ORIENTACIONES TÉCNICAS CASAS DE ACOGIDA

AÑO 2017

Contenido

INTRODUCCIÓN ORIENTACIONES TÉCNICAS 2017 4
INTRODUCCIÓN 6
CAPÍTULO 1: Marco teórico-conceptual y Modelo de abordaje en violencia contra las mujeres. 7
1.1 Enfoques, principios y estrategias transversales en el abordaje en VCM: 7
1.2. Definición y Clasificación de la VCM: 11
1.3. Modelo de abordaje de la VCM de los Programas SERNAMEG: 14
1.4 Recomendaciones a los equipos que trabajan en VCM 15
CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DEL DISPOSITIVO CASA DE ACOGIDA 16
1. Objetivos 17
1.1. Objetivo General 17
1.2. Objetivos Específicos 17
2. SUJETAS/OS DE ATENCIÓN 18
3. Cobertura 18
4. Aspectos generales del ingreso al dispositivo 18
4.1. Requisitos preliminares para determinar el ingreso a Casa de Acogida 19
4.2. Perfil de ingreso. 20
4.3. Ingreso y etapas de intervención con la mujer 21
4.4. Etapas de la Intervención 22
4.5. Intervención Psicosocioeducativa y Jurídica con la mujer. 24
4.6. Trabajo intersectorial y gestión de redes 28
4.6.1. Articulación y derivación a los Centros de la Mujer 28
4.7. Tipos de salida 29
4.7.1. Egreso 29
4.7.2. Traslado 30
4.7.3. Deserción 31
4.7.4. Retiro 31
5. INTERVENCIÓN DIRECTA CON NIÑOS Y NIÑAS EN CASAS DE ACOGIDA 33
5.1. Intervención Psico-Educativa 33
5.2. Intervención Psicosocial 33
5.3. Intervención Jurídica 34
6. SEGUIMIENTO 35
6.1. Preingreso y Seguimiento 35

6.2. Egreso y Seguimiento 35
6.3. Deserción y Seguimiento 36
6.4. Traslado y Seguimiento 36
6.5. Retiro y Seguimiento 36
Anexos **38**
Referencias y documentos de interés **38**

INTRODUCCIÓN ORIENTACIONES TÉCNICAS 2017

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 SERNAMEG.

La Misión de SERNAMEG 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, SERNAMEG 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 SERNAMEG 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, de los pueblos indígenas 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 SERNAMEG 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 SERNAMEG 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 SERNAMEG implementa dos programas, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas; denominados: ***Programa de Prevención de Violencia contra las Mujeres y Programa de Atención, Protección y Reparación 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 SERNAMEG desplegados a lo largo de Chile. La oferta programática del SERNAMEG se ejecuta además mediante la coordinación 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 SERNAMEG están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres 2014-2018.

El presente documento contiene las ***Orientaciones Técnicas 2017 de la Casa de Acogida, 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 SERNAMEG las directrices para su cometido.

En el marco del Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria, una tarea principal de SERNAMEG 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 2017 y contempla los enfoques, principios y estrategias de la política pública VCM del SERNAMEG. 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 SERNAMEG 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 2017. 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 de Respuesta de la Red VCM de SERNAMEG. En los capítulos siguientes, se describen los dispositivos VCM con referencias y directrices específicas contenidas en las Orientaciones Técnicas 2017 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

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

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 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 SERNAMEG 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 SERNAMEG 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 SERNAMEG 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.

Y como ya fue dicho, 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 SERNAMEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

MODELO DE GESTIÓN INTERSECTORIAL ACTUAL POR PROGRAMAS VCM

Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres: **Prevención VCM**
Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM: **APR**

Gestión Intersectorial de Programa Prevención VCM

MINREL
MINISTERIO INTERIOR
CNCA-CNTV-ARCHI
SENAMA
JUNJI
FUNFA
MINVU
MINTRAB
INJUV
SML
PRODEMU
CARABINEROS
MINSAL
PODER JUDICIAL
MINJU
PDI
MINEDUC
FISCALIA
RAV
MESA DE TRATA
LÍNEAS DE ACCIÓN CON SECTORES PRIORIZADOS
CAPACITACIÓN
DIFUSIÓN
SENSIBILIZACIÓN
LÍNEAS DE ACCIÓN TRANSVERSALES A TODOS LOS SECTORES

Gestión Intersectorial Programa APR

Atención

MINSAL	SENAMA	MINVU	PRODEMU-FUNFA
Atención Primaria Salud (APS)	Sistema Protección Social a mujeres adultas mayores, participación social y residencias.	Convenio SERNAM-MINVU Para Subsidio Habitacional dirigido a hogares vulnerables	Derivación de Casos y redes

MINEDUC	MINJU	MUNICIPALIDADES
Nivelación de Estudios	CAJ Unidades de Justicia Vecinal GENCHI SML- Ev. Pericial SENAME	OMIL MTJH(SERNAM) OTROS SEGÚN TERRITORIO

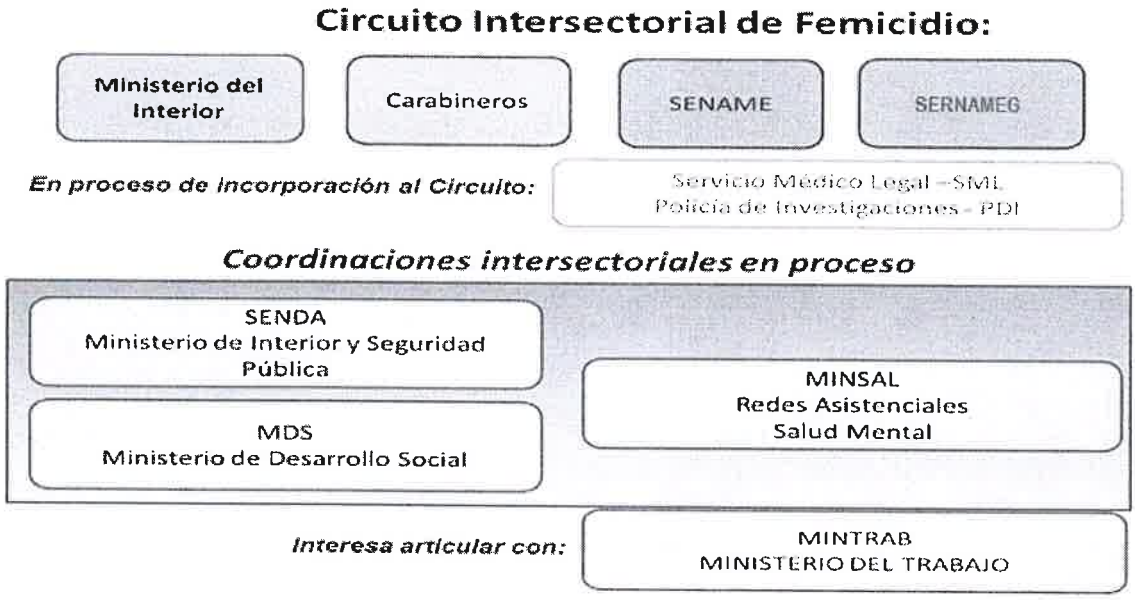
Protección

Ministerio Público	Poder Judicial	Carabineros	PDI
Fiscales URAVIT	Derivación Tribunales de Familia y Penal	Derivación Partes Policiales. Coordinación para protección víctimas.	Protección Casos Emergencia BRISEXME BITRAP

MINJU-SENAME	MINSAL	DEM- Interior	Ministerio del Interior
Reparación Maltrato Grave y Abuso Sexual. Protección a través de OPD Residencias	Constatación de Lesiones	Regularización situación migratoria en Trata y Violencia Doméstica.	RAV Programa Apoyo a Víctimas Protocolo Intersectorial de Trata

Reparación

Ministerio del Interior	Ministerio de Justicia	MINSAL	PDI
CAVD: Reparación mujeres y víctimas indirectas femicidios	CAVI: Reparación mujeres	COSAM CESFAM Hospitales Psiquiátricos	Convenio CAVAS RM



1.2. Definición y Clasificación de la VCM:

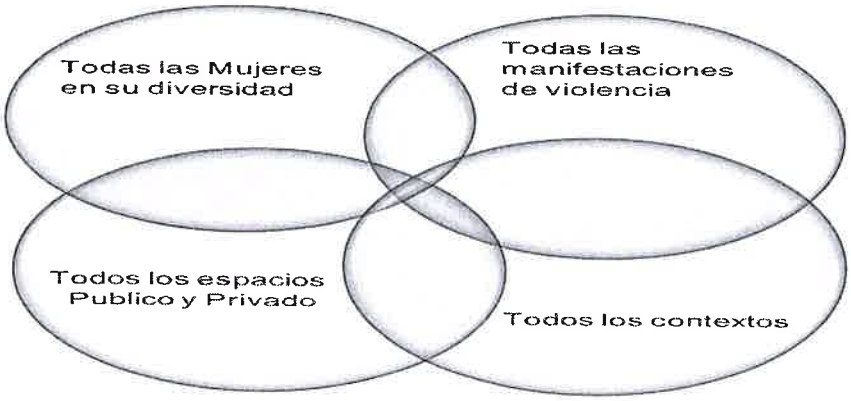
En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, la Unidad en Violencia contra las Mujeres (SERNAMEG) adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (de Belém do Pará, 1994). Así, se entiende que la VCM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

Concepción de Violencia contra las Mujeres



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, digital, 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, secuestro, parto deshumanizado, tortura, trata de personas, grooming, entre otras.
Mujeres	• sexo/género, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, edad/generación/ciclo vital, clase social/nivel socioeconómico, raza/color, pueblo originario/indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, 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:

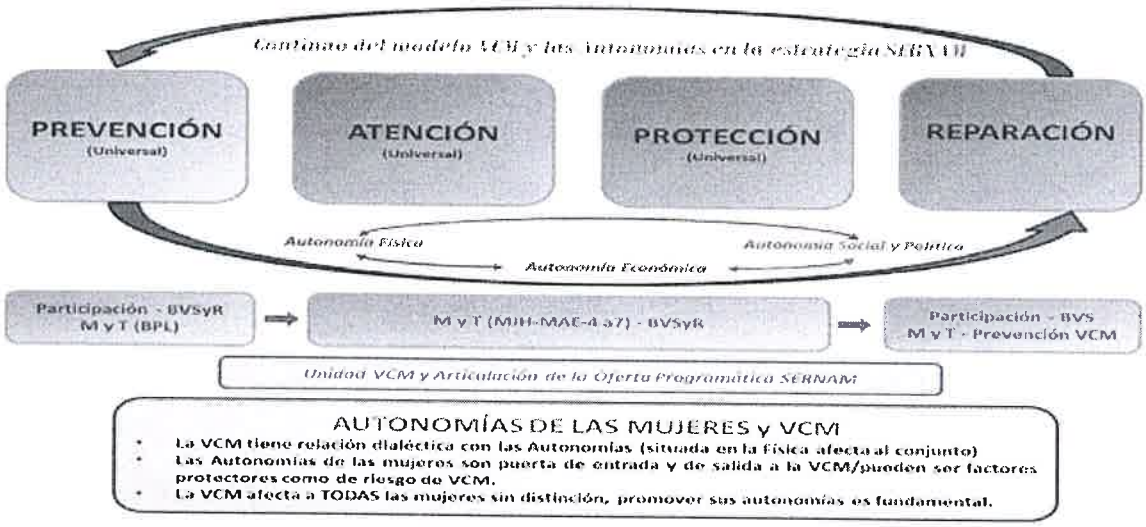


1.3. Modelo de abordaje de la VCM de los Programas SERNAMEG:

El modelo que asume SERNAMEG 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 SERNAMEG (2014 - 2018)



En este continuo es fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención** 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 SERNAMEG.

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 impulsados por SERNAMEG 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 SERNAMEG 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 de Ejecución*** 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

[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).

- 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.
- 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 CASA DE ACOGIDA

La Casa de Acogida es un espacio de residencia temporal para mujeres mayores de 18 años, provenientes de cualquier zona del país, sin o con hijos e hijas hasta 14 años[3], que se encuentran en situación de violencia y/o riesgo ambos en su grado grave / vital producto de la violencia ejercida por parte de la pareja actual o anterior.

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

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

a) Diagnóstico, evaluación de la gravedad de la violencia y del riesgo.
b) Provisión de servicios que comprenden acciones de carácter educativo, terapéutico[4], social y legal, integrados en un Plan de Intervención Individual (PII)

[3] En cada caso se evaluará la factibilidad de acoger a hijos/as mayores de 14 años, implementando medidas de resguardo de las condiciones de seguridad de los y las niños y niñas.
[4] Entendiendo terapéutico desde un enfoque busca reparar, aliviar y sanar el daño que ha experimentado la mujer que sufre violencia. En este sentido, dista de la mirada biomédica tradicional que alude a aquella especialidad de la medicina que se dedica al estudio de los medios de curación de las enfermedades.

c) Intervención grupal para apoyar la contención, convivencia, aprendizajes y fortalecimiento de capacidades de las mujeres.
d) Coordinación sectorial con la Red Institucional atingentes a las necesidades de protección y apoyo de las mujeres y sus hijos e hijas.
e) Gestión de la red primaria significativa para la protección y preparación del egreso.
f) Gestión de trabajo en Red para acceder a oportunidades de autonomía económica y reinserción social, propiciando acuerdos de trabajo interinstitucional.

En el marco del trabajo en red, se propiciará una estrecha articulación con los demás dispositivos del SERNAMEG como también con otras instituciones públicas y privadas que estén involucradas con el logro de los objetivos del dispositivo Casa de Acogida.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Ofrecer un espacio de residencia temporal para la protección de mujeres mayores de 18 años con o sin hijos e hijas, que se encuentran en situación de violencia y/o riesgo ambos en su grado grave o vital[5] producto de la violencia ejercida por parte de su pareja actual o anterior.

1.2. Objetivos Específicos

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

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

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

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

[5] En el caso de la violencia, se refiere a que esta pudiera constituir riesgo para la mujer o bien, producto de ella haya visto amenazada su vida.

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

6. Fortalecer o crear una red primaria que favorezca la protección y reinserción social-laboral de las mujeres, ya sea en puestos de trabajo o emprendimientos económicos con el fin de impulsar la autonomía económica de las mujeres y su grupo familiar[6].

2. SUJETAS/OS DE ATENCIÓN

Serán sujetas/os de atención de la Casa, todas las mujeres[7] de 18 años o más, con o sin hijos/as preferentemente de hasta 14 años de edad, que se encuentren en una situación de violencia y/o riesgo ambos en su grado grave / vital, producto de la violencia ejercida por parte de su actual o anterior pareja[8].

3. Cobertura

La Casa de Acogida tendrá una capacidad de atención variable según la necesidad de cada localidad donde se encuentre. No obstante de ello, en todos los casos para contabilizar los cupos de las Casas de Acogida se debe respetar la distribución 2:1, es decir, por cada mujer habitan dos niños o niñas. Lo anterior, no implica que si una mujer solicita ingresar al dispositivo y tiene más hijos o hijas sea excluida por esta razón, pues dicha proporción sólo es para efectos del cálculo de implementación y distribución al interior del inmueble.

4. Aspectos generales del ingreso al dispositivo

Las instituciones que podrán derivar a mujeres descritas en las sujetas de atención al dispositivo son:

- Centros de la Mujer
- Ministerio Público
- Tribunales de Familia
- Otras instituciones: deberán siempre derivar al Centro de la Mujer correspondiente para que se haga la evaluación para el ingreso.

Ante la diferencia de criterios o desacuerdo con determinados ingresos, por considerárseles fuera de perfil o incompatibles con la atención y protección que pueda brindar el dispositivo, se solicitará autorización a la

[6] Para promoverlos deberá gestionarse coordinación con el Área de Mujer y Trabajo, en particular con la/el Encargada/o del Programa Jefas de Hogar.

[7] Al hablar de todas las mujeres se alude a migrantes, descendientes de pueblos indígenas, refugiadas o cualquier mujer que viva violencia por parte de su actual o anterior pareja.

[8] El requisito excluyente de violencia de pareja será una excepción en las regiones de Arica y Magallanes ya que pueden ingresar mujeres vulneradas por el delito de trata de personas con fines de explotación sexual y laboral. En el caso de violencia sexual se tendrá como excepción a las regiones de Bío Bío y Valparaíso, respetando en ambas manifestaciones de violencia todos los criterios de ingreso descritos en estas Orientaciones Técnicas.

Dirección Regional de SERNAMEG, quien velará por el cumplimiento de los requisitos establecidos en estas Orientaciones Técnicas.

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

Respecto a la edad mínima de ingreso, cada Dirección Regional podrá establecer criterios de excepción[9], definiendo casos y condiciones particulares en que se atenderá a otras mujeres que no cumplan con este requisito del perfil. Lo anterior, deberá ser informado de manera formal a los equipos, vía correo electrónico, por parte de la/s Encargada/s Regional/es de VCM con copia a la Unidad Nacional en VCM del SERNAMEG[10].

4.1. Requisitos preliminares para determinar el ingreso a Casa de Acogida

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

- Evaluación de la gravedad de la violencia[11].
- Evaluación del riesgo grave/vital[12]

Las evaluaciones de violencia y riesgo podrán realizarlas los profesionales de los Centros de la Mujer, las Unidades Técnicas de SERNAMEG; Ministerio Público mediante URAVIT y Tribunales de Justicia a través de los Jueces/as de familia[13]. Cabe mencionar que a partir de este año se ejecutará un proyecto piloto que consistirá en la aplicación de una Pauta Unificada de Riesgo por parte de las unidades receptoras de denuncias, cuya primera fase se desarrollará en la Región Metropolitana avanzando de manera paulatina al resto de las regiones.

Si luego de la evaluación la dupla psicosocial estima que la mujer no cumple con los criterios de ingreso, la coordinadora de la residencia emitirá un informe de rechazo a la institución derivadora, detallando los requisitos que no se ajustan a lo requerido y sugiriendo otras acciones. Asimismo, informará de la decisión a la Dirección Regional de SERNAMEG que corresponda.

---

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

[10] Cabe señalar que frente a derivaciones realizadas por los Tribunales de Familia, es importante tener en consideración que el artículo 80 bis de la Ley de dicha institución contiene una obligación solo para SENAME y no para nuestro Servicio, por tanto la derivación en ningún caso es vinculante.

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

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

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

4.2. Perfil de ingreso.

Considerando que las Casas de Acogida constituye un espacio de residencia comunitaria, donde confluyen distintas personas que han vivido experiencias que provocan daño físico, psíquico y/o social, se debe procurar generar y mantener instancias de buena convivencia entre sus integrantes. Es por ello, que se ha considerado un perfil de ingreso para este dispositivo, el cual se detalla a continuación:

1. Contar con evaluación de nivel de violencia y/o riesgo grave y/o vital que fundamente su ingreso a este dispositivo de protección, realizada de forma escrita por los entes derivadores descritos anteriormente.

2. **Aceptación por parte de la mujer** a ingresar al dispositivo[14].
3. La mujer no debe presentar alguna de las condiciones mencionadas a continuación:

- Presencia de algún trastorno mental sin tratamiento vigente, producto de lo cual su inestabilidad anímica interfiera en la convivencia con otras mujeres junto a sus hijos e hijas, tales como:

- Trastornos psicóticos (Ej.: esquizofrenia)
- Trastorno antisocial
- Trastorno o rasgo de tipo psicopático
- Trastorno bipolar no compensado
- Trastorno de la personalidad límite[15]

- Consumo abusivo y problemático de drogas y/o alcohol al momento de ingresar al dispositivo.

- Haber sido retirada de la misma Casa de Acogida. En este caso, se deberá evaluar con la Dirección Regional de SERNAMEG la posibilidad de ingreso a otra residencia, según antecedentes anteriores.

- Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como **medidas de protección hacia los niños y niñas** y no por los criterios de ingreso definidos por SERNAMEG[16].

[14] Las Casas de Acogida de conciben como espacios de residencia voluntarios. Por tanto, bajo ninguna circunstancia, el equipo puede obligar a una mujer a ingresar o permanecer en ésta.
[15] Previa evaluación de su condición por parte del equipo de la casa
[16] Cualquier excepción debe ser autorizada por la Dirección Regional de SERNAM, previa consulta técnica al Nivel Nacional. Se ha de tener presente que los criterios antes mencionados, aluden a: Riesgo Grave o Vital y condición de vulnerabilidad grave producto de la violencia ejercida por parte de su pareja.

4.3. Ingreso y etapas de intervención con la mujer

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

MODELO DE INTERVENCIÓN CASAS DE ACOGIDA

PRE INGRESO

Primera Acogida, intervención en crisis. Derivación de Tribunales de Familia, Fiscalía, Centros de la Mujer u otra derivación. Evaluación de dupla psicosocial. Descarte por criterios de exclusión. Derivación a otras instituciones si corresponde.

INGRESO

Incorporación al sistema de la casa e integración con las otras mujeres.

DIAGNÓSTICO INTEGRAL

ELABORACIÓN PLAN DE INTERVENCIÓN

Enmarcado en un Trabajo coordinado y en red

ACCIONES DE COORDINACIÓN INTERSECTORIAL CON LA MUJER E HIJOS/AS

Derivación o interconsulta a los servicios de salud para la mujer
Coordinación con instituciones públicas y privadas.
Derivación a instancias de educación, habilitación laboral y/o inserción Laboral.

LÍNEA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL DE LAS Y LOS NIÑOS

Atención psicosocial
Intervención individual
Intervención con la Madre
Intervención Grupal (Identidad de Roles, Reconocimiento y expresión de los emociones, Resolución de Conflictos).

ACCIONES DE INTERVENCIÓN LEGAL CON LA MUJER

Atención Jurídica:
Asesoría, acompañamiento y representación legal por abogadas/os del Centro de la Mujer y Casas de Acogida.

ACCIONES DE INTERVENCIÓN SOCIAL CON LA MUJER

Atención Social: Fortalecimiento y/o creación de redes primarias de protección de creación de redes las mujeres ingresadas (familiares, vecinas, compañeras de trabajo)

ACCIONES DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL CON LA MUJER

Atención Psicológica: intervención individual por fases.

ACCIONES DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIOEDUCATIVA, LABORAL Y GRUPAL CON LA MUJER E HIJOS/AS

Atención Psicosocioeducativa de índole grupal, con el objeto de promover el reconocimiento de pares y constituir un espacio de trabajo comunitario.
Puede estar presente, ya sea a través de talleres o asambleas.

SALIDA DE LA CASA DE ACOGIDA

I. EGRESO
Disminución del Riesgo y Cumplimiento del PII
II. DESERCIÓN
Abandono del tratamiento. Se realiza seguimiento de la mujer para registrar las condiciones en que se encuentra.
III. TRASLADO
III. RETIRO
Desvinculación de la Casa de Acogida por motivos debidamente justificados

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

Realizar seguimiento en los plazos establecidos de todas las mujeres y según tipo de salida

4.4. Etapas de la Intervención

4.4.1. Pre Ingreso

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

Esta etapa ha sido creada con el fin de que la mujer pueda conocer la oferta de la residencia, y ver si la intervención ofrecida cumple con sus expectativas y si está de acuerdo con la dinámica (normas, reglas) al interior de la Casa de Acogida. el cómo se plantea la intervención que allí se ofrece. Dado lo anterior, es preciso indicar que el primer apoyo debe centrarse en establecer un contacto psicológico y un vínculo seguro con la mujer, para facilitar su inserción al dispositivo y estabilización. No debe perderse de vista que esta intervención buscar restablecer el funcionamiento de la mujer en el mundo así como, su capacidad de enfrentar la vida[18].

En caso que la mujer ingrese a la Casa de Acogida por una vía diferente a la judicial, se promoverá, desde el equipo, la realización de la denuncia y a su vez, se propiciará el contacto con la Fiscalía respectiva para hacer la denuncia y formalizar el pre ingreso. Para dichos efectos, se requerirá de manera inmediata una entrevista con el/la abogado/a del Centro de la Mujer asociado[19] o de la Casa de Acogida según corresponda.

Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles[20] desde que se realizó la primera acogida y en caso que la mujer cumpla el perfil requerido por el dispositivo, y desee continuar con la intervención, se procederá a realizar su ingreso[21].

4.4.2. Ingreso

Esta fase está marcada por la realización del encuadre del proceso de intervención, instancia donde se da a conocer a la mujer el reglamento interno de la Casa de Acogida y ella procede a firmarlo. Asimismo, se señalan sus responsabilidades como usuaria para finiquitar formalmente su ingreso[22]. Es importante recordar que se le debe indicar expresamente a la mujer, que el incumplimiento grave o reiterado en alguno de los puntos contenidos en el protocolo de convivencia, dará espacio para evaluar el retiro de la mujer de la Casa.

---

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

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

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

[20] Periodo establecido como el máximo para presentar la oferta de la Casa de Acogida a la mujer y que ella decida residir allí.

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

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

Por otra parte, se trabaja en torno a su motivo de ingreso y sus expectativas. Al mismo tiempo, que se entabla un vínculo más estrecho con las educadoras de la Casa. Por tanto, se hacen parte de las intervenciones iníciales y colaboran en dar a conocer el espacio a cada mujer que ingresa.

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

4.4.3. Reingreso

Se considera reingreso cuando una mujer ya egresada del mismo dispositivo, vuelve a ingresar a éste, ya sea por violencia por parte de la misma persona o de otra distinta. También podrá realizar ingreso una mujer que deserta anteriormente de la intervención del dispositivo.

4.4.4. Diagnóstico Integral

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

Por otra parte, en esta etapa se evaluarán otras medidas cautelares, de protección y gestiones judiciales[24] así como aspectos ligados al ámbito de la salud mental[25], cuestiones que deben abordarse para establecer un mínimo de seguridad que apoye el proceso de la mujer y los hijos e hijas.

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

Es deseable realizar, al menos 2 sesiones y no más de 4, para llevar a cabo el diagnóstico, se espera que en una de ellas asista 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.

---

[23] Ya sean personales o externas con el objetivo de fortalecerlos, recomponerlos o bien, crear una red de apoyo, acompañamiento, ayuda, contención, familiar y/o de pares.

[24] Evaluar solicitud de medidas cautelares, de protección, patrocinio, querella y otras acciones pertinentes.

[25] Desde una perspectiva de amplio espectro, poniendo atención en sintomatología depresiva y/o ansiosa, alteración de las capacidades cognitivas, trastorno de personalidad y consumo de drogas entre otras situaciones, con el objeto de definir líneas de intervención específicas a cada caso.

Estas tres sesiones de evaluación son parte de la atención entregada a la mujer, por tanto debe registrarse como una mujer que ha ingresado al dispositivo, es decir desde la primera sesión diagnóstica; por tanto, se espera que desde la primera sesión podamos hacer una calificación preliminar del nivel de violencia y riesgo de la mujer, sin perjuicio que al finalizar el diagnóstico este pueda cambiar.

El diagnóstico tiene como objetivos principales:

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

4.5. Intervención Psicosocioeducativa y Jurídica con la mujer.

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

4.5.1. Plan de Intervención Individual y grupal

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

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

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

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

4.5.2. Elaboración, ejecución y elementos del Plan

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

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

a) Atención Psicosocioeducativa[28].

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

El objetivo de la intervención individual será recuperar su estabilidad emocional y fomentar sus autonomías, recuperando el control de su vida y aportando estrategias que la posicionen en una condición de mayor bienestar y confianza en sí misma.

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

La atención grupal puede implementarse en las modalidades de grupo terapéutico, talleres de formación - capacitación, grupos de convivencia, entre los principales.

[27] Intervenciones ligadas al ámbito filial deben llevarse a cabo en función del PII de los/as niños/as.

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

Atendiendo al factor de egreso o deserción temprana (antes del mes de intervención), resulta sumamente necesario trabajar prontamente de un modo intenso y focalizado con las mujeres, y utilizar metodologías que permitan la integración de nuevas participantes.

b) Atención Jurídica.

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

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

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

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

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

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

En los casos es que se requiera asesoría judicial en otros temas el/la abogado/a deberá realizar la derivación a la institución que corresponda según el caso.

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

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

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

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

Para el desarrollo de la habilitación laboral es fundamental la articulación con programas como Mujeres Jefas de Hogar [30] y otras iniciativas que se puedan implementar a través del Área Mujer y Trabajo de SERNAMEG en conjunto con municipios, así como la gestión de oportunidades de programas e iniciativas a través de fundaciones y organismos empresariales que canalizan becas sociales de capacitación y apoyos para el fomento del emprendimiento económico de mujeres. Dichas articulación contempla actividades como talleres de habilitación y competencias laborales, capacitación técnica en oficios para trabajo dependiente o desarrollo de emprendimientos económicos, talleres de habilidades emprendedoras y de gestión de negocios, acompañamiento y seguimiento a la inserción laboral, entre otras.

Cabe mencionar que es deseable que los equipos con apoyo de las direcciones regionales, se articulen con empresas, como posibles fuentes de trabajo, en el territorio, para generar instancias de colaboración y apoyo mutuo en materia laboral para las mujeres de este dispositivo.

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

Luego de la co-construcción del Plan, su validación y, si es necesario, consenso con cada mujer, se inicia su fase de ejecución que comprende todo el período de intervención que el equipo profesional ha visualizado para cada mujer. Este, dependerá del diagnóstico y objetivos planteados para cada caso. Cabe indicar que respecto al tiempo de estadía de las mujeres, se consideran los siguientes aspectos[31]:

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

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

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

31 De acuerdo a la evaluación de los equipos, considerar planes de intervención para corta estadía (1 a 3 meses) y otros para larga estadía (3 a 6 meses o más).

4.6. Trabajo intersectorial y gestión de redes

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

A. *Red primaria*: Creación, restitución y/o fortalecimiento de una red primaria significativa que favorezca la protección y reinserción social de las mujeres y sus hijos e hijas, como lo son familia y/u otras/os significativas/os.

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

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

D. *Red interna*: Articular el trabajo de la casa de acogida en relación de continuo y/o o complementariedad con los centros de la mujer, como con otros modelos de intervención en violencia contra la mujer de SERNAMEG, unidades y programas que permitan dar respuesta y ampliar las oportunidades de las mujeres y sus hijos e hijas.

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

La continuidad del proceso iniciado en la Casa de Acogida a través del Centro de la Mujer, requiere que el equipo:

- De a conocer a las a las mujeres de la Casa los objetivos y oferta del Centro desde el inicio del PII, en actividades grupales de la Casa de Acogida.
- Evalúe en contexto de desarrollo de la atención individual, las posibilidades de adherencia de las mujeres a dicho dispositivo.
- Realice hitos de visitas y encuentro de la coordinadora u otra profesional del Centro a la Casa de Acogida.
- Presentación por parte del/la abogado/a de casos en las reuniones de equipo, tanto del Centro como de la Casa.

[32]Para el ámbito de inserción laboral y autonomía económica se recomienda además la exploración de posibilidades con el sector privado de empresas y fundaciones empresariales, a través de la referencia que puede proveer el Programa de Buenas Prácticas Laborales del Área Mujer y Trabajo.
Respecto a resguardo y protección, ver otras redes como URAVIT para facilitar el proceso de egreso asistido y beneficios como subvención de arriendo o relocalización, cuando corresponda.
[33]Para conocer los requisitos que deben cumplir los Centros de la Mujer en este proceso, se han establecido lineamientos en las Orientaciones Técnicas de Centros de la Mujer 2017 (Ver apartados Perfil de ingreso y de tipos de salida).

- Coordinación entre el equipo de la Casa de Acogida con el del Centro de la Mujer para mantener actualizadas a las mujeres de la Casa sobre la oferta de actividades del Centro.
- Difusión directa de experiencias positivas de mujeres egresadas del Centro con mujeres residentes en la Casa de Acogida.
- Inclusión en el proceso de estadía de las mujeres de la Casa de Acogida, acciones que realice el Centro, previa evaluación de pertinencia entre ambos equipos (ejemplo: taller de apresto laboral, charlas temáticas, taller recreativo – cultural, etc.).

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

4.7. Tipos de salida

Antes de gestionar la salida de la mujer de la Casa de Acogida, es primordial que se proceda a la activación o solicitud de ampliación del Servicio de Emergencia que brinda el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) en VCM (Línea 800 gratuita), según corresponda. Lo anterior, con la finalidad de brindar mayor protección al momento de dejar el dispositivo.

4.7.1. Egreso

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

Todo egreso de la Casa de Acogida debe ser informado, coordinado y trabajado en conjunto con la mujer y con la entidad que solicitó o gestionó su derivación, entre estos: URAVIT o fiscalía correspondiente, Tribunales de Familia, SERNAMEG u otra institución de la Red[34].
Los criterios a considerar como indicadores de mejora al momento del egreso son los siguientes:

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

Respecto a las medidas cautelares, se debe tener en cuenta que existe la posibilidad que tanto el hombre como la mujer no den cumplimiento a estas. Por tanto, si este fuera el caso, se habrá de evaluar la activación

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

de redes primarias efectivas por parte de la mujer, es decir, recursos que visualicen tanto el riesgo como la violencia y que tengan motivación por brindar protección.

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

4.7.2. Traslado

Los traslados son derivaciones de una mujer entre Casas de Acogida, ya sea dentro de la misma región u otra. Los motivos del traslado pueden ser:

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

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

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

Los requisitos para hacerlo efectivo se detallan a continuación:

- Explicarle a la mujer los alcances de esta decisión.
- Co-construir con la mujer la decisión de traslado a otra comuna o región.
- Levantar información concreta de las redes existentes la comuna o región de destino y si estas están dispuestas en constituirse como tal, previo consentimiento de la mujer[35].
- Levantar información del estado de su causa judicial y coordinar acciones con el/la abogado/a que quedará con el patrocinio. (etapa procesal en la que se encuentra, si existen diligencias pendientes y responsables de estas diligencias).
- Levantar, por parte del equipo, una **solicitud traslado a su Encargada Regional de SERNAMEG** para que sea ella quien se coordine con su contraparte para evaluar pertinencia y disponibilidad de cupos en la región de destino[36].
- Acompañar antecedentes del caso: Diagnóstico y Programa de Intervención Individual, antecedentes judiciales, documentación escolar de los hijos e hijas, entre otros aspectos del tipo social que se consideren relevantes.
- Gestionar las condiciones logísticas del traslado entre la institución que lo solicita, la entidad ejecutora y SERNAMEG regional.

[35] Dependiendo de cada situación, puede considerarse la relocalización de la mujer en otra región donde no cuente con redes de apoyo. Esto siempre que ella lo manifieste o bien, se trate de un caso donde no se disponga de redes efectivas como mujeres extranjeras, siendo esta una oportunidad de disminuir el riesgo.
[36] Se entenderá por contraparte otro equipo dentro de la región o bien, la Encargada de la región donde se solicita el traslado.

Para llevar a cabo el traslado de una mujer a otra región, es fundamental que ella tenga un proyecto claro en el nuevo lugar en que se va a establecer y cuente con recursos para hacer frente a dicha situación: red de protección, red familiar y fuente laboral.

En los casos de traslado, se debe gestionar un proceso coordinado para el traspaso de la información a fin de evitar la re-victimización de las mujeres. En este traspaso se debe considerar la realización de una video llamada entre ambos equipos (del que sale la mujer y al que llega), con la presencia de las encargadas regionales respectivas, con la finalidad de que al ingresar la mujer al nuevo dispositivo éste cuente con toda la información y de primera fuente, para aclarar dudas y continuar con la intervención.

Por otra parte cabe señalar que el procedimiento para realizar un traslado, considera que el equipo del dispositivo de origen plantea solicitud a su encargada regional, quien de acuerdo a las opciones propuestas por el dispositivo, consulta a su contraparte de destino disponibilidad de cupo. Del mismo modo al momento de realizar la consulta por disponibilidad en la región de traslado, se deben enviar el plan de intervención.

4.7.3. Deserción

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

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

- Generar un plan de autoprotección y visualización de riesgo.
- Dar aviso y coordinar acciones cuando el ingreso correspondió a un requerimiento de URAVIT, Fiscalía y/o Carabineros.
- Derivar a un Centro de la Mujer u otra institución pública si corresponde.
- Evaluar la situación de riesgo en que se encuentra la mujer y tomar las medidas necesarias[37].
- Coordinar la acción de organismos de protección si el caso lo requiere.

4.7.4. Retiro

Se entiende por Retiro, la decisión del equipo profesional[38], debidamente justificada de solicitar la salida de la mujer de la Casa de Acogida, la cual se puede deber única y exclusivamente a una de las siguientes causas:

- Consumo problemático de drogas o alcohol que altere gravemente la convivencia de la casa, implicando un riesgo tanto para el equipo como para las otras mujeres y/o hijos e hijas.
- Presencia de algún trastorno mental sin tratamiento vigente, producto de lo cual su inestabilidad anímica interfiera en la convivencia con otras mujeres junto a sus hijos e hijas.

[37] Por ejemplo, renovación del Servicio de Atención Telefónica y Telemática – call center, el cual debió solicitarse al momento que se formalizó su ingreso.
[38] Debidamente visada en conjunto con el Nivel Regional y Unidad Nacional en VCM.

- Incumplimiento grave y reiterado de las normas de la Casa que altere gravemente la convivencia en ésta, implicando un riesgo tanto para el equipo como para el resto de las mujeres y/o hijos/as.
- Rechazo de intervención psicosocial y jurídica por parte de la mujer, una vez finalizado el período de adaptación a la Casa de Acogida[39].
- Agresiones físicas y verbales por parte de la mujer hacia las personas del equipo de la Casa, otras mujeres del programa y/o sus hijos e hijas, sin que esté asociado a consumo de drogas o algún trastorno mental. .
- Amenazas por parte de la mujer, aun cuando la agresión no se concrete, hacia las personas del equipo de la Casa, otras mujeres del programa y/o sus hijos e hijas, sin que esté asociado a consumo de drogas algún trastorno mental.

Para proceder al retiro de una mujer por las causas antes mencionadas, se deberá cumplir antes con los siguientes procedimientos[40]:

- Solicitar autorización con la Dirección Regional de SERNAMEG[41], quien elevará la solicitud al Nivel Nacional.
- Esperar el pronunciamiento del Nivel Nacional respecto a proceder o no al retiro.
- Efectuar el retiro asistido de acuerdo a las necesidades que pudiera presentar la mujer al momento de dejar el dispositivo, es decir, vinculación con redes, situación habitacional y motivo que dio origen a su ingreso. Lo anterior constituye parte del Plan de Retiro que debe establecerse con la mujer, considerando acciones que permitan su salida de la forma más segura posible. [42]
- Informar a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda.
- Coordinar su retiro con la URAVIT, Fiscalía o Tribunal de Familia y Carabineros.
- Proceder a su derivación a un Centro de la Mujer u otra instancia de atención.
- Realizar seguimiento de la mujer para conocer su situación una vez retirada del dispositivo.

[39] Salvo que la mujer se vea impedida de asistir por motivos de trabajo.
[40] Esto sin perjuicio que durante el año 2017 se levantará un Protocolo específico para este procedimiento.
[41] Previa asesoría y supervisión de la Unidad Nacional en VCM.
[42] Se incluirá en anexos formato de Plan de Retiro.

5. INTERVENCIÓN DIRECTA CON NIÑOS Y NIÑAS EN CASAS DE ACOGIDA[43]

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

5.1. Intervención Psico-Educativa

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

Lo primero que se debe hacer con los niños y niñas que ingresan en la Casa de Acogida es entregarles información que éste es un espacio de protección, contarles cómo se vive en la Casa y responder interrogantes como el tiempo aproximado que permanecerán en ella, o el tipo de intervenciones que se realizan. Se deben responder todas sus dudas, siempre con la verdad.

Lo anterior debe realizarse por parte de la Psicóloga Infantil con apoyo de las Educadoras, quienes deben atender las demandas y necesidades en torno a las siguientes actividades:

- Apoyo en la evolución de los aprendizajes formales del/la niño niña.
- Potenciar y facilitar la adquisición de habilidades y capacidades personales.
- Mejorar las relaciones de convivencia.
- Aprendizaje de formas de relación sin violencia y formación en una cultura igualitaria.
- Actividades de recreación educativas.

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

5.2. Intervención Psicosocial

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

- Expresión y manejo de emociones en torno a la violencia (como testigos o víctimas directas).
- Evaluar las relaciones que establece con los/as otros/as niños/as dentro del inmueble.
- Mejora de actitudes y comportamientos que puedan estar apareciendo.

[43] En aquellos dispositivos que no se cuente con Psicóloga infanto-juvenil, se debe procurar gestionar la atención de los/las niños y niñas de la Casa de Acogida con la red institucional del territorio. Asimismo, en aquellos casos que el equipo considere que cuenta con las competencias para intervenir con las/los adolescentes y se carece de oferta en el lugar donde está emplazada la Casa, se debe evaluar con la Coordinadora del dispositivo y de ser necesario, con la Encargada Regional.

- Facilitar el reconocimiento y comprensión de la violencia vivida en el hogar.
- Potenciar el desarrollo cognitivo, social y afectivo de los hijos/as de las mujeres.
- Mantenimiento, traslado o reinserción escolar.
- Mantenimiento o mejoría de condiciones de salud física o mental.

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

- **Intervención psicosocial madre-hijo e hija**: buscando fortalecer el rol de madre y el vínculo afectivo entre ambos, promoviendo estrategias sin violencia, para la resolución de problemas[44].
- **Intervención individual:** especialmente indicada para trabajar en torno a síntomas o trastornos del comportamiento asociados a la experiencia de violencia.
- **Intervención grupal:** las actividades a realizar dependen de las edades y el número de los/as niños y niñas que se encuentran en la Casa. Se recomienda la realización de talleres sobre la prevención de la violencia, manejo de las emociones, comunicación y asertividad, habilidades sociales, entre otras que se evalúen necesarias[45].

5.3. Intervención Jurídica

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

- Derivaciones y coordinaciones con CAJ en materias de familia[46] relacionado con manutención y régimen comunicacional.
- En los casos en que se detecte maltrato y/o vulneración de derechos derivar los antecedentes a la OPD pertinente. Bajo ninguna circunstancia, el equipo de la Casa debe denunciar a la mujer, pues se convertiría en un agente dual que la protege y, al mismo tiempo, la acusa.

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

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

[44] Este aspecto formará parte de los PII tanto de la mujer como de sus hijos/as así como, de talleres grupales con la mujer y los/as niños y niñas.
[45] Para los casos de vulneración de derechos, se solicita remitirse al protocolo que será detallado en los anexos.
[46]Recordar que en esto también aplica para el caso de las mujeres en materia laboral y civil.

6. SEGUIMIENTO

Proceso, mediante el cual, se aplican instrumentos para medir los niveles de violencia y riesgo en la mujer con el fin de conocer su situación estando fuera del dispositivo de intervención.

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

Dentro de las posibles acciones una vez realizado el seguimiento se encuentra el que la mujer se encuentre nuevamente viviendo hechos de violencia, por lo que hay que evaluar su reingreso al dispositivo o bien derivarla a otra institución o Centro de la Mujer.

6.1. Preingreso y Seguimiento

Teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por algunos equipos de diversas regiones del país durante el año 2015, se considera pertinente realizar seguimiento a las mujeres que preingresan a la Casa de Acogida y que no continúan su proceso de intervención. Para ello, éste se debe llevar a cabo a los siete días de haber dejado el dispositivo. Este seguimiento tiene por objetivo:

- Evaluar los niveles de violencia y riesgo que dieron origen al pre-ingreso de la mujer.
- Evaluar las condiciones de protección y autoprotección de las mujeres.
- Evaluar una posible derivación de las mujeres, en caso en que la inicial al egreso no esté cumpliendo los objetivos planificados.
- Contactar a las mujeres y proponerles, en caso que sea pertinente, ingresar a la Casa de Acogida de manera voluntaria.
- Activar la red institucional.

6.2. Egreso y Seguimiento

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

- Evaluar los niveles de violencia y riesgo.
- Evaluar la continuidad del proceso de atención en violencia y psicosocial.
- Evaluar las condiciones de protección y autoprotección de las mujeres.
- Evaluar una posible derivación de las mujeres, en caso en que la inicial al egreso no esté cumpliendo los objetivos planificados con la red institucional.

- Contactar a las mujeres y proponerles trabajar en grupo junto a otras egresadas de la Casa, de manera voluntaria.

6.3. Deserción y Seguimiento

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

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

6.4. Traslado y Seguimiento

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

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

6.5. Retiro y Seguimiento

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

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

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

Tabla 1: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida

Tipo de salida	Cantidad de usuarias	Momentos de evaluación	Objetivo	Acciones de seguimiento
Preingreso	Al 100% de las mujeres preingresadas	A los 7 días de haber dejado el dispositivo.	Evaluar los niveles de violencia y riesgo que dieron origen al ingreso de la mujer y proponer, en caso que sea pertinente, reingresar a la Casa de Acogida de manera voluntaria.	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.
Egreso	Al 100% de las mujeres que egresan del dispositivo.	Entre los 2 y 4 meses de haber egresado y luego a los 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.
Deserciones	Al 100% de las mujeres que desertan	Al cumplirse un mes desde la fecha de deserción, luego a los 2 y 3 meses.	Evaluar situación actual, nivel de violencia y riesgo. Propiciar el reingreso para la continuación de la intervención. Tomar las medidas de protección requeridas.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.
Traslado	Al 100% de las mujeres trasladadas	Al cumplirse una semana desde la fecha de salida y luego, a las 2 y 3 semanas.	Evaluar continuación de intervención en el dispositivo al que fue trasladada así como, evaluar riesgo.	El seguimiento se realiza por medio del contacto con los/as profesionales pertenecientes al dispositivo de traslado.
Retiro	Al 100% de las mujeres retiradas	Al cumplirse 15 días desde la fecha del retiro y luego, a los 2 y 3 meses.	Evaluar continuación de intervención en el dispositivo al que fue trasladada así como, evaluar riesgo.	El seguimiento se realiza vía telefónica.

Anexos

Referencias y documentos de interés.
Manuales de Intervención
Protocolos de actuación
Legislación vigente
Manual de Rendición de Cuentas
Instrumentos de Ingreso, Salidas y Seguimiento
Guía para el Funcionamiento de Casas de Acogida
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.