicas VCM 2016 y contempla los enfoques, principios y estrategias de la política pública VCM del SERNAM. Se señala la definición y clasificación de la violencia contra las mujeres que adoptan los programas en su diseño y ejecución. También, presenta el Modelo de Abordaje en Violencia contra las Mujeres del SERNAM y recomendaciones para el trabajo cotidiano que desarrollan los equipos territoriales a lo largo del país en la intervención directa con las personas y comunidades.

El objetivo de éste capítulo es disponer de un marco común comprensivo y para la acción en violencia contra las mujeres, tanto del Programa de Prevención Integral en VCM; como del Programa de Atención, Protección y Reparación Integral en VCM. Enfatizando el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción.

El Programa de Prevención Integral de la VCM en los capítulos siguientes contará con Orientaciones Técnicas específicas para su implementación y ejecución 2016. Dada la importancia del quehacer en prevención, es un documento de referencia y consulta para todos los equipos que trabajan directamente con hombres y mujeres a lo largo y ancho del país.

El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), Centros de Atención y Reparación para Mujeres víctimas de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800). En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SERNAM. En los capítulos siguientes, se describen los dispositivos VCM con referencias y directrices específicas contenidas en las Orientaciones Técnicas 2016 de cada modelo de intervención.

1.1 Enfoques, principios y estrategias transversales en el abordaje en VCM:

Enfoque de Derechos Humanos: 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

[1] En adelante para referirse a la violencia contra las mujeres se utilizará la abreviatura VCM.

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 y de poder desigual entre hombres y mujeres; desigualdad 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 en el abordaje de la violencia contra las mujeres es una estrategia fundamental para comprender el problema y sus consecuencias; así como para actuar sobre las brechas y desigualdades para transformarlas.

La perspectiva de género ha sido la que más ampliamente ha incorporado el concepto de empoderamiento como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso al poder; dando lugar a potenciar sus autonomías y fortalecer sus competencias en las distintas esferas, tanto a nivel personal como social. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las mujeres que viven o han vivido violencia implica:

- La *toma de conciencia* sobre su subordinación y el aumento de la confianza en sí mismas ("poder propio").
- La *organización autónoma* para decidir sobre sus vidas y sobre el desarrollo que desean ("poder con").
- La *movilización* para identificar sus intereses y transformar las relaciones, estructuras e instituciones que les limitan y que perpetúan su subordinación ("poder para").

Enfoque Intercultural: Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas o personas migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia, su identidad y permita establecer un nuevo trato, basado en el respeto, la participación y la inclusión (como piso) y la integración autónoma (como horizonte) entre los diversos pueblos y culturas que coexisten a lo largo y ancho del país. Dada la realidad migrante y transfronteriza que cruza este tipo de contextos, se torna fundamental especializar la intervención en materia de violencia contra las mujeres con personas migrantes y de pueblos indígenas.

Para ello el enfoque intercultural resulta imprescindible. Éste implica considerar en todo el abordaje de la VCM elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres prácticas, normas y procedimientos de las personas y de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La interculturalidad no es la simple coexistencia de grupos culturales (o multiculturalidad) sino una apuesta por la convivencia entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas sanatorias de cada pueblo así como de sus protocolos y normas para restablecer el principio del buen vivir, y dentro de éste la erradicación de la violencia contra las mujeres, entendida como desequilibrio comunitario. Para mayor detalle sobre el enfoque intercultural, se recomienda ver el documento anexo: "Orientaciones para el trabajo intercultural en VCM".

Enfoque de Interseccionalidad: La interseccionalidad como enfoque para abordar la violencia contra las mujeres permite revelar cómo interactúan en una persona o colectivo diferentes categorías de privilegio/discriminación. Es decir visibiliza la forma en que distintas discriminaciones estructurales se materializan en la vida de las mujeres o colectivos de mujeres, afectando su potencialidad de ejercicio de derechos, libertades y oportunidades. Además, de la opresión de la cultura patriarcal, existen otros sistemas

que promueven la subordinación y la violencia contra las mujeres, como *el racismo, la xenofobia, el clasismo, el capitalismo y el colonialismo*.

Así, el concepto de interseccionalidad *"o conexiones cruzadas, se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza"* (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras., relevando que no existe un grupo homogéneo de hombres o mujeres, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención. Esta diversidad incluye la ***diversidad de mujeres, espacios, contextos y manifestaciones de violencia*** contra las mujeres, cuya intersección debiese enfocar, diversificar y especializar las acciones y abordaje de la VCM.

Principio de Integralidad: El abordaje integral de la VCM reconoce las diversas realidades de las mujeres para entregar una respuesta multidireccional a sus necesidades. Los programas en VCM que promueve y coordina SERNAM proponen la articulación del conjunto de su oferta programática institucional, donde distintas acciones se complementan y articulan entre sí, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres promoviendo sus autonomías y el derecho a una vida libre de violencia.

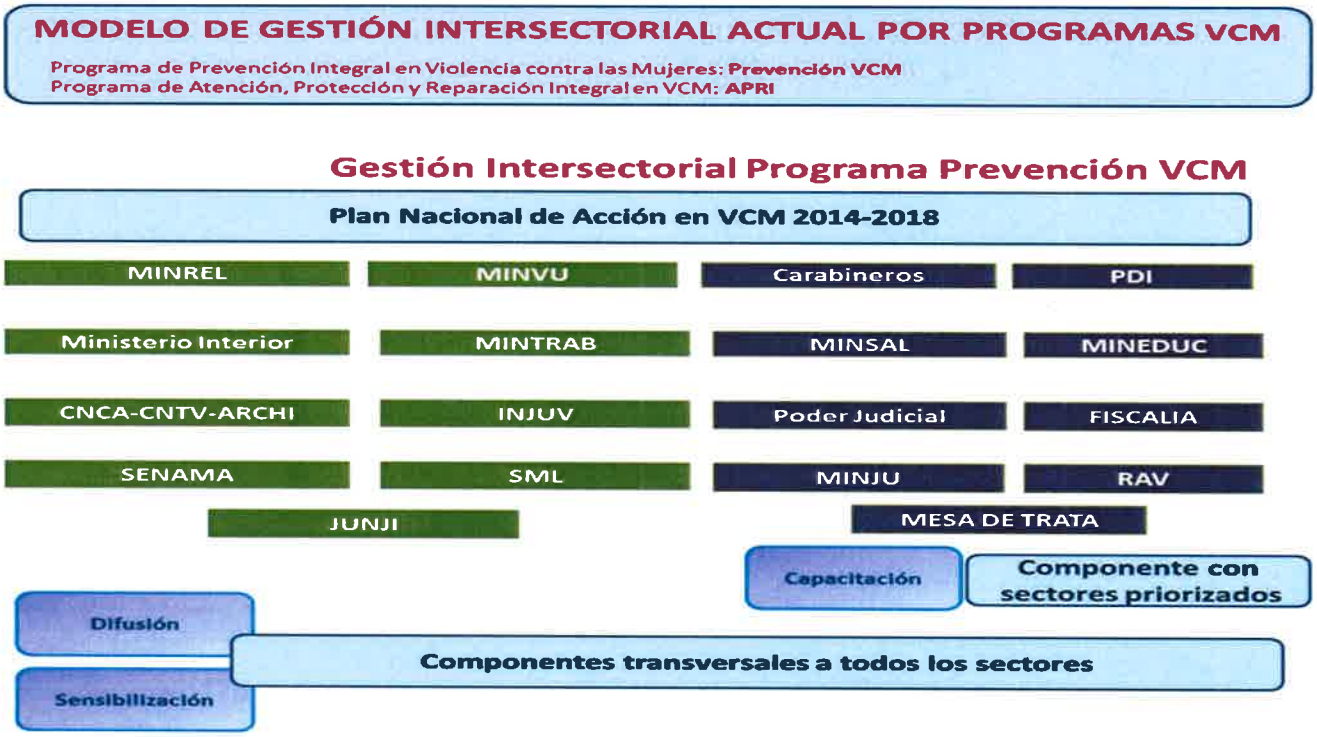
Descentralización: La descentralización en el abordaje de la VCM es fundamental para el diseño y ejecución de las políticas, planes y programas destinados a avanzar en su erradicación. Permite conocer la realidad que viven las mujeres, así como visibilizar los aportes de las personas y de las comunidades en la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres. La descentralización promueve el abordaje de las distintas realidades territoriales, pertinencias sociales y culturales. Asimismo, implica la transferencia progresiva de decisiones para el desarrollo de acciones pertinentes a las particularidades de cada localidad y de todas las mujeres y hombres del país.

Participación: La participación considera el reconocimiento de la comunidad como el espacio privilegiado de la interacción social y cultural, el lugar donde las mujeres habitan, construyen identidad y desarrollan sus derechos como ciudadanas. Simultáneamente, la comunidad es el espacio en el cual sus vidas se ven constantemente amenazadas a causa de la violencia naturalizada contra las mujeres. El SERNAM concibe que los esfuerzos mancomunados mediante la participación social y política contribuirán a cuestionar la violencia contra las mujeres como un fenómeno de orden natural y legitimo en nuestro país. De igual forma, a través de la participación de agentes multiplicadores en los territorios se propicia el debate social, la acción colectiva y la responsabilidad del conjunto de la sociedad para avanzar en la transformación de los estereotipos de género.

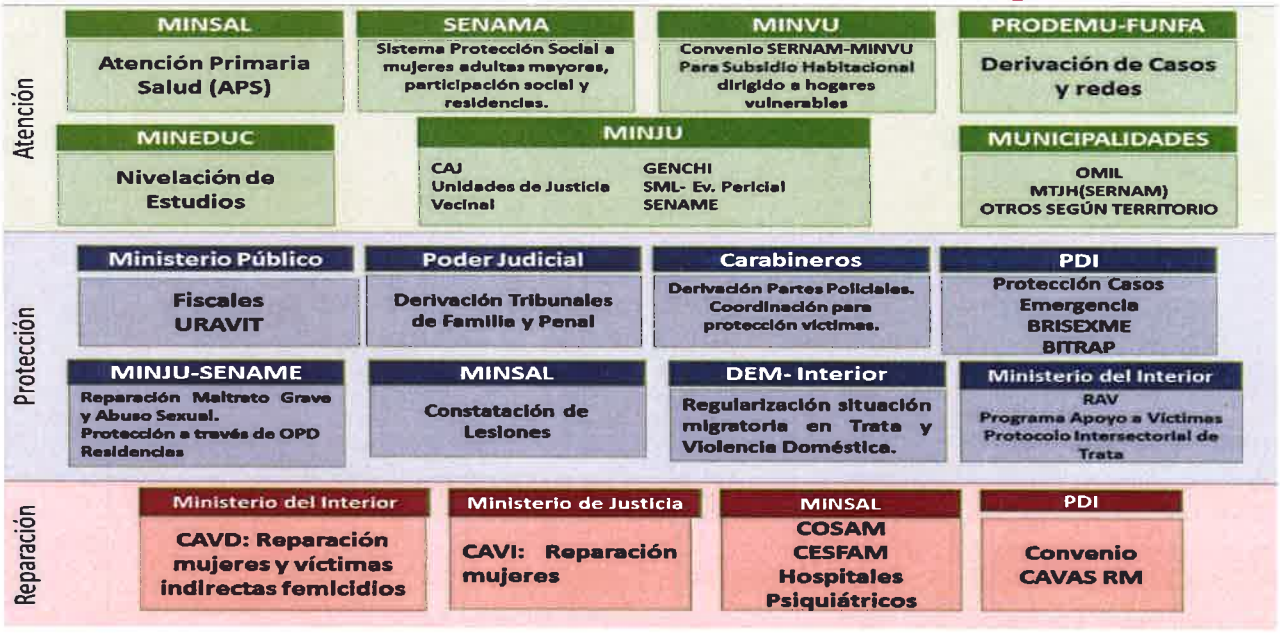
Estrategia de Intersectorialidad: El abordaje de la violencia contra las mujeres como problema público requiere de la coordinación articulada de un conjunto de sectores e instituciones relacionados con las necesidades de las mujeres. La estrategia intersectorial que desarrolla SERNAM tiene por finalidad que las diferentes instituciones del Estado incluyan el enfoque de género en los diseños e implementación de sus políticas, planes, medidas y programas.

La intersectorialidad en VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones intervinientes, lo que constituye un *"reto interinstitucional"* para una diligente, efectiva y eficiente coordinación de la respuesta oportuna y de calidad.

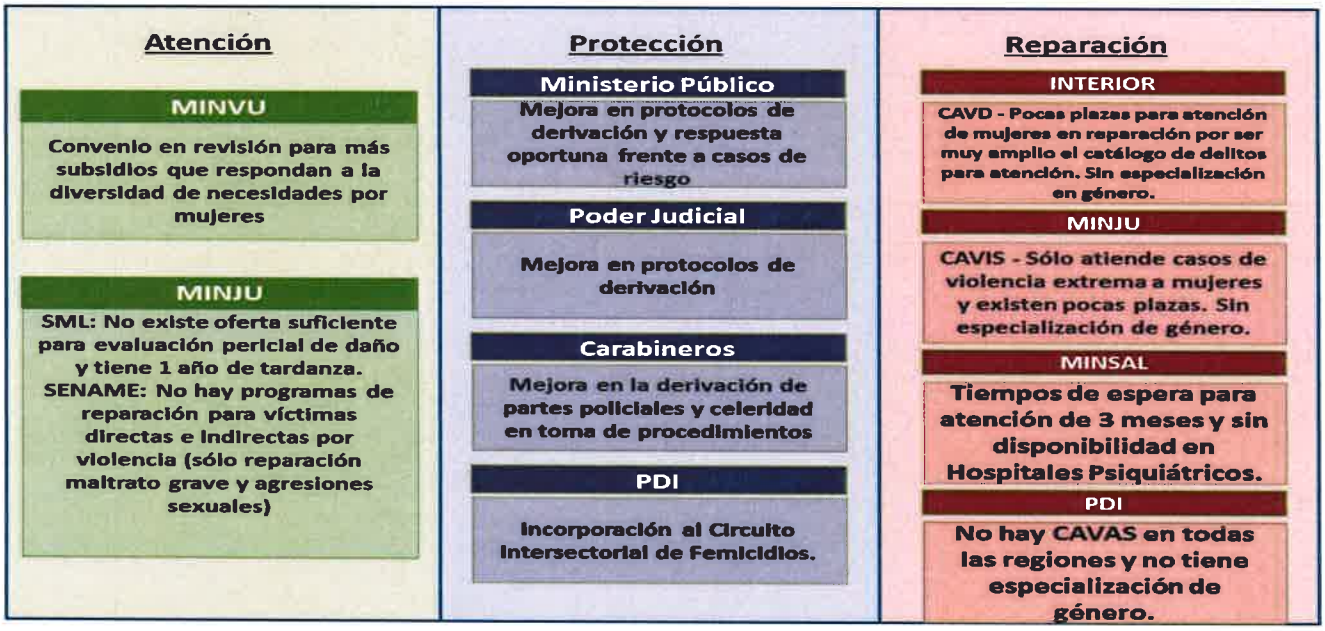
A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla la Unidad Nacional en VCM para la adecuada ejecución de sus programas, en adelante se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SERNAM a nivel nacional, provincial, regional y local.

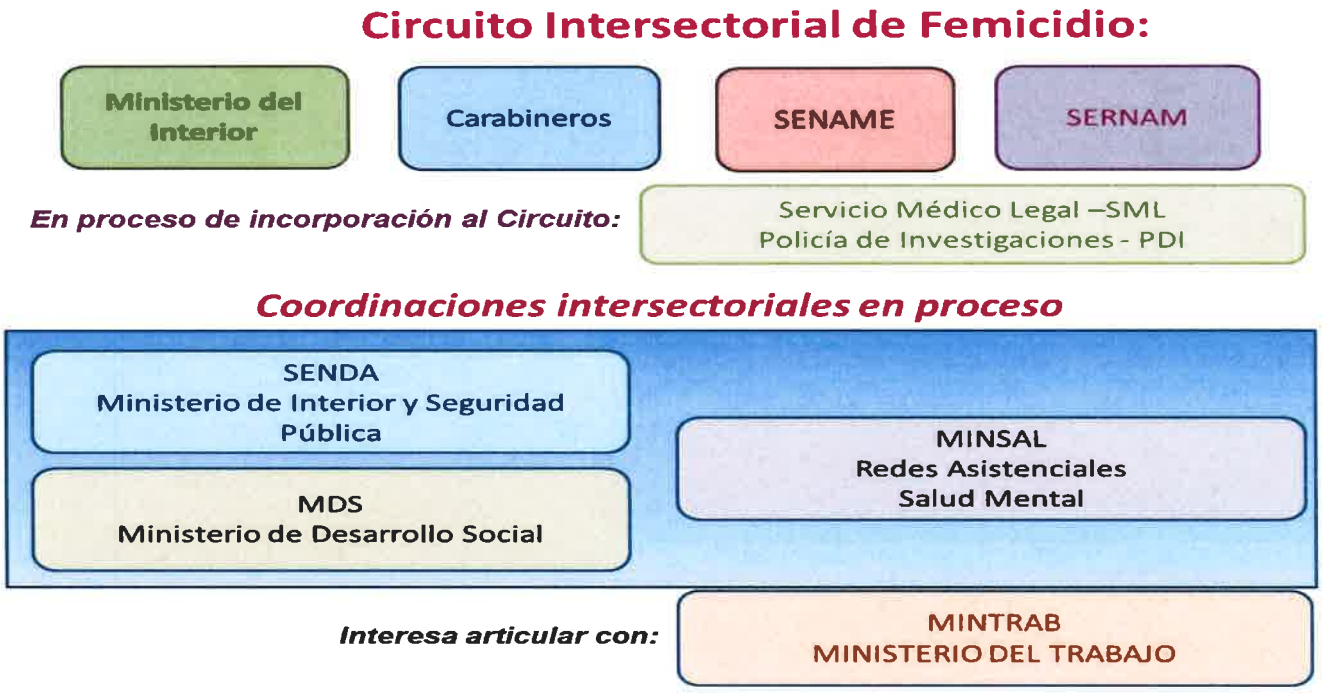


Gestión Intersectorial Programa APRI



Desafíos con sectores prioritarios en Programa APRI





1.2. Definición y Clasificación de la VCM:

En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, la Unidad en Violencia contra las Mujeres (SERNAM) adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (de Belém do Pará, 1994). Así, se entiende que la VCM es:

> *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"* (Artículo 1).

El concebir la violencia en contra de las mujeres sólo desde el ámbito intrafamiliar (VIF) ha invisibilizado a las mujeres y sus problemáticas especificas al situar la violencia exclusivamente en relaciones de pareja o ex pareja y de familiares, sin considerar otras peligrosas formas de violencia basada en género que viven cotidianamente las mujeres en Chile y en el mundo. Relevar la violencia como problema público requiere transitar como país de un paradigma "familista" a uno "integral" en su abordaje.

Para avanzar en la erradicación de la VCM el SERNAM, en correspondencia con el Plan Nacional de Acción en Violencia Contra las Mujeres 2014-2018, atiende las recomendaciones internacionales y asume con ello el cambio de paradigma que se traduce en concebir integral e interseccionalmente el fenómeno. Para ello

entrega una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, y todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***



En cuanto a la ***definición*** de las manifestaciones de violencia, a continuación se desarrollan aquéllas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM:

- **Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.
- **Psicológica/Emocional:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

- **Sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.

- **Económica/Patrimonial:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.

Es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres (física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, femicidio, trata de personas, mediática, simbólica, institucional, gineco-obstétrica, entre otras).

Asimismo, se requiere visibilizar a ***todas las mujeres***, a lo largo del ciclo vital (sea violencia contra niñas, adolescentes, adultas o adultas mayores) reconociendo a las mujeres en el cruce con otras factores de vulneración (como pobreza, ruralidad, migración, raza/etnia/color, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras).

Y, también, atender a ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos (como la violencia doméstica o intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras).

A efectos de ordenamiento de esa multiplicidad de espacios, contextos y manifestaciones de la VCM, así como la diversidad de mujeres que la viven, se usará la siguiente **clasificación** de la VCM:

Espacios	• Público, privado
Contextos	•pareja/íntimo, intrafamiliar/doméstico, laboral, educativo, callejero, carcelario, de salud, conflicto armado, manifestación/marcha/ protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofe, mediático, virtual, institucional, estatal, colonial, entre otros.
Manifestaciones	• física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, gineco-obstétrica, amenazas, feminicidio, femicidio, acoso, violación, mutilación genital, explotación sexual, esterilización forzada, insultos, humillaciones, golpes, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, abuso sexual, hostigamiento en espacios públicos, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, parto deshumanizado, discriminación, tortura, trata de personas, entre otras.
Mujeres	• sexo/género, edad/generación, clase social/nivel socioeconómico, raza/etnia/color, pueblo originario/indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, embarazo, ruralidad/urbanidad, comuna, portadora de VIH, entre otras.

El siguiente esquema grafica que se entiende por violencia contra las mujeres (VCM) y su diferencia con la violencia intrafamiliar (VIF); así como el punto común entre ambas en el cual convergen contexto y manifestaciones de la violencia contra las mujeres:



1.3. Modelo de abordaje de la VCM de los Programas SERNAM:

El modelo que asume SERNAM en la implementación de su política pública en VCM concibe un proceso continuo de abordaje integral de la violencia contra las mujeres a través de su oferta programática, estrechamente vinculado a la promoción de la autonomía de las mujeres: física, económica, social y política.

El modelo admite una relación dialéctica entre la VCM y las Autonomías, donde la falta de autonomía se puede traducir en factores de riesgo de VCM; como a su vez la VCM es una limitante para el ejercicio de las autonomías de las mujeres. Asimismo, el desarrollo de las autonomías de las mujeres promueve una vida libre de violencia contra ellas.

Modelo de abordaje de la VCM de SERNAM (2014-2018)



En este continuo es fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención Integral** incluyendo la intervención primaria "*antes* de que la violencia ocurra" y la intervención secundaria "*después* de que esta ocurre", para evitar la violencia extrema y los femicidios. Estas acciones se desarrollan a través del Programa de Prevención Integral en VCM y desde la Red de dispositivos VCM que forman parte del Programa de Atención, Protección y Reparación Integral en VCM del SERNAM.

En este ámbito del modelo de abordaje es de importancia que la prevención se dirija tanto a mujeres como a hombres. En el cambio sociocultural y de estereotipos de género es relevante el trabajo preventivo destinado a hombres y al cuestionamiento de la llamada "masculinidad hegemónica".

En el continuo proceso de abordaje las acciones de **Atención, Protección y Reparación** de la violencia contra las mujeres configuran la Red de dispositivo que se articulan entre sí. En la **atención** que se brinda en los dispositivos VCM se procura entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida otorgando acogida inmediata, la denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes sociales.

Cuando esta atención inmediata otorga una evaluación de riesgo de la violencia de carácter grave, en el abordaje continuo del modelo se asumen acciones de **protección** para la provisión de medidas inmediatas y planes de emergencia, desplegando la acción jurídica eficaz y la disposición de servicios urgentes.

Considerando todas las medidas y acciones encaminadas desde las distintas disciplinas (psicológica, jurídica, educativa y social) cada acto, espacio, metodología y acompañamiento individual y grupal con las mujeres afectadas se consideran acciones que contribuyen progresivamente a la **reparación** o en muchos casos el inicio del camino a la recuperación de su autonomía física en primer orden, y el fomento de las autonomías económica y política.

El modelo estratégico de abordaje de los Programas VCM SERNAM se vincula con otros sectores e instituciones a través de la gestión intersectorial, configurando el Sistema de respuesta del Estado a la violencia contra las mujeres en el país. En ello es fundamental la articulación con el Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres 2014-2018, donde la oferta programática SERNAM se trenza con las medidas que dicho Plan implementa.

En cuanto a los referentes para la intervención específica en violencia contra las mujeres tales como: Modelo ecológico adaptado a la VCM, Modelo sistémico, Modelo de aprendizaje social, Modelo de Duluth, Modelo transteórico del cambio, Modelo de desarrollo de competencias, Modelo de trabajo en red, etc., pueden ser consultados en el documento anexo Modelos Comprensivos y de Intervención en Violencia contra las Mujeres.

1.4 Recomendaciones a los equipos que trabajan en VCM

Cuidado de Equipo y Autocuidado[2]: Trabajar con el fenómeno de violencia repercute de diversas maneras en las personas, lo cual puede causar daños a nivel personal y al interior del grupo de trabajo. Esto, debido al alto nivel de ansiedad al que están expuestos, traduciéndose muchas veces en un desgaste individual y grupal que implica: alta rotación de personal profesional y técnico, baja efectividad de las intervenciones, conflictos interpersonales al interior de los equipos e incluso su desintegración en casos extremos, los síntomas asociados se denominan "daño vicario de equipos" o Burnout.

Si bien es fundamental el autocuidado. Es importante ***pensarlo como un tema de equipos de trabajo***. Es por esto que el ***Proyecto del Ejecutor*** deberá **incluir en un Plan de Autocuidado** el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo. Algunas acciones para promover el Cuidado de Equipos son las siguientes:

- Procesar y elaborar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia
- Procesar y elaborar las tensiones propias e inherentes de los conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo, y en sus dinámicas de interacción.

[2] Cabe señalar que el término Cuidado se debe entender como el realizado por una persona/organización externa y el Autocuidado el que realiza el propio equipo. Por otra parte, es preciso indicar que además del cuidado y autocuidado de equipo, también existe el cuidado y autocuidado personal (por ejemplo, dedicar momentos de forma individual al estiramiento muscular y/o practicar respiración, entre otras acciones).

- Se sugiere que en las reuniones de equipo se destine un espacio para estos efectos.
- Realización de una actividad de esparcimiento grupal, al menos una vez al año.

Para mayor información, revisar anexo "*Recomendaciones para el Cuidado de Equipos que intervienen en VCM*".

Acompañamiento y Capacitación de Equipos: Es fundamental para la intervención en VCM la necesidad de fortalecer instancias de capacitación y especialización en la materia, considerando que la atención de calidad por parte de los equipos requiere un proceso de constante mejora y apoyo. Es por esto que el ***Proyecto del Ejecutor*** debe tender a incluir ***acciones de capacitación de equipos*** e instancias de formación, con objeto de promover la participación de sus integrantes en estas actividades. Se sugiere gestionar espacios donde confluyan aspectos como el acompañamiento, la asesoría y supervisión de casos complejos.

CAPÍTULO 2: 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.

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

El programa de Prevención 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. A su vez, el Programa de Atención comprenderá las siguientes prestaciones: 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 para su derivación oportuna y pertinente de acuerdo al tipo y manifestación de violencia contra las mujeres que presenta en su consulta al dispositivo. Luego de esto, y bajo la figura de un continuo proceso en la atención, si la mujer ha sido víctima de violencia por parte de su pareja o ex pareja, ingresará a la intervención psico-socio-educativa-jurídica enfocada principalmente a éste tipo de violencia.

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, ONG, entre otras. En dichos convenios se establece que se velará por el cumplimiento de este dispositivo tal y como señala este documento.

1. OBJETIVOS

1.1. 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.

1.2. 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[3] 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.

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.

[3] Es importante trabajar con las mujeres en los apoyos necesarios para la satisfacción de su derecho a la reparación, restitución de su dignidad, reelaboración y resignificación de su experiencia de violencia. La reparación tiene como finalidad recuperar funcionalidad o volver a la situación anterior al quiebre vital, apostando a una transformación de la mujer que permita mayor empoderamiento y autonomía de ella en general.
Entenderemos por reparación, todas aquellas intervenciones y procesos de acompañamiento que realizan los y las profesionales a las mujeres que transitan por el dispositivo, ya que todos los apoyos que se brinden a ellas desde el inicio de la intervención en su conjunto, apuntan a favorecer la re significación de las vivencias y ayudar en su proceso de elaboración de la misma.

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[4], 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.[5]

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.

2. 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 prevención y atención.

Por su parte, la línea de atención se subdivide en:

- ***Orientación e información***: Atención a todas las mujeres de 18 años o más que sufren o han sufrido algún tipo de violencia contra las mujeres; sin importar su nacionalidad, estado civil, nivel socioeconómico, nivel educativo, etnia, capacidad, ocupación, religión, creencias, salud u orientación sexual, entre otras.

  Se brindará una primera atención a todas las mujeres, independiente del tipo de violencia contra las mujeres por el cual consulten. Cabe señalar que las manifestaciones de violencias que no sean de pareja o ex pareja serán derivadas a la red correspondiente; para lo cual cada centro deberá contar con un catastro comunal y regional de las redes interinstitucionales existentes en su territorio[6]. Asimismo, aquellas violencias contra las mujeres que no cuenten con instancias de atención psico-socio-educativa-jurídica en la red interinstitucional y que requieran de un proceso de intervención individual y/o grupal según la Unidad Nacional o Regional VCM lo defina junto al equipo del dispositivo, brindarán la atención a la mujer.

  Es fundamental el catastro mencionado ya que, es un insumo que retroalimenta el trabajo intersectorial a nivel nacional.

- ***Intervención psico-socio-educativa-jurídica*:** se enfocará específicamente en mujeres de 18 años o más que hayan sufrido violencia por parte de su pareja o ex pareja. Así como en

[4] Donde se encuentre instalado el dispositivo CVS.
[5] Según Orientaciones establecidas en Anexos.
[6] Por ejemplo: en el caso de violencia contra la mujer en el espacio laboral se deberá referir y derivar para atención jurídica en las Oficinas de Defensoría Laboral (ODL) de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) existentes a nivel nacional. Otras: CAVD, CAVI, CAVAS, etc.

aquellos casos de violencia contra las mujeres que se evalúe pertinente brindar atención por el dispositivo Centro de la Mujer.

3. COBERTURA TERRITORIAL

Región	Nº de Centros	Región	Nº de Centros
Arica y Parinacota	1	**El Maule**	7
Tarapacá	2	**Bío Bío**	15
Antofagasta	3	**La Araucanía**	8 1 Centro Móvil
Atacama	3	**Los Lagos**	4
Coquimbo	4	**Los Ríos**	5
Valparaíso	11	**Aysén**	2
Metropolitana	29	**Magallanes**	2
O'Higgins	4	**TOTAL**	**100**

4. EJES DE INTERVENCIÓN Y PROCESOS DE INTERVENCIÓN

4.1. PROGRAMA DE PREVENCIÓN

El Programa de Prevención Integral en Violencia contra las Mujeres para el año 2016 se implementará tanto en Centros de la Mujer 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 unos lineamientos operativos (ver el documento "Lineamientos Operativos del Programa de Prevención Integral en VCM") que constituyen la referencia principal para su implementación.

El **objetivo** del Programa de Prevención en los Centros de la Mujer, como en los Municipios de las comunas priorizadas, es "disminuir la naturalización de la VCM en la población chilena, mediante acciones de información, sensibilización y capacitación".

En cuanto a la conceptualización de la **prevención**, cabe destacar que el presente Programa se centra en la prevención llamada "primaria", es decir, la que interviene antes de la ocurrencia de la violencia, anticipándose al problema para evitarlo. No obstante, también incorpora algunos elementos de prevención secundaria (evitando nuevos hechos y reduciendo el daño inmediato tras

un caso de violencia) y de prevención terciaria (evitando la cronicidad y los daños a largo plazo después de un caso de violencia, evitando su repetición).

Esa comprensión amplia es fundamental en el diseño de unas políticas públicas integrales e intersectoriales que fortalezcan tanto la intervención antes de que la violencia ocurra (por ejemplo, a través de acciones de promoción de derechos de las mujeres); como la intervención que se produce después de que la violencia ocurre (como las acciones de derivación, atención, protección, investigación, sanción y reparación de la VCM). En este contexto, la prevención del femicidio y de otros casos de violencia extrema deben abordarse también desde esta perspectiva integral de la prevención de la VCM.

También forma parte de ese enfoque integral la concepción holística de las autonomías de las mujeres (física, política y económica), entendidas como la puerta de entrada y salida a la VCM, a las que el Programa aporta principalmente desde la erradicación de la VCM como base de la autonomía física. Así, por ejemplo, la autonomía económica de las mujeres constituye un importante factor protector y preventivo de la violencia en el contexto de pareja.

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

- Fortalecer el tránsito del enfoque de Violencia Intrafamiliar (VIF) al de Violencia contra las mujeres (VCM), visibilizado la diversidad de espacios, contextos y manifestaciones de violencia, así como de mujeres que la viven.
- Enfoque de género y basado en causas subyacentes.
- Trabajar con agentes multiplicadores.
- Enfoque comunitario.

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

A) Centros de la Mujer que cuenten con un/a profesional específico/a para la línea de prevención.
B) Dispositivos de Atención de SERNAM que no cuenten con un/a profesional específico para la línea de prevención.
C) Municipios que ejecuten la línea de prevención con un/a profesional específico/a de prevención de SERNAM.

Las metas serán distintas en relación a la presencia o ausencia del profesional de la línea de prevención. En aquellos casos en los que el/la Encargado/a Territorial se encuentre en un Municipio, deberá establecer coordinaciones con la red SERNAM y el Centro de la Mujer más cercano, generando una relación de colaboración en beneficio de las mujeres que vivan o hayan vivido situaciones de violencia.

Para el caso de los Centros de la Mujer o Municipios priorizados que cuenten con un/a profesional para la línea de prevención, la planificación del trabajo de prevención se traduce en un Programa de Prevención del Centro o Municipio según sea el caso, en el que cada Centro de la Mujer o Municipio 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 o Municipio, el que debe ser remitido al Nivel Regional, para luego ser enviado al Nivel Nacional.

A) Los **componentes** de la línea de prevención en los Centros de la Mujer y Municipio 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 -Entrega de volantes
2. SENSIBILIZACIÓN	Que participantes en una acción quieran transformar esa realidad.	-Charlas -Diálogos vecinales -Actividades culturales
3. CAPACITACIÓN	Que participantes adquieran herramientas para transformar esa realidad.	-Talleres -Cursos -Programa Formación Monitoras/es Comunitarias/os de Prevención VCM
4. COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Que se generen redes de trabajo, coordinación, organización y alianzas locales entre organizaciones.	-Plan anual de trabajo de la red o mesa intersectorial -Sistema integrado de información

B) Los **componentes** de la línea de prevención en los Dispositivos de Atención de SERNAM 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, organización, coordinación y alianzas locales entre instituciones.	-Plan anual de trabajo de la red o mesa intersectorial -sistema integrado de información

Cabe hacer presente que el Programa de Prevención se basará en un diagnóstico territorial. A ese efecto, es importante considerar que un diagnóstico es más que una simple caracterización de la comuna o territorio, pues debe contener elementos de análisis que permitan orientar y dar coherencia a las acciones preventivas, conocer las organizaciones funcionales y/o territoriales que existen en el territorio, cuál es la oferta que existe, etc. Ello permitirá tomar la decisión de focalizar la intervención en un sector o en un grupo de población, señalando cuáles son los resultados esperados al finalizar la intervención.

4.1.1. 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 o Municipio deben incluir al menos:

- *realización de 3 eventos comunitarios en torno a fechas conmemorativas (8 de marzo, 25 de noviembre, 10 de diciembre 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)*
- *5 apariciones en prensa escrita, radios locales, páginas web, televisión u otros medios locales/regionales.*
- *otras acciones de difusión que el Centro o Municipio determine en base a su diagnóstico local.*

En el caso de los Dispositivos de Atención SERNAM que no cuenten con un/a profesional de Prevención, los eventos comunitarios serán 2 y las apariciones en medios de comunicación serán tres.

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

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

A diferencia de las actividades de Capacitación, las actividades de Sensibilización serán de corta duración (orientativamente, menos de cuatro 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.

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

- *realización de 8 actividades (en formato charla, taller, video foro, actividad cultural, diálogo vecinal…) con una participación de 300 personas en total.*

Las actividades de sensibilización con el sector Justicia y/o con las instituciones que forman parte del Circuito de Femicidio a nivel regional se coordinarán con la/el Encargada/o Regional de Femicidio y Prevención de Violencia Extrema.

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 o Municipios priorizados que cuenten con una 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 cuatro horas de duración (orientativamente) y darse en sesiones separadas.

En cuanto al público objetivo, cada Centro de la Mujer o Municipio debe identificar los y las agentes estratégicos que deben recibir una capacitación en materia de VCM en base al diagnóstico territorial. Orientativamente, se definen como prioritarios los siguientes sectores: Educación, Salud, Policías, Ministerio Público y Poder Judicial.

El componente de capacitación se correlaciona con la implementación del Plan Nacional de Capacitación (PNC) contemplado en el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018.

Las acciones mínimas por parte de cada Centro o Municipio serán:

- capacitar a 80 personas de sectores estratégicos (Educación, Salud, Justicia, Policías).
- capacitar a 40 personas de grupos priorizados en los respectivos Diagnósticos Locales.
- capacitar a 30 personas como Monitores/as Comunitarios/as en Prevención de VCM (realizando para ello dos versiones del curso). De esas personas, el 80% deben ser dirigentas/es comunitarias/os.

Atendiendo a algunas dificultades identificadas para alcanzar la cobertura de dos versiones del Curso de Monitores/as Comunitarios/as, se insta a cubrir también las comunas aledañas en caso que corresponda por cobertura (ver listado de comunas cubiertas por cada Encargado/a Territorial).

Los Centros de la Mujer o Municipios priorizados 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/os 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, 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. Acompañar la planificación e implementación de una actividad de sensibilización, para la aplicación de las herramientas adquiridas, por parte de los y las monitores/as comunitarias.

4. Seguimiento y evaluación de las acciones de monitores/as comunitarios, orientadas a acoger, detectar y derivar a mujeres que hayan vivido o vivan situaciones de violencia de género en su comunidad más cercana.

5. Intencionar la conformación de una Red de monitores/as comunitarios.

Por otra parte, es también de gran importancia una adecuada evaluación de las acciones de capacitación. Para la evaluación de las actividades se sugiere consultar Lineamiento Operativos del la Línea de Prevención.

Se debe tener en consideración que el Programa Nacional de Formación de Monitoras/es Comunitarias/os como medida de la Agenda de Género se relaciona directamente con el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018.

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. A nivel nacional, regional, provincial y comunal se deben fortalecer y articular mesas de trabajo en VCM en concordancia con el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018.

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 u otros dispositivos.

Las acciones en este componente del conjunto de los Centros de la Mujer, otros dispositivos pertinentes y Municipios priorizados se traducirán en:

- *coordinación de una mesa intersectorial que implemente las acciones emanadas de la estrategia del Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres. 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.*

En caso que existan mesas intersectoriales funcionando en la región o comuna en torno a la temática, el/la encargado/a regional y territorial deberá insertarse activamente a éstas, liderando la coordinación de al menos una de ellas, relevando los temas asociados a la prevención de las distintas manifestaciones de violencia en contra de todas las mujeres, en todos los espacios y contextos.

A la/el Encargada/o Regional de Femicidio y Prevención de Violencia Extrema le corresponde insertarse activamente en el Circuito de Femicidio como contraparte Regional y Mesa RAV, así como en todas las mesas intersectoriales regionales en torno a la temática de los femicidios.

Por su parte, el SERNAM desde la Unidad Nacional en VCM coordinará las acciones del Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018, además del diseño de un Sistema Integrado de Información en VCM, 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.

4.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN

El programa de atención se compone de dos grandes ejes: Orientación e Información y la Intervención psico-socio-educativa-jurídica. Debemos considerar que ambos ejes están dentro de un continuo de atención es decir todas las mujeres son orientadas en primera instancia, para luego ingresar a la atención como tal.

4.2.1. Orientación e información

Esta primera fase está dirigida a todas las mujeres que consulten dentro del territorio por violencias o temas afines sin importar el tipo de violencia, ni por quién ha sido perpetrada.

Cuando una mujer acuda al Centro, el equipo deberá siempre orientar e informar y en el caso pertinente derivar según sea el tema de consulta. En casos de mujeres que atraviesen un momento de crisis, se deberá realizar la contención necesaria por algún/a profesional de la dupla psicosocial y luego realizar la derivación pertinente.

Al finalizar esta fase, se espera que el o las profesionales cuenten con un diagnóstico preliminar que permita concluir si la mujer reúne o no los requisitos para el ingreso al eje de intervención psico-socio-educativa-jurídica como parte del continuo señalado anteriormente, ya sea para brindar este apoyo inmediato y elaborar un plan de autoprotección, o si es necesario derivar a una Casa de Acogida.

En el caso de existir una derivación debe ser de manera asistida, considerando dejar un registro de esta acción para su posterior seguimiento, el cual puede ser telefónico o vía correo electrónico. En el marco del trabajo en red se espera que los canales de comunicación sean operativos para este seguimiento pudiendo así contar con la retroalimentación necesaria respecto al contacto efectivo que tome la mujer con la institución a la cual se deriva. El proceso de intervención para este tipo de casos culmina cuando la mujer ya está siendo atendida por la otra institución a la cual se derivó.

Respecto de la derivación se deberá tener en consideración catastro de redes existentes en la comuna que den respuesta a la necesidad de la mujer.

Todas las acciones implicadas en la fase de orientación e información quedarán contabilizadas en los informes de gestión mensuales como una prestación del dispositivo.

4.2.2. Intervención psico-socio-educativa-jurídica

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.

Con cada una de las mujeres que ingresan a intervención psico-socio-educativa-jurídica se elabora un Plan de Intervención Individual (PII), que tendrá los objetivos centrales a lograr en la intervención del Centro y se ejecutará en modalidad grupal, donde son las propias mujeres quienes comparten sus experiencias y ponen al servicio de otras lo que les ha ocurrido. Relevamos el trabajo en modalidad grupal ya que de esta manera es posible escuchar discursos similares y aprender de la experiencia de sus pares respecto de la violencia vivida.

El trabajo grupal 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.

La intervención constará de las siguientes fases de intervención:

4.2.2.1. Ingreso a atención psico-socio-educativa-jurídica
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 psico-socio-educativa y jurídica. Después del acuerdo conjunto entre el equipo profesional y la mujer, ella realizará el ingreso a esta fase donde se elaborará un Plan de Intervención Individual que considerar el diagnóstico y evaluación conjunta del equipo y, en razón de aquello se acordarán los distintos objetivos que van a establecer las acciones de protección, intervención grupal, y derivaciones en caso que corresponda.

Como se ha mencionado, 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 presente. 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.

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 finalizada la intervención, se debe registrar cada sesión con la temática abordada, como también parte de la información obtenida para el diagnóstico, en la carpeta de cada mujer. Concluida esta etapa diagnostica (de tres sesiones), se debe dejar registro en la Pauta de Intervención. Lo anterior, para evitar que los equipos interpreten que no hay necesidad de registro o bien, para aquellos casos cuando hay mujeres que no asistan a las tres sesiones y se carece de información suficiente para efectuar seguimiento.

4.2.2.2. Reingreso

Se considera reingreso cuando una mujer ya egresada del mismo u otro dispositivo de atención en VCM dependiente de SERNAM, vuelve a ingresar a éste, ya sea por violencia por parte de la misma persona, o por parte de otra persona.

4.2.2.3. Co-construcción del plan Individual

Terminado el diagnóstico, de preferencia 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. Cabe mencionar que este plan se construye a través de las distintas sesiones que se realizan con la mujer, y no en una sola sesión, sin embargo se debe intencionar contar con la información que aporte a valorar su nivel de riesgo y daño, la cual deberá ser consignada en la ficha de intervención.

Es deseable que a fin de lograr mayor compromiso por la mujer en la intervención, firme un documento que contenga detalladamente los objetivos de su plan y manifieste su conformidad con el mismo.

4.2.2.4. 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 la llamada de emergencia del Fono VCM de SERNAM (800.104.008) junto con las acciones legales pertinentes preferentemente la presentación de la querella a fin de lograr medidas cautelares efectivas para la mujer.

4.2.2.5. 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.)[7]

4.2.2.6. 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, cabe mencionar que no se refiere sólo al cumplimiento de los objetivos, sino que debe existir una ponderación de los elementos anteriormente señalados.

4.2.3. Tipos de Salida

4.4.1.1. 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. Cabe mencionar que en los casos en que la intervención es breve pero se cumplen los objetivos del plan de intervención individual (PII) podrá considerarse que la mujer 'egresa del dispositivo'.

[7] Se incorporarán elementos teórico-prácticos para el trabajo psicoeducativo en grupo.

4.4.1.2. 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.

4.4.1.3. 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.

4.4.1.4. 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. [8]

4.4.1.5. 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.

El traslado corresponde a la situación donde la mujer es movilizada a otro modelo de intervención.

Las intervenciones con estos traslados pueden implicar:

- Una mujer cambia de comuna o región y es trasladada a otro Centro para continuar la atención psico-socio-educativa y jurídica, sin embargo, la causa continúa en el Centro de origen por la competencia de los tribunales.
- Una mujer que se encuentra en alto riesgo y requiere traslado a una Casa de acogida pero el Centro continúa con la causa judicial.

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

- Una mujer es trasladada a un centro o casa de otra región o comuna y se continúa con la intervención psico-socio-educativa y jurídica en su totalidad.

Este traslado deberá ser informado a la Unidad en VCM de la Dirección regional de SERNAM.

4.4.1.6. 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.[9]

4.4.2. 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[10]. A grandes rasgos, el siguiente cuadro señalar los tiempos y acciones que se deben realizar en el seguimiento:

Tipo de salida	Cantidad de mujeres	Momentos de evaluación	Objetivo	Acciones de seguimiento
Egreso	Al 100% de las mujeres que egresan del dispositivo.	Entre los 2 y 4 meses. A los 6 meses A los 9 meses.	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.

[9] Se contará con un protocolo de derivación para estos casos.

[10] Se establecerán protocolos de derivación de acuerdo a tipos de salida.

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.

ANEXOS

- Bibliografía
- Manuales de Intervención
- Protocolos de actuación
- Legislación Vigente
- Manual de Rendición de Cuentas
- Instrumentos de Ingreso, Salidas y Seguimiento
- Guía para el funcionamiento de Centros de la Mujer
- Interculturalidad en la Prevención e Intervención en VCM
- Recomendaciones para el Cuidado de Equipos que intervienen en VCM

Referencias y documentos de interés

- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría (39), 257-265.
- 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.
- Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166.
- Guzmán, A. & Paredes, J. (2014). El tejido de la rebeldía ¿Qué es el feminismo comunitario? Bases para la despatriarcalización. La Paz: Mujeres Creando Comunidad.
- 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.
- Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Englewoods Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall.
- Previniendo la violencia con jóvenes: talleres con enfoque de género y masculinidades. Manual para facilitadores y facilitadoras. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Menores /CulturaSalud /EME.

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