248.376

APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS AÑO 2018-2019 DEL PROGRAMA Y LOS DISPOSITIVOS QUE INDICA DEL ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

CDO/MGA/AMD/jrs

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3885

Santiago, 29 DIC 2017

VISTOS:

1.- Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N° 19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia;

2.- Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género;

3.- Ley Nº 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado;

4.- Decreto N°10 de 19 de mayo de 2017 del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género;

5.- Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, es un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relacionará con el/la Presidente/a de la República por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto, ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.

2.- Que el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene por misión "Fortalecer las autonomías y derechos de las mujeres, reconociendo sus diversidades, a través de la implementación de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, aportando a la transformación cultural del país".

3.- Que, la dirección superior, técnica y administrativa del Servicio está a cargo de la Directora Nacional del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

4.- Que, entre sus funciones se encuentran las de dirigir, planificar y supervisar las actividades que se lleven a efecto, para cumplir los objetivos y funciones del Servicio; como también la de coordinar, controlar y evaluar la gestión que desarrollen las dependencias centrales del Servicio y las Direcciones Regionales para el logro de sus fines.

5.- Que, el SERNAMEG requiere aprobar los siguientes Orientaciones Técnicas año 2018-2019 del Área Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, para el Programa de Prevención, Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres y los Dispositivos Casas de Acogida, Centros de la Mujer, Centro de

Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación y Centros Hombres que Ejercen Violencia de Pareja HEVPA.

6.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.023, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, corresponde a la Directora Nacional, en el ejercicio de sus funciones, dictar el acto administrativo que apruebe dicho instrumento.

7.- Que, en base a las argumentaciones y disposiciones legales citadas, se dicta lo siguiente:

RESUELVO:

ARTÍCULO 1º. APRUÉBASE las Orientaciones Técnicas año 2018-2019 del Programa y los Dispositivos que indica, del Área Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuyos textos íntegros forman parte de la presente Resolución Exenta y se adjuntan a ella;

1. Programa de Prevención en Violencia Contra las Mujeres.
2. Casas de Acogida.
3. Centros de la Mujer.
4. Centro de Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS) Mujeres.
5. Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación.
6. Centros Hombres que Ejercen Violencia de Pareja HEVPA.

ARTICULO 2º Se deja constancia que la aprobación de las presentes Orientaciones Técnicas año 2018-2019 del Programa y los Dispositivos del Área Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, no involucran recursos financieros del SERNAMEG.

ARTÍCULO 3°.- Publíquese la presente resolución en el banner de transparencia del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, y archívese en los registros que corresponda.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

LAURA ECHEVERRÍA CORREA
DIRECTORA NACIONAL (TyP)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

Distribución
Dirección
Subdirección
Fiscalía
Área Violencia Contra las Mujeres
Oficina de Partes

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Área Violencia contra las Mujeres
Programa de Prevención
Programa de Atención, Protección y Reparación
Línea de Violencia Extrema

ORIENTACIONES TÉCNICAS 2018-2019

ACLARATORIA

Las Orientaciones Técnicas 2018-2019 han sido construidas a partir de un proceso participativo, que comenzó en Julio del presente año en el Encuentro Nacional de VCM y que continúo mediante talleres de Co-Construcción entre Agosto y Septiembre de 2017. En este proceso realizaron sus aportes los equipos territoriales y regionales, de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, RM, O'Higgins, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes, explicitados en la página 2 de las OT 2018-2019 de los Programas de Prevención, Atención, Protección y Reparación, además de los aportes de la Región de Valparaíso. Esta última región generó instancias participativas recogiendo aportes, comentarios y sugerencias de modificaciones para los dispositivos: Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros HEVPA, Centro CVS y al Programa de Prevención.

Angélica Marín Díaz
Jefa Área VCM

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA

Laura Echeverría Correa
Directora Nacional SernamEG

[redacted]

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

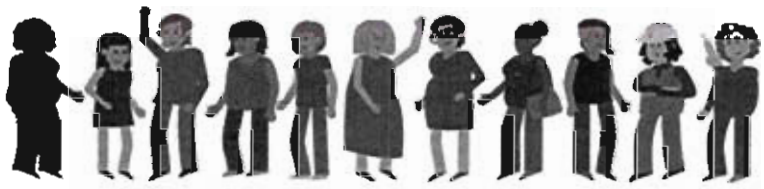
ORIENTACIONES TÉCNICAS 2018-2019

CENTROS HEVPA

Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género



Noviembre, 2017

RESPONSABLES

Profesional Responsable	Firma y Fecha
Rubén Arenas Rodríguez Profesional Programa de Atención	28-11-2017
Pilar Illarramendi Charovsky Encargada de Registros y Análisis Estadístico	22.11.2017
Marcela Paredes Toledo Coordinadora Programa de Atención	22-11-2017
Mitzi Figueroa Cartenes Profesional de Apoyo	22.11.2017.
Angélica Marín Díaz Jefa Área VCM	22.11.17.
Laura Echeverría Correa Directora Nacional SernamEG	

La presente Orientación Técnica ha sido construida a partir de un proceso participativo, que comenzó en Julio en el Encuentro Nacional de VCM y que continuo mediante talleres de Co-Construcción entre agosto y septiembre de 2017, en los cual se vieron involucrados los equipos territoriales y regionales de las siguientes regiones: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, RM, O'Higgins, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN 6

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG 6

1.1. Misión del Servicio 6

1.2. Objetivos Estratégicos 7

1.3. Enfoques Orientadores del Servicio 9

1.4. Enfoques 13

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM 21

2.1. Planteamiento del Problema 21

2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes 24

2.3. Descripción de Programas/Línea 27

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CENTRO DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA 30

3.1. Planteamiento y Justificación del Dispositivo 30

3.2. Objetivos 32

- o Objetivo General 32
- o Objetivos Específicos 32

3.3. Hombres Atendidos: Población Potencial y Objetivo 33

- o Población Potencial 33
- o Población Objetivo 33

3.4. Coberturas 34

3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos 34

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional 43

3.7. Trabajo Preventivo 49

3.7. Resultados esperados e indicadores 56

- o Resultados Esperados 56
- o Indicadores 58

3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes 60

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO 61

4.1. Importancia del Registro 61

4.2. Requerimientos Técnicos 63

4.3. Registros de los Centros HEVPA 64

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO 66

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados 66

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO 75

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución 75

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL 77

ÍNDICE DE TABLAS Y DIAGRAMAS

- Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género 11
- Diagrama Nº 2: Enfoques 13
- Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM 23
- Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM 25
- Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 27
- Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM 29
- Diagrama n°6: Fases de la Intervención Re-Educativa 34
- Diagrama n°7: Resumen Fases de la Intervención Re-Educativa 42
- Diagrama Nº 8: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM 450
- Diagrama Nº 9: Gestión Intersectorial del Programa de Atención en VCM 46
- Diagrama Nº 10: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema 47
- Diagrama Nº 11: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 50
- Diagrama Nº 12: Objetivos de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 50
- Diagrama Nº 13: Resultados Esperados de Difusión de Centros HEVPA 52
- Diagrama Nº 14: Resultados Esperados de Sensibilización de Centros HEVPA 53
- Diagrama Nº 15: Resultados Esperados de Capacitación de Centros HEVPA 55
- Diagrama Nº 16: Resultados Esperados de Coordinación Intersectorial de Centros HEVPA 56
- Diagrama Nº 17: Registros de Información de Centros HEVPA 64
- Tabla Nº 2: Requisitos y Funciones del Equipo Profesional 71

0. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Orientaciones Técnicas 2018-2019 de los Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA) del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres[1].

Las presentes Orientaciones Técnicas tienen como propósito establecer lineamientos transversales a los modelos programáticos[2] que implementa el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamG), a través de entidades ejecutoras, en el marco del cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley Nº 20.820.

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 esta asociación estratégica, y que proporcione a los equipos regionales del SernamEG las directrices para su cometido.

Serán parte integrante de estas Orientaciones Técnicas documentos anexos donde se entregan lineamientos específicos para apoyar la intervención de cada dispositivo.

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG

1.1. Misión del Servicio

Las orientaciones actualizan los enfoques institucionales que otorgan un sello a las prácticas de las entidades ejecutoras, en el contexto de implementación de los modelos

[1] La Orientación Técnica 2018-2019 ha sido construida mediante la participación activa de distintas personas, tanto los equipos de dispositivos, equipos de entidades ejecutoras, los y las Encargadas Regionales, Equipo del Área Nacional y Autoridades SernamEG. Mediante talleres de Co-Construcción realizados en Agosto y Septiembre de 2017 en que participaron los equipos de dispositivos y profesionales de los distintos territorios del país se definieron lineamientos, diseño de los modelos, enfoques de intervención y otros aspectos centrales.

[2] Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción; Mujeres, Ciudadanía y Participación; Mujeres Jefas de Hogar; 4 a 7; Mujeres, Asociatividad y Emprendimiento y, Atención, Protección y Reparación de la VCM; Prevención de la VCM

programáticos orientados a las autonomías económica, física y en la toma de decisiones de las mujeres. Esta actualización se desarrolla en el marco de creación de la nueva institucionalidad[3] y del cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[4], que instalan nuevos desafíos para la ejecución de modelos programáticos.

La Misión de SernamEG es:

"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos de la diversidad de mujeres a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, con enfoque territorial, aportando en la transformación cultural del país".

1.2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se propone son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo, como asimismo, que promuevan el derecho al cuidado corresponsable, entre hombres y mujeres y entre el Estado y las familias, poniendo en valor el aporte del trabajo no remunerado (doméstico y de cuidados) a la economía del país.

2. Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres, mediante la implementación de programas e iniciativas de sensibilización y formación sobre sexualidad y reproducción, desde un enfoque de género y derechos.

[3] Ley N° 20.820, promulgada el 08. 03.2015
[4] Para mayor información: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

[redacted]

3. Promover y fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de medidas, dispositivos o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia de género.

4. Incrementar y fortalecer la autonomía política y social de las mujeres, mediante la implementación de planes y programas que promuevan la construcción y ejercicio de ciudadanía, el fomento del liderazgo y la participación incidente.

5. Implementar modelos de acciones programáticas de igualdad y equidad de género, a través de la coordinación intersectorial en el territorio.

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.

Para esta nueva etapa institucional se han definido orientaciones técnicas transversales a los Modelos Programáticos y orientaciones específicas para cada Modelo, las que son complementarias. Las primeras tienen por objetivo presentar el marco normativo y de referencia conceptual a partir del cual se deben materializar los procesos de ejecución[5], monitoreo o seguimiento[6] y evaluación[7] y las específicas profundizan en cada uno de los Modelos Programáticos.

[5] El término ejecución hace referencia a una acción que se concreta, supone el conjunto de tareas y actividades que suponen la realización del proyecto. En esta fase se da lugar a un proceso que pretende transformar la situación que dio origen a la intervención por ello resulta fundamental cautelar que ésta se desarrolle de acuerdo al marco normativo y a los enfoques que la orientan.

[6] El Monitoreo es el proceso continuo de seguimiento que se realiza durante la ejecución de un programa o proyecto. Es un proceso, de gestión y de política, ya que permite optimizar sus procesos, resultados e impactos. Constituye un insumo indispensable para la gestión administrativa y estratégica de una iniciativa pública que se relaciona con el logro de los objetivos de la intervención (MDS, 2015).

[7] La evaluación es un proceso de análisis y valoración de la intervención, mediante la cual se realiza una reflexión crítica entre lo realizado y lo programado. Para ello, la evaluación utiliza criterios, instrumentos, técnicas, que permiten producir información y obtener resultados fiables y suficientes para la toma de decisiones (MDS, 2015).

1.3. Enfoques Orientadores del Servicio

- **Marco Normativo Internacional**

La Organización de Naciones Unidas (ONU), aprobó en el año 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual constituye un llamado para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas y todos, sin dejar a nadie atrás. Esta agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático. Estos Objetivos son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los logros alcanzados con ellos por los países, así como avanzar hacia aquellas metas que no fueron conseguidas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos, aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

Para garantizar de manera eficaz los derechos humanos de las mujeres la Organización de las Naciones Unidas, ha establecido tratados internacionales sobre derechos humanos. Cada uno de estos tratados cuenta con un comité de expertas/os encargadas/os de supervisar la aplicación del tratado por los Estados Partes. Algunos de los tratados se complementan con protocolos facultativos relativos a preocupaciones específicas.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH, 2016).

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones de expertas/os dedicadas/os específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

[redacted]

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, que está considerada como la carta internacional de derechos de las mujeres, se define qué es la discriminación y se establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981.

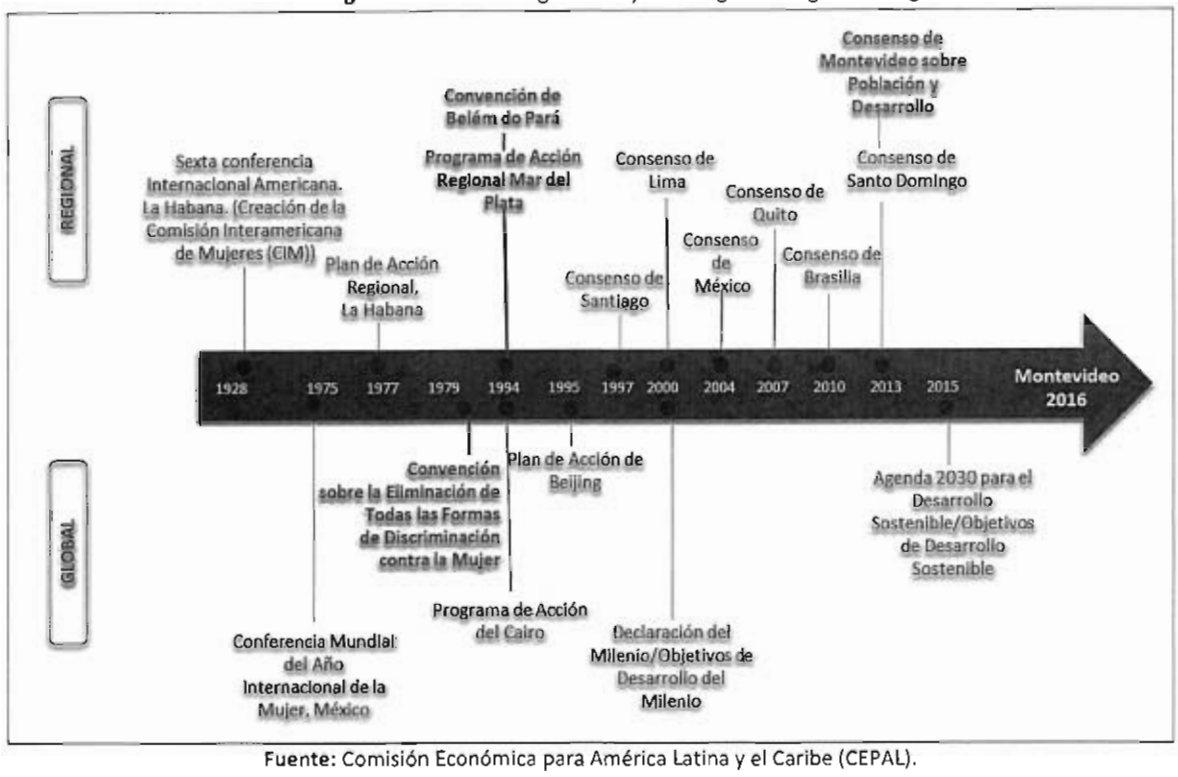
- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, un grupo de 23 expertas/os independientes en los derechos de las mujeres procedentes de diferentes Estados que han ratificado la Convención. Los países que son partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité (un órgano creado en virtud del tratado) examina esos informes y puede también aceptar denuncias sobre violaciones e investigar las situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

Las acciones que desarrolla SernamEG, forman parte de los informes de Chile al Comité.

Estos acuerdos globales han tenido también expresiones particulares a nivel de la región de América Latina y El Caribe, entre ellos es posible identificar:

Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)

Esta Convención, establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Este tratado interamericano de derechos humanos ha constituido el marco para la adopción de leyes y políticas sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte de la Convención, formulación de planes nacionales, organización de campañas e implementación de protocolos y de servicios de atención, entre otras iniciativas; y ha sido un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

El último de estos hitos, es el Consenso de Montevideo que sancionó la Estrategia de Montevideo (2016), que tiene por objeto guiar la implementación de la Agenda Regional de Género y asegurar que se emplee como hoja de ruta con vistas a alcanzar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible a nivel regional desde el enfoque de igualdad de

[redacted]

género, la autonomía y los derechos humanos de las mujeres. Identifica cuatro nudos estructurales que es necesario enfrentar: la desigualdad socioeconómica y la pobreza; los patrones culturales patriarcales, discriminatorios y violentos y la cultura del privilegio; la división sexual del trabajo y la injusta organización social del cuidado, y la concentración del poder y las relaciones de jerarquía en el ámbito público. Para superar estos nudos, se establecen 74 medidas en diez ejes de implementación: 1. Marco normativo, 2. Institucionalidad, 3. Participación, 4. Construcción y fortalecimiento de capacidades, 5. Financiamiento, 6. Comunicación, 7. Tecnología, 8. Cooperación, 9. Sistemas de información y 10. Monitoreo, evaluación y rendición de cuentas[8]

Esta estrategia fue aprobada por los Estados miembros de la CEPAL en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, realizada en Montevideo, Uruguay en octubre del año 2016.

El análisis de los acuerdos derivados de las Conferencias Regionales sobre la Mujer dan cuenta que en cada plan, programa o consenso se reconoce el valor político y programático de los anteriores, sumando lenguajes, enfoques y problemáticas emergentes antes no considerados.

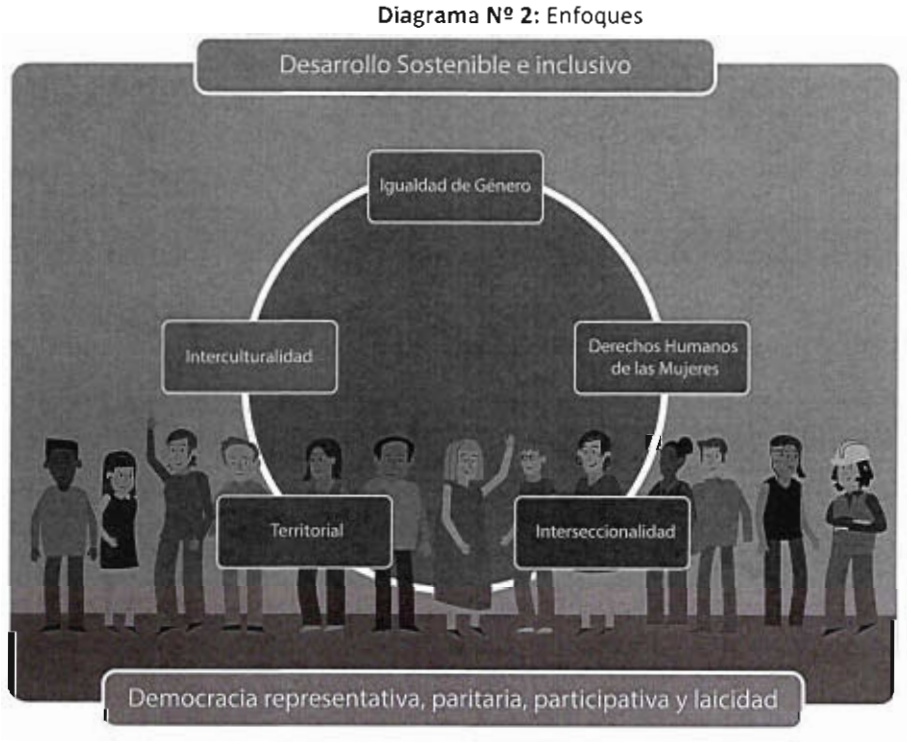
El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que los Estados deben respetar, ya que al pasar a ser partes en los tratados internacionales, "los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos" (ACNUDH, 2016).

[8] Para mayor información: https://www.cepal.org/es/publicaciones/41011-estrategia-montevideo-la-implementacion-la-agenda-regional-genero-marco

1.4. Enfoques

Los enfoques se entienden de acuerdo a lo señalado en la estrategia de Montevideo, como "marcos conceptuales e ideológicos que se encuentran interrelacionados y no se comprenden de manera separada o fragmentada sino de forma sinérgica" (CEPAL, 2016; p. 19). Están orientados hacia un fin que es: erradicar la discriminación contra las mujeres, alcanzar su autonomía, el ejercicio pleno de sus derechos, y lograr la igualdad de género.
En correspondencia a los elementos expuestos en el marco normativo internacional y a las definiciones institucionales, el SernamEG ha definido los siguientes enfoques transversales que otorgan un sello al conjunto de sus modelos programáticos:

Diagrama Nº 2: Enfoques



Fuente: SernamEG, 2017

Cada uno de estos enfoques tiene una expresión particular en cada modelo programático, no obstante, se debe tener presente que constituyen un lugar desde el cual se analiza, ejecuta y orienta el conjunto de la intervención, desde el trabajo directo con las mujeres y hombres, la relación con otros actores y las relaciones entre el equipo de trabajo, entre otras. Es decir, deben permear el conjunto de acciones que se desarrollan en el marco de la gestión programática.

1.- Enfoque de Igualdad de Género: El enfoque de igualdad de género constituye un eje central y transversal que necesita estar presente en toda la acción del Estado por lo que debe adoptarse en todos los planes, programas y políticas públicas, y se lo considera un factor clave para consolidar la democracia y avanzar hacia un modelo de desarrollo más participativo e inclusivo (Consenso de Santo Domingo) (CEPAL, 2013).

Éste distingue entre los conceptos sexo y género, permitiendo un análisis de las desigualdades entre lo femenino y lo masculino, visibilizando la posición de desventaja, que los patrones sociales y culturales, producto del sistema sexo-género, instalan y naturalizan en las distintas sociedades y en la nuestra en particular. El sistema sexo-género tiene expresiones diferenciadas en los territorios.

El enfoque de igualdad género, en tanto categoría analítica, permite la reflexión crítica sobre las concepciones, creencias y pensamientos que refuerzan las relaciones de subordinación y dependencia basadas en el género. Es un enfoque relacional, que hace explícitas las relaciones de poder que se dan en el contexto de la división sexual del trabajo, que asigna a hombres y mujeres tareas diferenciadas con valoración desigual.

Este enfoque hace referencia a la igualdad, lo que supone que se dé un tratamiento idéntico a mujeres y hombres, acompañado de un tratamiento diferenciado (equitativo) cuando, por razones biológicas o sociales vinculadas al orden de género dominante (por ejemplo, sexualidad y reproducción, o participación en puestos de decisión en el ámbito público), se requieran distinciones con el objeto de ejercer los derechos de manera universal y conformar un cuerpo coherente de políticas públicas y programas transformadores.

Es por esta razón que los Modelos Programáticos de SernamEG, reconociendo la subordinación de las mujeres, se orientan preferentemente al trabajo con ellas, teniendo presente que se espera modificar relaciones de poder.

El enfoque de igualdad de género incorpora el concepto de empoderamiento o poderío, como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso y toma de conciencia sobre el poder; dando lugar a potenciar sus autonomías y

fortalecer sus competencias en las distintas esferas, tanto a nivel personal como colectivo. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las mujeres 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").

2.-Enfoque de derechos humanos de las mujeres: La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT-)[9]

En el marco de los desafíos de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la agenda regional de género avanza y sienta bases para incluir el reconocimiento de nuevos derechos —como es el caso de los derechos sexuales y derechos reproductivos, derechos medioambientales y derecho al cuidado, como parte de los derechos humanos.

El enfoque de derechos humanos, busca ampliar la democracia al proteger la integridad de las personas, eliminando formas de dominio, de discriminación y de violencia. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de, nacionalidad, territorio, sexo, raza, situación migratoria, religión, lengua, o cualquier otra condición. Los derechos humanos son universales, inherentes, irrenunciables, inalienables, imprescriptibles, dinámicos e indivisibles o interrelacionados y sin jerarquía de unos sobre los otros.

Elementos de buenas prácticas en el marco de los derechos humanos[10]

[9] CEPAL (2016): "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.
[10] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

- Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptoras pasivas de productos y servicios.
- La participación es a la vez un medio y un objetivo.
- Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo.
- Tanto los resultados como los procesos son supervisados y evaluados.
- Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas en un marco de respecto, resguardo, promoción y garantía de estos derechos.

3.- Enfoque de Interculturalidad: Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/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 la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención 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 multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación 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[11].

4.- Enfoque Interseccional: 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

[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016)

un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

5.- Enfoque Territorial: El territorio corresponde al "espacio socio-geográfico apropiado por los vínculos e interacciones sociales que producen, reproducen o transforman un conjunto de actores que comparten condiciones de vida, recursos políticos, sociales, económicos y culturales, y factores contextuales que posibilitan o limitan sus posibilidades de desarrollo. De esta forma, resulta central comprender y conocer el Territorio como construcción colectiva en el diseño, ejecución, y evaluación de los programas sociales, considerando que se compone por distintas dimensiones: Económica-productiva, Social-cultural, Ambiental-sustentable y Política institucional y administrativa" (Fosis, 2017; p.4).

El enfoque territorial apela a desarrollar las intervenciones reconociendo las particularidades del territorio (debilidades y potencialidades), incorporando una mirada sistémica que reconoce las expresiones particulares del sistema sexo-género en la región y la comuna (inequidades, brechas, barreras), las necesidades y la mejor manera de abordarlas (recursos, mapa de actores, etc.).

Una intervención con enfoque territorial debería, entre otras cosas[12]:

- Trabajar con participación de los diversos actores presentes en el territorio. Contar con un mapa actualizado de actores públicos-privados y organizaciones de la sociedad civil.
- Contar con una mirada amplia de las desigualdades de género, de carácter sistémico
- Incorporar una perspectiva multiescalar en la gestión, que permita conectar el ámbito local con el regional y el nacional
- Generar complementariedad/sinergia con otras intervenciones presentes en el territorio
- Ser oportuna y pertinente a las dinámicas propias del territorio, en especial con los lineamientos que establecen los instrumentos de desarrollo regional y comunal como por ejemplo las Estrategia de Desarrollo Regional, PLADECO, PADEM, entre otros.

Desde el enfoque territorial, se releva el encadenamiento programático como una forma de gestionar la oferta de servicios, poniendo en el centro la mejora de las condiciones y situación de las mujeres y la igualdad de género, lo que favorece una mayor integralidad y pertinencia en las intervenciones.

Los encadenamientos programáticos pueden darse en relación a las/los participantes, en referencia al territorio (encadenar programas y/o componentes en un mismo territorio pero con distintos/as participantes).

Lo anterior hace referencia a generar encadenamientos pertinentes, identificados desde el conocimiento del territorio que tienen los equipos, abordando la situación particular de las participantes y oportunidades territoriales.

Para lo anterior resulta central elaborar participativamente un mapa de recursos del territorio, que favorezca el encadenamiento, el trabajo conjunto en favor del logro de los objetivos de la intervención y de su sostenibilidad.

[12] FOSIS, Orientaciones Programáticas 2017.

[redacted]

Los enfoques de **desarrollo sostenible e inclusivo, democracia representativa, paritaria y laicidad,** constituyen un horizonte de sentido para avanzar en igualdad de género y ponen el acento en que es necesario también hacer frente a las condicionantes estructurales de la desigualdad, es decir no es suficiente solo el desarrollo de capacidades en las mujeres y hombres.

El Consenso de Quito aprobado por la décima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (2007) reconoce la paridad como "uno de los propulsores determinantes de la democracia, cuyo fin es alcanzar la igualdad en el ejercicio del poder, en la toma de decisiones, en los mecanismos de participación y representación social y política, y en las relaciones familiares al interior de los diversos tipos de familias, las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales", además de constituir "una meta para erradicar la exclusión estructural de las mujeres" (CEPAL, 2007a, pág. 3).

En los Consensos se reconoce que la igualdad de género debe ser el eje central y transversal de toda acción del Estado para fortalecer la democracia y para lograr un desarrollo inclusivo, y se puede observar un llamado de atención sobre el vínculo entre los derechos humanos, la consolidación de la democracia representativa y participativa, y el desarrollo económico y social" (Consenso de Quito, 2007).

A partir de la X Conferencia Regional sobre la Mujer, celebrada en Quito, los diferentes acuerdos incluyen una referencia a la centralidad del Estado laico para la garantía de los derechos y autonomía de las mujeres (Consenso de Quito, párr. 8, y Consenso de Brasilia). Si bien se reconoce que se debe garantizar la libertad de culto y religiosa, esto debería estar condicionado a que se respeten los derechos humanos de las mujeres (Consenso de Brasilia).

En los acuerdos de los últimos años se considera la implementación de formas participativas de gobierno como garantías para el ejercicio efectivo de los derechos humanos y la consolidación de la democracia, la transparencia y la gobernanza (Consenso de Santo Domingo, párr. 10).

Estos enfoques también se reflejan en la intervención, en la forma como se toman las decisiones, en las metodologías de trabajo, de evaluación, etc.

[redacted]

Avanzar en el ejercicio autónomo de los derechos supone reconocer que las personas poseen saberes y experiencias preexistentes, así como un abanico de creencias, mitos, prejuicios, valores, actitudes y prácticas, que aportan en los procesos de construcción, deconstrucción y reconstrucción del conocimiento sobre los asuntos que les afectan. En este sentido, son las personas las protagonistas de sus procesos de formación y construcción del conocimiento gracias a la reflexión, el debate y el intercambio de saberes, experiencias y emociones, tienen derecho a ser consultadas y a participar activamente en la promoción, protección y vigilancia de sus derechos. Supone a la vez ser consideradas en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan sus vidas. Esto incluye[13]:

- Asegurar la entrega de la información necesaria a jóvenes, mujeres y todas las personas, para que se formen su propia opinión en los asuntos que les afecten.
- Crear las condiciones para la libre expresión de las opiniones.
- Establecer los mecanismos que garanticen su participación y que sus opiniones sean escuchadas
- Asegurar su participación en la toma de decisiones.

La metodología participativa promueve y procura la incorporación activa y protagónica de todas las personas, incluyendo a quienes facilitan. Este principio busca promover y generar la posibilidad de transformación personal, grupal y cultural.

[13] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM

2.1. Planteamiento del Problema

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 en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El 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 la violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG implementa dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Los programas/línea se denominan:

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y**
- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM.**

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un **Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres** en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución 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.

[redacted]

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje 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 sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

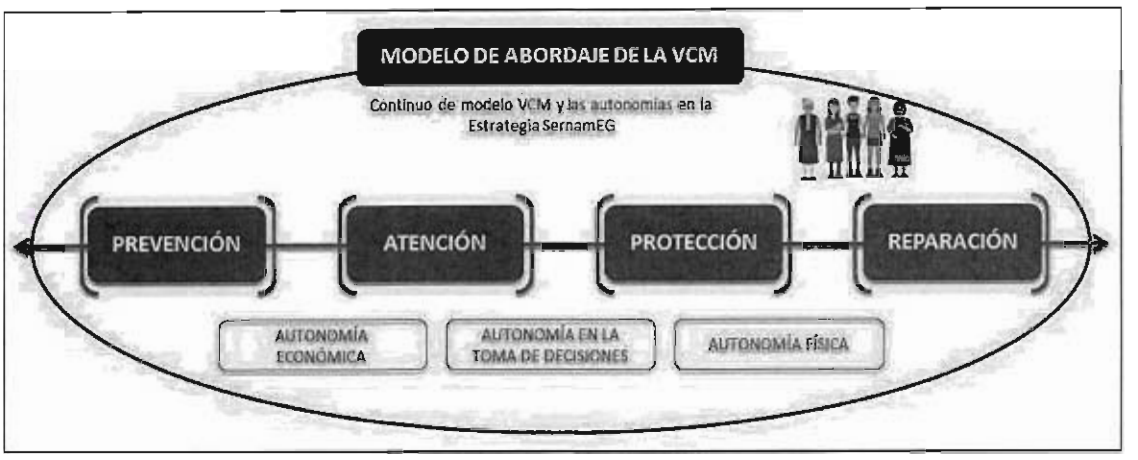
De allí que dicho Modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la *"capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles"* (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

[redacted]

Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención**, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural.

Así mismo, las acciones de **Atención** que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de **Protección** para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad.

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la **Reparación**, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes

En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. 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"*[14] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, en correspondencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018, atiende las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***

[14] Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel 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 su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, raza, pertenencia a pueblos indígenas u originarios, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

Además es necesario considerar ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación con las **manifestaciones o tipos de violencia**, a continuación se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas/Línea del Área VCM:

[redacted]

- **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:** 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.

[redacted]

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

ESPACIOS		Público y privado
CONTEXTOS		Pareja/íntimo, intrafamiliar/domestico, laboral, educativo, callejero, carcelario, de salud, conflicto armado, manifestaciones/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofe, mediático, virtual, institucional, estatal, colonial, entre otros.
MANIFESTACIONES	TIPOS	Física, psicológicas, sexual, económica-patrimonial
	EXPRESIONES	Gineco-obstétrica, amenazas, femicidios, acoso, violación, mutilación genital, explotación sexual, esterilización forzada, insultos, humillaciones, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, abuso sexual, hostigamiento, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, parto deshumanizado, discriminación, tortura, trata de personas, entre otros.
MUJERES		Diversidad de mujeres según: Sexo/género, edad/generación, clase social/ nivel socioeconómico, raza, pueblo originario, indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, ruralidad/urbanidad, territorio, comuna, portadora de VIH, entre otras.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

2.3. Descripción de Programas/Línea

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres a lo largo y ancho del país.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

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/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800).

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra la Mujer.

- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**

La línea de violencia extrema, tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, la línea dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

[redacted]

Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CENTRO DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA

3.1. Planteamiento y Justificación del Dispositivo

Los Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA) nacen en el año 2011 como parte de la estrategia SernamEG para avanzar en la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Los estudios sobre masculinidad[15] señalan que las características del ser masculino se definen según el contexto socioeconómico, cultural e histórico en que se desarrolla. Diferentes autores mencionan que existe un modelo hegemónico de la masculinidad, que se incorpora en la subjetividad tanto de hombres como mujeres, formando parte de la identidad masculina y estableciendo "normas" de relación entre los géneros.

Los hombres exhiben conductas en relación al privilegio que le otorga este sistema de "normas" de géneros, estando muchas de estas conductas relacionadas a la forma en que los hombres construyen su identidad masculina. Esta identidad masculina se forma en espacios de socialización, donde los sistemas sexo/género permiten, disimulan, y aprueban comportamientos de violencia realizados por hombres hacia mujeres –como también a otros hombres que se alejan del modelo hegemónico de masculinidad y también contra sí mismos.

Este modelo permite la dominación de género de "unos" sobre "otras", instalando un constructores de masculinidad hegemónica, alude a un poder conferido socialmente a los hombres sobre las mujeres. Es así que la construcción de la identidad masculina, en un proceso social y cultural, así como se puede aprehender, se puede cuestionar y deconstruir. Los hombres pueden desaprender sus roles estereotipados, aprendidos, pueden visibilizar y reconocer sus privilegios, para convertirse en aliados de las mujeres y las niñas.

[15] Kaufman 1987, Gilmore 1994, Seidler 1994, Badinter 1993, Connel 1995, Gutmman 1996, Kimmel 1992, Fuller 1997b, 1998ª, Viveros 1997 y 1998ª, Valdez y Olavarria 1997; autores citados por Valdez y Olavarría en la ponencia *"Los Estudios sobre Masculinidad en América Latina"* para el Simposio sobre Participación masculina en la Salud Sexual y Reproductiva. Oaxaca, 1998.

Es por esto que SernamEG, ha implementado, la intervención con Hombres que Ejercen Violencia, como una estrategia que refuerza las acciones de prevención, protección y reparación hacia las mujeres que viven o han vivido violencia de género.

La intervención con Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA) es de tipo psicosocioeducativa, ya que, contiene elementos de la socioeducación, así como también de psicoterapia, lo que se detallará más adelante en el presente documento.

La atención especializada con Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA) procura revertir la transmisión transgeneracional de la violencia hacia hijos e hijas, entregando elementos para desnaturalizar los malos tratos en sus relaciones afectivas cercanas, promoviendo un cambio sociocultural, tanto en los roles de género como en las creencias que sustentan la violencia hacia las mujeres, desarrollando cuestionamientos a sus creencias y formas de construcción de la masculinidad hegemónica. Tal como lo indica Kaufman, *"los niños han aprendido que es posible lastimar a una persona amada y dande sólo las manifestaciones de ira pueden eliminar sentimientos de dolor profundamente arraigados"*[16]

Considerando que la violencia aprendida, normalizada y ejercida puede pensarse y reflexionarse; los hombres pueden reconocerla, y escoger no ejercerla. Tal como señala Ramos *"Cuando los hombres empiezan a cambiar van reconociendo esos beneficios para ellos mismos, y esa experiencia se convierte en el aliciente más importante para la sostenibilidad de esos cambios"* (2006). Los hombres pueden renunciar a la violencia hacia las mujeres, desaprendiéndola.

Se trata entonces, de una intervención especializada en violencia de genero para hombres que ejercen violencia de pareja, buscando por una parte, disminuir los niveles de violencia hacia las mujeres, favoreciendo su seguridad y protección, y por otra, impactar positivamente en la calidad de vida de las mismas, restituyendo sus derechos y libertades que han sido vulneradas por los malos tratos recibidos por sus parejas.

[16] Kaufman M. (1999) *Los siete P's de lo violencio de los hombres*, Toronto, Canadá.

[redacted]

3.2. Objetivos

- **Objetivo General**

Promover y favorecer -mediante la atención psicosocioeducativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.

- **Objetivos Específicos**

1. Propiciar en los hombres atendidos en los Centros HEVPA, procesos de responsabilización de su propia violencia y de las consecuencias de ésta, mediante la atención psicosocioeducativa especializada.

2. Visibilizar los constructos socioculturales que sustentan la violencia contra las mujeres, promoviendo procesos de re-socialización que faciliten su vinculación igualitaria.

3. Favorecer y velar por la integridad, seguridad y protección de las mujeres que viven violencia de pareja y sus familias, a través de la intervención especializada con hombres.

4. Promover una respuesta comunitaria coordinada en los territorios (promoción de la coordinación con otros dispositivos SernamEG VCM y otras instituciones relevantes para la articulación de redes) frente a las diferentes manifestaciones de violencia ejercida por los hombres en contra de las mujeres.

[redacted]

3.3. Hombres Atendidos: Población Potencial y Objetivo

- **Población Potencial**

La población potencial se constituye por hombres mayores de 18 años que viven en Chile, que según datos proyectados por el INE en el año 2018 correspondería a 6.921.453 hombres[17].

- **Población Objetivo**

Por otra parte, la población objetivo corresponde a hombres mayores de 18 años[18] que viven en Chile, que ejercen violencia contra su pareja o ex pareja.

Además, deben cumplir con los siguientes criterios para el ingreso:

- Reconocimiento de los comportamientos de violencia que ejerce/ ejerció, teniendo especial consideración en aquellas manifestaciones de violencia de tipo física, considerando la gravedad, probabilidad-riesgo de lesiones graves y/o muerte.

- Que exprese cierto nivel de responsabilidad y problematización (consciencia de problema y de daño) al referirse a estos comportamientos en lugar de negarlos.

- Que presenten cuestionamiento a sus conductas violentas exhibiendo elementos de cambio en los niveles discursivos y de acciones mínimas.

Los grupos se deben conformar de acuerdo a los criterios señalados anteriormente, y en función de los lineamientos del modelo. En caso de que exista sobredemanda se generará listas de espera, incorporando a los hombres paulatinamente a medida de que existan cupos disponibles.

[17] Instituto Nacional de Estadísticas, INE (2014) Proyecciones Poblacionales al 2020.
[18] Los hombres menores de 18 años serán derivados a alguna institución que posea atención infanto-juvenil.

[redacted]

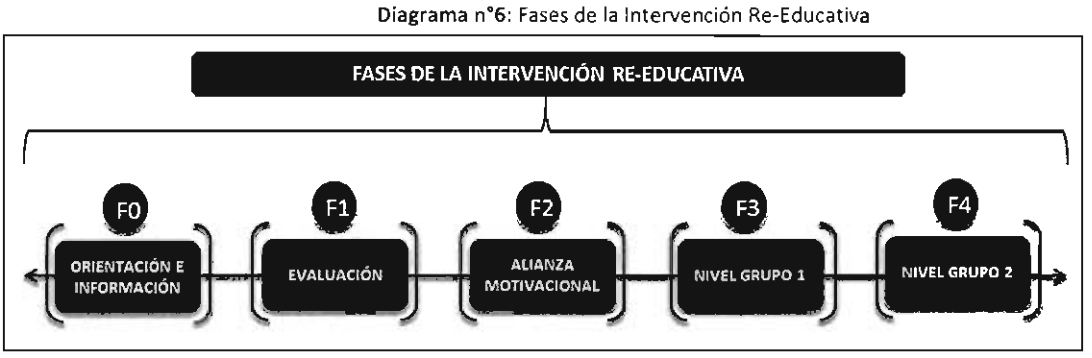
3.4. Coberturas

Actualmente, existen 15 centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), uno en cada región del país. Dichos centros tienen una cobertura regional, teniendo capacidad para recibir las consultas de hombres de todos los territorios pertenecientes las distintas provincias y comunas de cada región, manteniendo la cobertura acordada según convenio en cada región.

3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos

El modelo de Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA) se estructura en base a distintos momentos de intervención, que son entendidos como fases, ya que no implican una linealidad rígida, ni un límite tan claro entre una etapa u otra.

Diagrama n°6: Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN:**

Se entregará orientación e Información respecto de la violencia contra las mujeres, situaciones familiares y otras afines a la temática a todas las personas que así lo deseen.

Es importante tener presente, que las diferentes consultas que se reciban en los centros, incluyen a una amplia diversidad de hombres, por ejemplo pertenecientes a pueblos originarios, migrantes, con situaciones de discapacidad, con dificultades motoras, analfabetos, etc. En todos estos casos, se deben establecer facilidades para que los

hombres puedan expresarse en una relación de respeto y aceptación, en un clima de acogida e integración.

Este trabajo, aunque puede ser bajo en número, se debe ir registrando como Orientación e Información, ya que así es posible visibilizar los tiempos y temáticas dedicadas en esta instancia. Se debe recoger en un listado que se incluirá en el reporte mensual de gestión del Centro HEVPA.

- **EVALUACIÓN:**

En esta fase se espera: i) determinar la factibilidad técnica del ingreso al programa de atención grupal e individual; ii) Medir la violencia y el nivel de riesgo ; iii) Evaluar algunas variables estructurales de personalidad y aspectos psicológicos y socioculturales de los hombres

Se desarrolla en 4 sesiones individuales –con una duración de 45 a 75 minutos, en el plazo de un mes con una periodicidad semanal-, cuyo objetivo es una evaluación para el ingreso al proceso de intervención, incluyendo el encuadre[19] de reglas y excepciones en un marco de confidencialidad. Aquí se consideran los antecedentes entregados tanto por los hombres como por sus pareja o ex pareja, es decir, a modo de contraste se debe contar con el reporte de la mujer realizado en el Dispositivo VCM SernamEG, Centro de la Mujer u otras dependencias.

Se aplican instrumentos de evaluación que recogen datos sobre la violencia, los riesgos, aspectos psicológicos y sociales de los hombres que ejercen violencia.

No se trata sólo de una instancia psicodiagnóstica, sino de una evaluación integral, por lo que se debe contar con toda la información posible antes de iniciar la atención especializada, buscando favorecer la detección de la violencia y promover la seguridad y protección de la mujer.

[19] Se entenderá encuadre a las mínimas condiciones de acuerdo de reglas, actitudes y percepciones respecto del ejercicio de la violencia, la relación con lo femenino y la adherencia al proceso terapéutico re-educativo. En este sentido, constantemente se marcaran los límites de la intervención psicosocioeducativa.

[redacted]

Especial atención de los profesionales, deben tener los hombres que presenten características particulares, sobretodo de la diversidad cultural, migrantes, diversidad funcional, GBTI, etc, si fuera el caso de evaluar. Se deben diseñar estrategias de abordaje con criterios basados en el respeto, la integralidad y la comprensión de la diversidad, no perdiendo de vista el objetivo de interrogar la violencia y la significación de estos hombres sobre sus propias conductas violentas, desde su particular diversidad.

Los hombres que presenten negación y resistencias en el reconocimiento de sus conductas de violencia y que sean derivados desde el sistema judicial serán atendidos en la fase de evaluación con la misma cantidad de sesiones pero con un aumento de la frecuencia e intensidad en la intervención directa, esto se traduce en sesiones dos veces por semana. En ellas se esperará una respuesta adecuada a la problematización de la violencia y el reconocimiento mínimo de ésta.

Dependiendo del nivel de reconocimiento de la violencia, su problematización y la motivación de cada usuario, el equipo profesional evaluará en cada caso, en coordinación con el nivel Regional y Nacional, la pertinencia de flexibilizar el tiempo y el número de sesiones de evaluación (reduciéndolo o ampliándolo).

Coordinación con Centros de la Mujer

Debe existir una coordinación con el Centro de la Mujer (CDM) principalmente en casos que los hombres está siendo atendido en el HEVPA, y se solicita al CDM un reporte de violencia de las parejas o ex pareja de los hombres, que asiste al CDM. En estas situaciones el equipo profesional del CDM, con consentimiento de la mujer, elaborará un informe de violencia de la mujer y lo hará llegar al HEVPA.

Por otra parte la coordinación entre ambos dispositivos se hará efectiva en la medida en que se comparte información vital del caso, con el objetivo de evaluar el nivel de riesgo en que se encuentra su pareja o ex pareja, y acordar todas las medidas para su protección en un primer momento.

El CDM informará, en función de las gestiones del Equipo HEVPA, en distintos momentos, sobre las conductas violentas que ejercen los hombres que está siendo atendido en el

HEVPA, obteniendo el relato de los niveles de violencia que vive o ha vivido la mujer, o en su defecto, si estas situaciones han sido superadas en el tiempo. En todos los casos se debe intencionar un reporte de violencia, desplegando estrategias para obtener información fidedigna de las conductas de violencia desplegadas por los hombres en contra de su pareja o ex pareja. En estos casos, es posible que sea la coordinador/a del Centro HEVPA, o en su defecto la trabajadora social, quienes tomen contacto con las mujeres y aseguren información mínima para el reporte de violencia, como también el equipo del CDM.

Las mujeres parejas o ex parejas de los hombres participantes en el Centro HEVPA, no necesariamente estarán en intervención en el CDM, pero la coordinación es necesaria para la protección de ellas.

Es importante resaltar que el reporte de violencia emitido por la mujer es condición fundamental para el ingreso de los hombres al proceso reeducativo grupal en todas sus fases de implementación, en la medida que insuma información que será contrastada con el propio discurso de los hombres, sus creencias, y sentimientos acerca de sus conductas violentas, aportando una valiosa visión de las mujeres al proceso de evaluación, para el ingreso efectivo de éstos al tratamiento reeducativo.

- **ALIANZA MOTIVACIONAL**

En esta fase de la intervención se deben considerar dos aspectos centrales: i) la alianza de la relación emocional o vínculo positivo; ii) acuerdo en objetivos y tareas.

Se realiza en 4 sesiones individuales –con una duración de 45 a 75 minutos, en el plazo de un mes con una periodicidad semanal- cuyo objetivo es la conformación del vínculo, el encuadre, contrato de intervención y la co-construcción del plan individual de intervención. En esta fase se deben evaluar los requisitos para la firma del contrato terapéutico, de los hombres que pasan a la intervención re-educativa grupal.

[redacted]

- **GRUPO PRIMER NIVEL**

Esta cuarta fase incluye 12 sesiones grupales –para cada hombre, con una duración de 120 minutos, en el plazo de tres meses con una periodicidad semanal- donde se trabaja en la detención, disminución y eliminación de la violencia física, amenazas, intimidación y la violencia sexual.

Se trata de un grupo semi-abierto y con una guía de temáticas circulares, entregada desde el Nivel Nacional del Área VCM. En esta fase, la intervención se realiza en dupla psicosocial de carácter mixto (mujer y hombre) con el fin de homologar ambos discursos como igualitarios y válidos ante los hombres intervenidos.

Previamente en el diseño y co-construcción del Plan de Intervención Individual (PII) se habrá evaluado si los hombres pueden entrar a grupo de primer nivel de negadores rígidos o de alto riesgo, o a grupo de primer nivel con hombres que presentan un mínimo de reconocimiento y un mínimo de motivación, además de estimar si es necesario o no sesiones individuales para abordar factores relacionados con los objetivos y temas del primer nivel.

La intervención bajo un plan individual de cambio individual, es un diseño tendiente a ser un 'traje a medida', que considera las particularidades de la forma de violencia del sujeto, la fase en la que se encuentra respecto al cambio, su personalidad, su historia, sus rasgos, su esquema de mundo, sus palabras. Y en este sentido la estructura del programa de intervención (nº de sesiones, secuencia de sesiones y temas, herramientas y técnicas) debe estar supeditada, dependiendo del tiempo disponible de la dupla, a los objetivos de la intervención y a la fase en la que se encuentra cada sujeto respecto a estos objetivos.
Por otra parte los procesos de las personas tienen prioridad sobre la estructura de las sesiones propuestas en el modelo; así como también los objetivos de las fases y de las distintas sesiones tienen prioridad sobre las actividades e instrumentos. Esto puede implicar hacer adaptaciones para cada sujeto, como por ejemplo, con un sujeto que no ha ejercido violencia física se podría sólo abordar de manera educativa y más breve (sólo como reseña o lectura) los temas de las 3 sesiones de abuso físico, a modo preventivo. Otras posibilidades serían hacer diferentes planes para hombres, como por ejemplo, un hombre con un sólo episodio de abuso físico podría necesitar menos sesiones que otro

con 7 o más años de abusos físicos; el segundo requeriría un trabajo más continuo y sistemático en el tiempo, más exploración y probablemente sesiones individuales de reforzamiento.

Uno de estos grupos puede ser conformado por negadores rígidos de la violencia y sin problematización de la misma. En este caso, a través de técnicas e instrumentos que faciliten la confrontación de la evasión y la negación, en pos de la responsabilización de las propias conductas violentas. Este elemento debe abordarse antes de avanzar en el tratamiento de otros aspectos, como por ejemplo la vulneración en la infancia o malos tratos en contextos laborales, acá lo principal es situarse en el reconocimiento de los hechos que lo vincularon al Centro HEVPA, como punto de inicio de la intervención reducativa.

Intencionar el trabajo con negadores rígidos en forma grupal, significa tensar el reconocimiento integral de la violencia por parte de estos hombres, adaptando instrumentos, y por sobretodo crear un clima grupal que sirva de soporte y catalizador de los procesos de negación y reconocimiento, a partir de las narrativas propias de los Hombres que Ejercen Violencia.

Los contenidos del primer nivel, se encuentran en la guía temática[20], que tiene un carácter circular, en el sentido de que los contenidos se repiten en el tiempo. Aun así, es importante considerar que los hombres puede hacer más o menos sesiones de las planificadas, lo que dependerá del diseño del PII (Plan de Intervencion Individual).

- **GRUPO SEGUNDO NIVEL**

Esta cuarta fase de la intervención incluye 15 sesiones grupales –para cada hombre, con una duración de 120 minutos, en el plazo de tres meses y medio con una periodicidad semanal- cuyo objetivo es detener, disminuir y eliminar la violencia psicológica, el abuso emocional, el aislamiento, y el privilegio masculino, se trabaja la deconstrucción del abuso económico, y la manipulación a través de los hijos e hijas, trabajando empatía y formas de paternidad responsable.

[20] Para mayor información revisar el Anexo "Guía Temática para la Intervención".

[redacted]

Además de cada una de estas formas de violencia, se explora y reeduca en las formas opuestas o de buen trato en la pareja. El objetivo no es sólo que los hombres dejen de golpear y maltratar, sino promover en el Hombre que Ejerce Violencia (HEVPA) un cambio hacia una relación de pareja igualitaria, democrática, afectiva y satisfactoria.

Este nivel puede tener un matiz con mayor énfasis en lo psicoterapéutico, bajo la misma modalidad, es decir un grupo de tipo abierto, permanente y continuo, con una guía temática circular, que se va repitiendo en el tiempo.

Sin embargo, es posible que el Equipo Interviniente evalúe una alternativa de trabajo modificando las sesiones, su orden y duración en el tiempo. Por ejemplo es posible desarrollar tres unidades temáticas en la misma cantidad de sesiones pero reordenando los contenidos. Así, temáticas como el privilegio masculino, la manipulación/uso de hijos/as y el abuso económico se podrían trabajar bajo el concepto Responsabilidad Compartida.

En algunos casos deberá generarse refuerzo, contención y la prevención de recaídas, lo que podría realizarse, según la evaluación del Equipo Interviniente, en el diseño de sesiones individuales según amerite el caso.

- **SALIDA DEL PROGRAMA:**

Una vez cumplidas las fases de intervención antes mencionadas – y sus sesiones correspondientes- se debe evaluar los resultados en relación a los cambios en los comportamientos de violencia.

Al cierre de la fase nivel grupo 2 se realiza una sesión de evaluación grupal e individual con cada uno de los participantes del grupo. Asimismo, se debe considerar por tercera vez, el reporte de la pareja o ex pareja.

Con esta información, se elabora un breve informe de evaluación, de tipo cualitativo, sobre los resultados de esta primera intervención en relación a la violencia. Debe contener una síntesis de la evaluación de los/as profesionales que atienden los hombres y recepcionan el Reporte de la Mujer. Es importante darle relevancia al reporte de la mujer,

ya que este en definitiva insuma información relevante para evaluar el cambio real de las conductas violentas.

La salida definitiva – o Egreso del segundo nivel- se realiza a través de una sesión de devolución con los hombres de todo lo trabajado en intervención. También se debe realizar una sesión de devolución individual a la mujer de los resultados de esta intervención.

Lo anterior, corresponde a una entrevista semi-estructurada, en la cual el/la coordinador/ra, del Centro HEVPA entrega un balance de la participación de cada hombre en el proceso reeducativo grupal, destacando los puntos respecto de su real compromiso por dejar de ser violento, acciones y prácticas que den cuenta de un cambio de conducta, y aspectos personales que se evidencian como positivos (fortalezas) - la empatía con el daño causado, tendencia al acuerdo por sobre la confrontación.

Tiene relevancia aclarar que el proceso reeducativo es permanente y requiere un compromiso por parte de los hombres, que permanezca en el tiempo. En este sentido, debe reforzar en los Hombres que Ejercen Violencia (HEVPA) que la problemática no ha "sido superada", sino que tiene las herramientas para evitar la violencia y esto no asegura que no vuelva a desarrollar nuevos episodios. Lo que se espera es que pueda manejarlos y dar salidas alternativas, basadas en el respeto, la inclusión y la equidad hacia su pareja o ex pareja, como a la comunidad en general.

Se ofrecerá el apoyo de SernamEG en su oferta para la protección de las mujeres, así las parejas o ex parejas de los hombres tendrán un circuito de apoyo y atención que debe quedar como una red efectiva en caso que ellas así lo estimen.

- **SEGUIMIENTO POSTERIOR A LA SALIDA:**

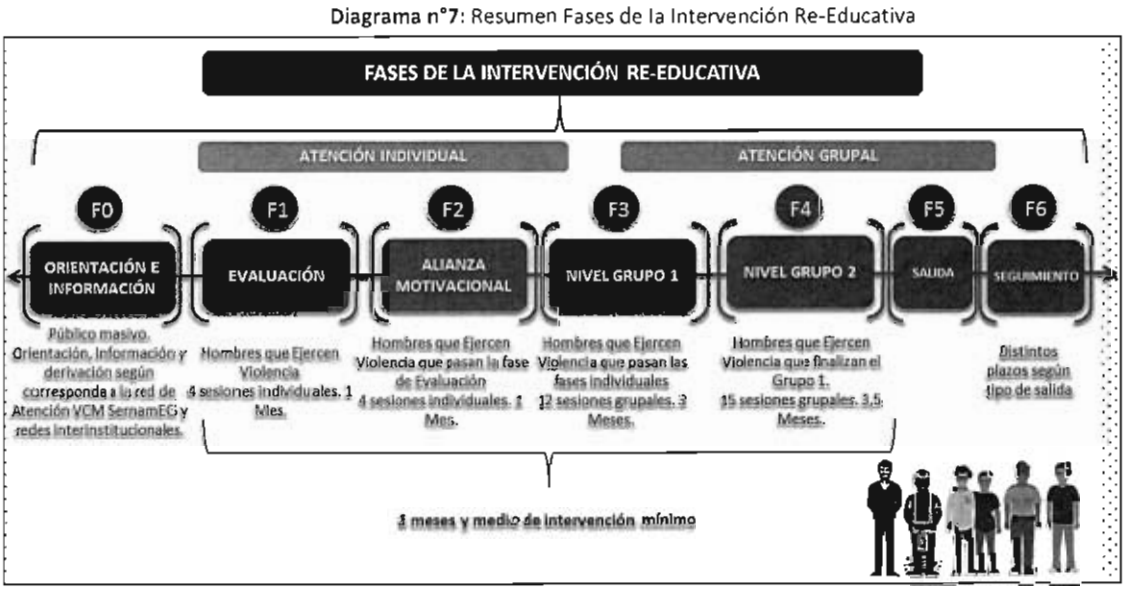
Se realizan seguimientos evaluativos de los resultados y grado de cambio en la violencia en todos los hombres que egresan en fase de segundo nivel. Lo anterior debe realizarse tres veces, en un lapso de los tres, seis y nueve meses posteriores al egreso.

También se practica seguimiento a los hombres que desertan en la fase de evaluación, éste se realiza a los 15 días y los dos meses de la deserción. A aquellos hombres que

[redacted]

desertan en cualquier otra etapa distinta a la evaluación deben tener seguimiento al primer, tercer y sexto mes de su deserción. Estos seguimientos se realizan tanto a los hombres como a las parejas, ya que así es posible detectar situaciones de riesgo y derivar a la Oferta VCM SernamEG, según corresponda.

Diagrama n°7: Resumen Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Área Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2017.

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional

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.

La intersectorialidad en el Área VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, 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.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas/Línea en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorpora diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales: Los Programas/Línea están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018.
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales

[redacted]

- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, Conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), Comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/EDR
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM

A Nivel Local:

Es fundamental que tanto los ejecutores como el equipo del dispositivo identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.

Sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Área VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

Diagrama Nº 8: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM

	NIVEL NACIONAL	NIVEL REGIONAL	NIVEL LOCAL
SALUD	MINSAL	Hospitales	Deptos y Corporaciones de Salud Municipal CESFAM, COSAM, SAPU, Móviles Rurales, PRAIS
EDUCACIÓN	MINEDUC JUNJI - Integra	SECREDUC, JUNJI – INTEGRA Universidades, IP, CFT: Federaciones y Secretarias de Género y Clínicas Jurídicas y Psicológicas, Centros de Estudios	Deptos y Corporaciones de Educ. Municipal Instituciones Educativas Publico-Privadas Centros de Estudiantes y Apoderadas/os, HPV
JUSTICIA	Minju, Poder Judicial, Ministerio Público, DPP GENCHI , SML	Tribunales, Fiscalías URAVIT, DR GENCHI Mesa Trata	Tribunales, Fiscalías, CAI, CAVI, Unidades de Justicia Vecinal Recintos Penitenciarios
POLICIAS Y SEGURIDAD	Carabineros de Chile, ZONAFAM, PDI Ministerio del Interior: DEM, SPD Ministerio de Defensa y Fuerzas Armadas	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones de Chile Mesa RAV Intendencias	Comisarías, BICRIM, Regimientos del Ejercito, CAVD, CAVAS, Programa Juntos más Seguro
TRABAJO	Ministerio del Trabajo Banco del Estado de Chile SENCE, CODELCO	Área Mujer y Trabajo SernamEG	OMIL, SERCOTEC, Sindicatos, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET
PROGRAMAS SOCIALES	SENAME, MDS, MINVU SENDA, INJUV, Ministerio del Deporte CONADI, SENADIS, PRODEMU, FUNTAS	Encargadas/os Regionales de Programas	Programas de la Red SENAME, Dispositivos SernamEG, ChCC, Oferta SENAMA, PRODESAL, Prog. "Quiero mi Barrio", Oficinas Indígenas, FOSIS
SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA Y AGRUPACIONES	Rompiendo el Silencio, OCAC Chile, Mesa de Mujeres Rurales, Fund. Margen, CIMUNDIS, ONG Raíces, Inst. de la Mujer, EME, MenEngage Chile	Colectivas: de Mujeres, Feministas, Migrantes, Indígenas, Afrodescendientes, Diversidad Sexual	Juntas de Vecinos, religiosas, SERPAJ, EPES Org. Migrantes, Bomberos, Cruz Roja, SIM, Clubes Deportivos, Centros de Madres
COMUNICACIONES Y MEDIOS	SEGEGOB, SEGPRES, CNTV, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Radios, Prensa y Canales Regional, Mesas de Acoso Callejero en el Transporte	Radios, Prensa y Canales Locales
GOBERNACIONES Y MUNICIPIOS	Asociación Chilena de Municipalidades	Gobernaciones, Mesas Interinstitucionales (ejem: Mesa Infancia, Salud, SENDA, Seguridad Pública).	DIDECO, Oficinas de la Mujer, Oficinas de la Diversidad e Inclusión, juventud, Discapacidad, interculturalidad, otras.
OTROS	Ministerio de las Cultura y las Artes CONAF, INE, Registro Civil e Identificación, MINREL, INDH, ACNUDH, INDAP	SAG, Embajadas, Consulados,	Departamento de Extranjería, Aduanas

Transversal a todos los sectores el trabajo en las cuatro Líneas de Acción

DIFUSIÓN | **SENSIBILIZACIÓN** | **CAPACITACIÓN** | **COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

CURSO E-LEARNING "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VCM"

PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE PREVENCIÓN

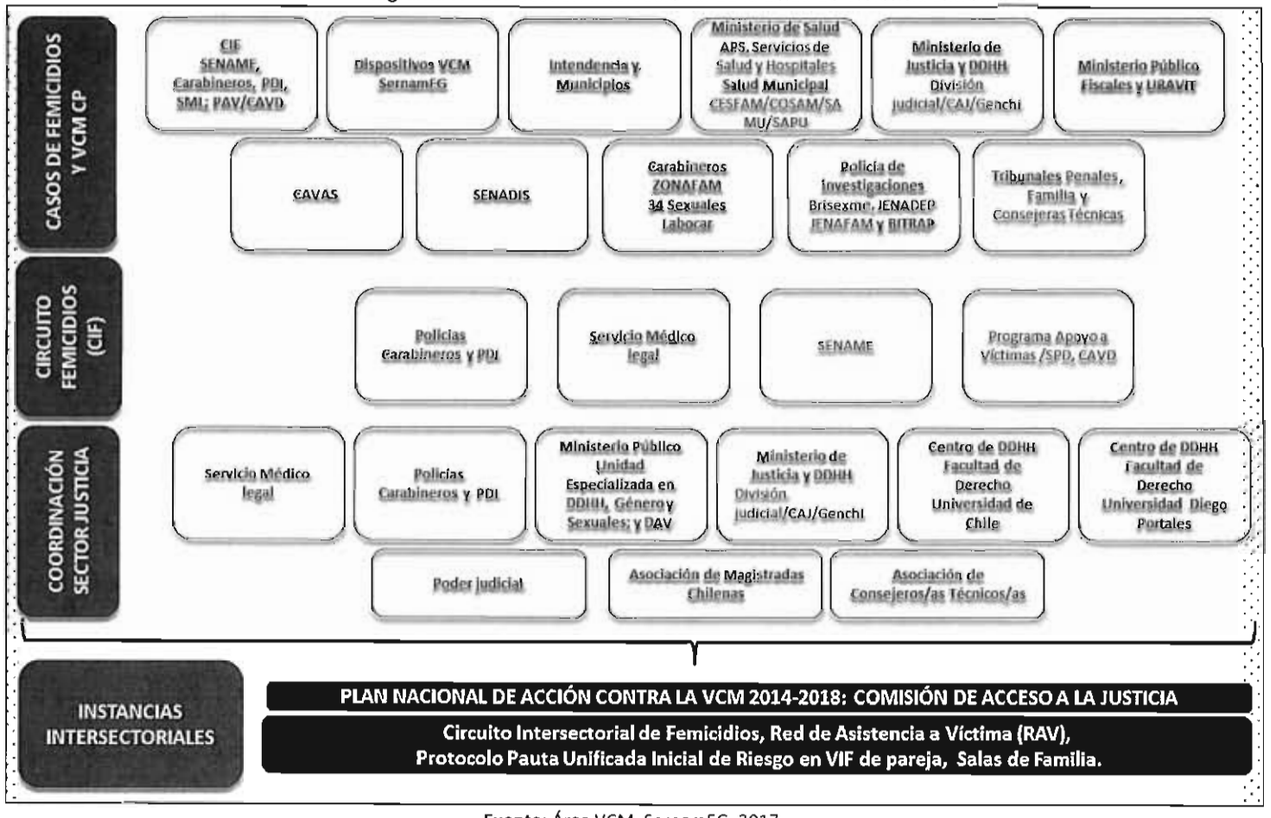
Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 9: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 10: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Para ello el Centro de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA) deberá realizar un trabajo de coordinación con otras instituciones que abordan la temática de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de promover la articulación de una respuesta comunitaria coordinada e integrada, mediante un trabajo interinstitucional e intersectorial.

Esta respuesta debe articularse entre instituciones, organizaciones, asociaciones y sociedad civil en los territorios, que abordan la problemática de la violencia contra la mujer, entendiéndola como una violencia por razones de género, estandarizando prácticas y procedimientos que tengan como objetivo central la seguridad de las mujeres y la toma de conciencia y la responsabilización de los hombres que la ejercen.

Los principios básicos de esta articulación de redes en torno a la respuesta comunitaria deben ser:

- La seguridad de la mujer.
- La responsabilización del hombre que ejerce violencia.
- contribuir a la desnaturalización de la violencia en la comunidad.

El Centro de Hombres coordinará su trabajo con diversas instituciones y actores. Para ello, cada Centro deberá sistematizar en el primer mes del año el catastro regional de redes institucionales y organizacionales, en coordinación con el trabajo de catastro realizado por el/los Centro/s de la Mujer del territorio:

- Instituciones de Salud (para evaluación y atención especializada en trastornos de salud mental, urgencias psiquiátricas, trastornos de personalidad y patologías graves);
- Instituciones Policiales y de Seguridad;
- Instituciones Judiciales;
- Servicios sociales institucionales (OMIL Municipal, Registro Civil, entre otros);
- Organizaciones sociales;
- Otras instituciones de la red de atención. (Comunidades Terapéuticas, Centros comunitarios).

Principalmente con el sector **Justicia** y el sector **Salud** se deberá realizar un trabajo intersectorial constante y minucioso, adoptando por escrito acuerdos, lineamientos y procedimientos que indiquen las acciones pertinentes, para abordar las derivaciones, atención y procesos de seguimiento de medidas en los casos pertinentes, donde se requiera dicha coordinación. Para esto, tendrá que tener a la vista los acuerdos regionales que se hayan tomado con el sector correspondiente.

3.7. Trabajo Preventivo

Respecto de la prevención[21] en materia de Violencia contra las Mujeres, diversos organismos internacionales destacan la importancia de los programas sociales que se focalizan en la fase preventiva y en el abordaje de las causas socioculturales.

Distintas acciones como la adscripción del Estado de Chile a la Declaración de Pachuca (2015), que compromete a fortalecer la prevención de la VCM, la Agenda de Género 2014-2018 y la adscripción el reconocimiento interinstitucional de la urgencia y relevancia de acciones preventivas en esta materia, han posibilitado la implementación desde 2015 del Programa de Prevención en VCM instalado la Unidad de VCM de SernamEG, desde el cual se entregan lineamientos para hacer trabajo preventivo.

Se destaca la importancia de que el trabajo preventivo sea dirigido tanto a mujeres como a hombres, cuestionando y erradicando los estereotipos de género. Así, ONU Mujeres (2013) destaca que el trabajo con hombres y niños contribuye fuertemente a cuestionar las desigualdades y las normas sociales profundamente arraigadas que perpetúan el abuso de poder y control que están a la base de la violencia que los hombres ejercen sobre las mujeres, por ello la importancia de promover el trabajo de masculinidades directamente con hombres.

El Programa de Prevención en VCM 2018 se enmarca en el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018 y se articula en concordancia con el Programa de Atención, Protección y Reparación (APRI) y con la Línea de Violencia Extrema: Femicidio y Casos de VCM de Connotación Pública, con el objetivo de fortalecer el rol preventivo en materia de Violencia contra las Mujeres en agentes estratégicos territoriales que promuevan el

[21] Para mayor información referirse a la Orientación Técnica del Programa de Prevención 2018.

[redacted]

Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.

El Programa de Prevención se operacionaliza a través de cuatro líneas de acción que dan cuenta de la naturaleza, público destinatario, y objetivos de la actividad de Prevención en VCM. Estas cuatro líneas de acción se detallan a continuación:

Diagrama Nº 11: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 12: Objetivos de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM

	OBJETIVO	TIPO DE PÚBLICO	DURACIÓN
DIFUSIÓN	Entregar y socializar información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones, consecuencias y su magnitud en los territorios.	Masivo y diverso. Niñas/os, adultas/os mayores, mujeres, hombres, jóvenes, organizaciones, y comunidad en general.	Entre 30 minutos y 4 horas
SENSIBILIZACIÓN	Concientizar y visibilizar la problemática social de la VCM.	Personas mayores de 14 años. Grupos y sectores priorizados que emerjan del Diagnóstico Territorial.	Entre 1 y 8 horas
CAPACITACIÓN	Desarrollar procesos de aprendizaje, con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM.	Funcionarias/os Públicas/os, Dirigentes/as Sociales y Grupos Priorizados, según Diagnóstico Territorial.	Mínimo 8 horas
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones.	Personas pertenecientes a Sectores e Instituciones (Público y/o Privadas) y organizaciones sociales priorizadas, detectadas en el Diagnóstico Territorial.	Reuniones periódicas a lo largo del año. Mínimo 6 reuniones en el año.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **DIFUSIÓN**

La **difusión** consiste en actividades dirigidas a la **entrega y socialización de información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias**. Además, **se visibiliza la magnitud** de este problema en los territorios en cuestión, como en el país en general[22]. Además, esta línea contempla la **promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia**, apoyándose con la entrega de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG.

En el caso de diseñar materiales de difusión, deben plasmar la diversidad de mujeres, contextos, manifestaciones y espacios en los que se reproduce la VCM, de acuerdo a los requerimientos territoriales.

En general, se dirige a un público masivo[23], amplio y diverso, es decir, niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres adultas/os mayores, organizaciones sociales y/o colectivos, entre otros. No obstante, se pueden realizar actividades con grupos específicos, como por ejemplo: "Charla informativa breve, dirigida a juntas de vecinos de la Población Los Nogales de la Comuna de Calera", respecto de las causas y consecuencias de la VCM, donde además se difunde el Centro y el Programa de Prevención.

Con dicho público, en general se espera que se mantenga una baja interacción y retroalimentación, dado que el objetivo es la entrega y la socialización de información en VCM.

[22] Las actividades que comprenden el dar a conocer la oferta programática del Área VCM de SernamEG estará condicionada a la entrega de contenidos antes mencionados, por tanto el objetivo principal de la difusión será la entrega de información en materia de Prevención en VCM.
[23] La masividad va a depender del territorio en el cual se realiza la acción de difusión, por ejemplo, existen comunas constituidas por una sola calle, por ende, si el número de participante es de 15 personas la actividad ya se puede considerar como masiva.

[redacted]

Diagrama Nº 13: Resultados Esperados de Difusión de Centros HEVPA

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DIFUSIÓN	• 2 Eventos Conmemorativo (CDM) • 2 Actividades de difusión (HEVPA/CVS/CDA Trata) • 2 apariciones en medios (CDM/CVS/CDA Trata). • 1 aparición en medio (HEVPA) • Distribución de mat. gráfico.	Registrar el número aproximado de personas que asisten a los eventos conmemorativos y las actividades de difusión.	• Planilla de Registro / Sistema Informático

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Específicamente los Centros HEVPA deben realizar dos actividades de difusión tales como Punto Informativo, Stand en Feria Preventiva o Charlas informativa breve (por ejemplo, dirigida a juntas de vecinos de la Población Los Nogales de la Comuna de Calera", respecto de las causas y consecuencias de la VCM). Además, puede participar en los eventos conmemorativo organizados por los Centros de la Mujer, no obstante, esto último no deberán informarlo en la Planilla de Registro para evitar la duplicidad de información.

- **SENSIBILIZACIÓN**

La sensibilización consiste en actividades que tienen por objetivo **concientizar y visibilizar la problemática de la VCM, por ende esta línea de acción va más allá de la sola entrega de información en VCM, sino que consiste en desarrollar acciones que impliquen un proceso de comunicación, activo y creativo, respecto del abordaje de los estereotipos socioculturales de género**. El resultado esperado es la búsqueda de mayor concientización respecto de la VCM[24], que conlleva a su vez, cambios a nivel actitudinal y de transformación sociocultural, por tanto, tiene una mayor intensidad y profundización que las acciones de difusión.

Las actividades de Sensibilización implican la presentación (con una duración *menor a las 8 horas*) de alguna temática en VCM vinculada con el dispositivo, con la finalidad de

[24] Considerar que las actividades deben llevar asociado un contenido y mensaje pertinentes en temática de **Prevención en VCM**. No debe tratarse de actividades con única vocación de "juntar mujeres", por ejemplo: no corresponde la celebración de una zumbatón, corridas o actividades deportivas sin ningún tipo de mensaje de Prevención en VCM asociada a las causas, consecuencias, entre otros.

concientizar a través de la visibilización de las distintas manifestaciones, espacios y contextos de la VCM y la necesidad de prevenir la VCM y promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia. Requiere de la planificación de la acción, establecer coordinaciones que permitan identificar un sector, grupo de personas, organización social o institución estratégica en la prevención de VCM, definir el contenido a abordar, entre otras.

El público objetivo se define por medio de un levantamiento de información de necesidades, de los grupos o sectores prioritarios para sensibilizar en temáticas de VCM, preferentemente vinculadas a los sectores de salud (CESFAM, COSAM), policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), educación (Departamento y/o Corporaciones de Educación Municipales, JUNJI, INTEGRA, instituciones educativas públicas y privadas, Clínicas psicológicas y jurídicas de Universidades), Justicia (Tribunales, Fiscalía o Ministerio Público, Gendarmería, Corporación de asistencia judicial) y otros sectores priorizados territorialmente como, por ejemplo, SENDA, Programas dependientes de la Municipalidad (por ejemplo, OPD), Porgramas dependientes de ONG's o Fundaciones (PRM,PPF), Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), sociedad civil organizada, comunidades migrantes, sindicatos, entre otros.

Diagrama Nº 14: Resultados Esperados de Sensibilización de Centros HEVPA

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SENSIBILIZACIÓN	• 1 Actividad de Sensibilización	Registrar el número de personas que asisten	• Planilla de Registro / Sistema Informático • . Base de Datos abreviada.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Específicamente los Centros HEVPA, deben realizar 1 actividad de sensibilización con temáticas de prevención en VCM vinculadas con el dispositivo.

- Responsabilidad y violencia en la pareja.
- Prevención de la violencia masculina.
- Responsabilidad Social de la Violencia Contra las Mujeres.

- **CAPACITACIÓN**

El área de acción de Capacitación tiene por objetivo desarrollar **procesos de aprendizaje con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM,** en materia de detección, referenciación, prevención, atención, sanción y protección.

Así, se busca entregar contenidos de capacitación en VCM –por medio de capacitaciones en los distintos territorios de manera presencial de un minino de 8 horas, siendo esta formación relevante tanto para la prevención y la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de VCM. Dichos contenidos se enmarcan en Programa Nacional de Capacitación en VCM (PNC) al alero del Plan Nacional de Acción en VCM 2014- 2018.

Para ello, se trabaja con funcionarias/os públicas/os y la comunidad en general, operalizacionada a través de grupos priorizados, los cuales se identifican y definen a nivel territorial.

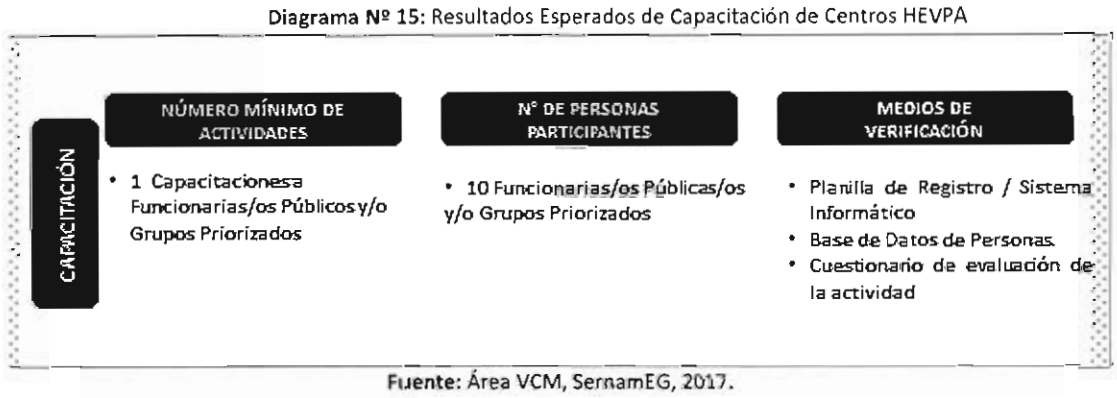
En el caso de las/os Funcionarias/os Públicos se definen ciertos sectores o instituciones que son estratégicos, por su alcance, y su impacto en la toma de decisiones para la entrega de una respuesta oportuna y eficaz ante las situaciones de violencia que afectan a las mujeres en los territorios, evitando la re-victimización y sobreintervención de las mujeres y niñas producto de la victimización secundaria, con el fin de asegurar el respecto de los derechos de las mujeres y niñas por una vida libre de violencia.

Un aspecto que diferencia las actividades de capacitación respecto de la sensibilización es que tiene mayor intensidad y duración, de tal modo que para ser consideradas capacitaciones deben ser actividades con una duración *mínima de 8 horas* –que pueden implementarse en una sola jornada o parcelada en sesiones distintas- generándose de esta forma procesos de aprendizajes cuyos contenidos puedan ser aplicados en las prácticas cotidianas de las/os Funcionarias/os públicas/os, especialmente a quienes atienden o trabajan con hombres.

Las capacitaciones incluyen, entre otras, las siguientes temáticas:

- Masculinidades;
- Corresponsabilidad;
- Privilegios masculinos;
- Patriarcado;
- Micromachismo;
- Estereotipos de género;
- Interseccionalidad, entre otros.

Diagrama Nº 15: Resultados Esperados de Capacitación de Centros HEVPA



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Específicamente en los Centros HEVPA, deben realizar 1 actividad de capacitación con temáticas de prevención en VCM vinculadas al dispositivo.

- **COORDINACIÓN INTERSECTORIAL**

La coordinación intersectorial tiene por objetivo **coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones.** Por tanto las acciones dirigidas a la generación de redes de trabajo, articulaciones y alianzas locales entre organizaciones o instituciones.
Su expresión es a través de mesas y redes compuestas por instituciones públicas, privadas y/o de la sociedad civil, que se encuentren en reuniones periódicas y que en conjunto definan un plan de trabajo orientado al trabajo comunitario para la prevención, atención, protección y reparación en VCM. Es relevante señalar que esta línea de acción debe esta sintonía con el Plan Nacional de Acción en VCM 2014- 2018.

[redacted]

El área de acción de coordinación intersectorial busca vincular y articular las miradas de distintos/as actores/as participantes de las redes asociadas respecto al abordaje de la violencia contra las mujeres, con el fin de transversalizar y operacionalizar los Enfoque de Derecho Humanos, Género, Interseccionalidad e Interculturalidad en el quehacer en VCM de las instituciones y organizaciones.

Diagrama Nº 16: Resultados Esperados de Coordinación Intersectorial de Centros HEVPA

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	• Participación en 1 Red/Mesa VCM	No aplica.	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Plan de Trabajo de Redes Locales • Catastro

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

<u>Específicamente los Centros HEPVA</u> deben participar de una red o mesa de prevención en VCM, aportando desde su expertícia en el trabajo de re-educación con hombres.

3.7. Resultados esperados e indicadores

- **Resultados Esperados**

Se espera que el Equipo Profesional de los Centros de HEVPA logren promover y favorecer -mediante la atención psicosocioeducativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.

Para lograr dicho resultado, se espera que los hombres sean capaces de visibilizar los constructos socioculturales que sustentan la violencia contra las mujeres, promoviendo procesos de re-socialización que faciliten su vinculación de manera equitativa, democrática, empática y responsable.

Así, los Equipos Profesionales deben propiciar procesos de responsabilización de la violencia ejercida por los hombres atendidos, junto con las consecuencias de ésta, velando

[redacted]

en todo momento por la integridad, seguridad y protección de las mujeres que viven violencia de pareja y sus familias.

Además, se debe favorecer y promover una respuesta comunitaria coordinada en los territorios, ya sea mediante la coordinación con otros dispositivos SernamEG VCM, como con otras instituciones relevantes para la articulación de redes, frente a las diferentes manifestaciones de violencia ejercida por los hombres en contra de las mujeres.

Se espera que los centros HEVPA puedan desarrollar su trabajo orientado en los siguientes resultados:

- Desarrollar un trabajo intersectorial y/ o de redes con a lo menos 2 actores claves – priorizando el sector justicia y en segundo lugar el sector salud- para una respuesta interinstitucional coordinada, eficaz y diligente. Lograr establecer acuerdos y protocolos de derivación que se traduzcan en acciones concretas de acogida de los casos derivados desde los centros HEVPA a los centros de Salud para el tratamiento de adicciones y con Tribunales de Familia, ajustar mejores derivaciones comprendiendo el modelo de atención específico para HEVPA estableciendo protocolos de comunicación para el caso de hombres enviados desde Tribunales con medidas cautelares, etc.

- Evaluar al 100% de los hombres que postulen a la intervención según los lineamientos entregados anteriormente.

- En conjunto con el Centro de la Mujer- deberán tomar contacto con el 100% de las parejas o ex parejas de los hombres que se encuentran en evaluación.

- Brindar atención psicosocioeducativa al 100% de los hombres que califican para el ingreso y que ingresan a dicha atención.

- Realizar seguimiento al 100% de los hombres que desertan de la atención grupal, ya sea de primer como de segundo nivel.

- Realizar seguimiento al 100% de los hombres que egresen tanto de primer nivel como de la intervención completa (primer y segundo nivel).

[redacted]

- El Centro de Hombres deberá realizar seguimiento al 100% de las parejas o ex parejas de los hombres que se mantienen o terminan la intervención grupal del Centro. Este seguimiento se realizará desde el Centro de la Mujer, con colaboración directa con la Coordinadora o Trabajadora Social del Centro HEVPA.

- Realizar seguimiento al 100% de las parejas o ex parejas de los hombres que deserten del programa de intervención grupal del Centro hombres por una Vida sin Violencia. Este seguimiento se realizará desde el Centro de la Mujer, con colaboración directa con la Coordinadora o Trabajadora Social del Centro HEVPA.

  - **Indicadores**

Los indicadores definidos para el dispositivo son: **a) deserción en fase de evaluación y b) adherencia a la intervención, posterior a dicha fase**, que se refiere a la permanencia de los hombres en un proceso relacional, que implica grados de conciencia en la pertinencia de una solución al "problema", y a procesos subjetivos y motivacionales.

El primer indicador, referido a la deserción de los Centros para Hombres que Ejercen Violencia de Pareja durante la fase de evaluación, respecto del total de hombres que han salido de esta fase.

Se consideran como sujetos que han salido de la fase de evaluación, a los que desertan y los que terminan esta fase y pasan a la siguiente. Y se observa que la mayor cantidad de las deserciones son de esta fase de evaluación y no de las posteriores; por lo que conviene focalizar estrategias en esta fase (como la entrevista motivacional y los procesos de encuadre). La tasa de deserción posterior a las primeras etapas de evaluación tiende a disminuir y no constituyen un desafío para la mejora del Centro de HEVPA.

El mayor desafío de este modelo es disminuir la deserción en las primeras sesiones de intervención a través fortalecer la coordinación con el sector justicia e implementar diversas estrategias motivacionales.

Porcentaje de DESERCIÓN de HEVPA de los Centros en fase de Evaluación	=	N° Hombres que deserta de los Centros para HEVPA en la fase de evaluación / N° Hombres que son atendidos	%

Fuente: Área Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2017.

De forma paralela, cada equipo monitorea los indicadores de adherencia, generando hipótesis y cambios en la forma de intervención y aplicación de las diferentes estrategias para la intervención con HEVPA.

Los programas para HEVPA, a nivel internacional, presentan un gran desafío en lo referido al abandono (o falta de adherencia) por parte de los hombres atendidos. Las tasas de abandono se pueden estimar que fluctúan entre un mínimo de 34% (Programa Contexto de Valencia) y un máximo de 90% (Loinaz, 2011; Lila et al., 2010; Magro, 2011; Redondo, 2018; Echeburúa et al., 2011).

Existen programas de intervención que han mostrado su eficacia para hombres violentos, con unos resultados claramente esperanzadores, si los sujetos concluyen el programa propuesto (White y Gondolf, 2000). Una vez que el sujeto ha acudido a la primera sesión, un objetivo fundamental es mantenerlo en la atención, ya que las consultas iniciales no garantizan la continuidad. Los abandonos son muy frecuentes especialmente en las 3-5 primeras sesiones (Echeburúa y Corral, 2012).

Se ha optado por incorporar el indicador de adherencia en las primeras sesiones, porque la evidencia y la observación clínica indican que la deserción disminuye significativamente después de la fase de evaluación.

Los centros para HEVPA del Área Violencia contra las mujeres de SernamEG mide de forma sistemática el nivel de adherencia considerando a **todos los hombres que ingresan al programa de intervención individual y grupal, sin considerar aquellos que desertan o no califican en fase de evaluación**.

En resumen solo se considera a los hombres que continúan en intervención sin desertar/abandonar y pasan las primeras sesiones de evaluación. Es decir, para calcular el porcentaje de adherencia se utiliza la siguiente formula:

[redacted]

$$\text{Porcentaje de ADHERENCIA de HEVPA de los Centros} = \frac{\text{N° Hombres que son intervenidos en el año (sin considerar a aquellos que desertan o no califican)}}{\text{N° Hombres que son atendidos (previo a la deserción o no calificación)}} \%$$

Fuente: Área Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2017.

Lo que se acuerda en este tipo de intervenciones es el deseo de continuar en la atención, de asistir a las sesiones y de realizar las tareas asignadas (Redondo, 2008). Durante el proceso generalmente aparecen fenómenos de resistencia al cambio (Preston, 2001; Ruiz y Villalobos, 1994), interpretables como ausencia de motivación y colaboración o como rechazo a alterar las propias ideas, actitudes o conductas.

3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes

Se espera que las entidades ejecutoras –tal como se indica en el Enfoque de Participación y Democracia- faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Área VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.

Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.

Por otro lado se considerarán las Encuestas de Satisfacción aplicadas por el Servicio de Atención Telefónica a mujeres y hombres egresadas/os de los dispositivos de Atención en VCM, para lo cual se define una muestra reducida a nivel nacional.

[redacted]

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.1. Importancia del Registro

Trabajar en pos de la prevención, atención, protección, reparación y justicia en relación a la violencia contra las mujeres ha sido un mandato universal de hace más de dos décadas y que implica la participación del Estado, así como de la sociedad civil en su conjunto, ya que se ha demostrado que es una problemática transversal a las sociedades con una fuerte raigambre cultural.

Para que lo anterior se concretice se requiere contar con una medición sistemática de los hallazgos, la caracterización y magnitud de las situaciones de violencia que viven las mujeres que atendemos, y que este levantamiento de información sea permanente y riguroso. La medición en violencia contra las mujeres nos **permite nombrar y visibilizar un problema** que nos involucra a todas y todos. Asimismo, el realizarlo de manera sistemática nos permite **aumentar el conocimiento**[25] sobre la prevalencia de la vcm, dando cuenta de su magnitud, características y consecuencias, los factores protectores y de riesgo, así como de los elementos necesarios a tener en consideración para la debida intervención.

Contar con evidencia confiable permite visibilizar la política pública existente y trabajar en pos de su fortalecimiento, permitiéndonos revisar el estado actual en comparación con la experiencia de otros países de la región y del mundo (MESECVI, CEDAW). Por lo anterior, es necesario que como SernamEG fortalezcamos de manera continua y sistemática las capacidades técnicas del nivel local, regional y nacional en la elaboración de instrumentos, de manera tal que los esfuerzos en la generación de información empírica sostengan y justifiquen el diseño de la política pública, su implementación, así como también el monitoreo y la evaluación de su impacto.

En específico para la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, la correcta medición y registro permiten **visibilizar el quehacer cotidiano** de las/os Encargadas/os Territoriales de Prevención, de los Equipos

[25] Alméras, Daine y Calderón, Coral (2012) *"Si no se cuenta, no cuenta. Información sobre la violencia contra las Mujeres"*. Naciones Unidas. CEPAL, Santiago de Chile.

profesionales que se desempeñan en los dispositivos realizando atención jurídica, psicológica, social y educativa, en el ámbito de prevención, protección y reparación, generando conocimientos en estas áreas. Los registros de calidad y que se encuentran actualizados permiten también dar a conocer el trabajo de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema respecto a su intervención en los casos de femicidios tentados, frustrados y consumados, como también respecto situaciones de connotación pública.

Por otro lado, al tratarse de programas financiados por el Estado es fundamental que se registre información que permita dar cuenta a la propia ciudadanía del uso de recursos, así como de los públicos a quienes se llega con la Oferta Programática. En materia de políticas públicas se debe tener información sobre el funcionamiento de los programas y a qué y cuánta población se llega, a fin de tomar decisiones respecto de la inversión pública con conocimiento veraz.

En este sentido, **el valor de contar con un buen sistema de registro de información trasciende los lineamientos institucionales respecto de la instrucción de contar con registros administrativos ya que éste debiera transformarse en un aporte tanto al diseño nacional como regional y local respecto a la intervención en el ámbito del diagnóstico y planes de intervención.** No debe perderse de vista que reporta elementos para la toma de decisiones estratégicas considerando la situación de las mujeres en los territorios, y estableciendo prioridades de gestión oportuna y pertinente.

Por todo lo anterior, es que es imprescindible registrar la información solicitada por cada intervención realizada ya sea en las planillas de registro o en el Sistema Informático en Violencia contra las Mujeres, ya que *"lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra no se actúa"* (Alméras, D. y Calderón, C; 2012: 32)

4.2. Requerimientos Técnicos

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información es el siguiente:

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.

- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.

- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

[redacted]

4.3. Registros de los Centros HEVPA

Actualmente los Centros HEVPA cuentan con fichas de registro para distintos períodos de tiempo (ficha institucional, ingreso, salida[26] y seguimiento), junto con instrumentos psico-diagnósticos tales como la Guía Sara, Cuestionario HARE, OQ45[27].

Estos registros son sistematizados mediante Planillas de Registro que deben mantenerse constantemente actualizada, como a futuro, mediante el Sistema Informático del Área VCM. Toda esta información es entregada a los niveles regionales y nacional para la continua retroalimentación y asistencia técnica.

Diagrama Nº 17: Registros de Información de Centros HEVPA



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Los medios de registro de información de los Centros HEVPA son los siguientes:

1. Informes mensuales de gestión de cada centro, enviado por las/os Coordinadoras/es de los Centros de HEVPA a las Direcciones Regionales de SernamEG y luego, de manera trimestral, al Área de Violencia Contra las Mujeres de SernamEG Nacional.

2. Registros de instrumentos[28]:
   a. Fichas de Ingreso, que incluye el Cuestionario General de Violencia;

[26] Considerar que las fichas de ingreso y salida consideran incluido el Cuestionario General de Violencia.
[27] Además, los equipos cuentan con herramientas opcionales para la evaluación y la alianza motivacional.
[28] En el próximo capítulo se revisarán en detalle los registros de información.

b. Fichas de Salida, que incluye el Cuestionario General de Violencia;
c. Ficha de Seguimiento;
d. Guía SARA para la valoración de los riesgos;
e. Cuestionario de Habilidades de Pareja;
f. Cuestionario HARE de personalidad;
g. Cuestionario OQ.45.2 de evaluación de cambios genéricos en psicoterapia.

[redacted]

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados

A continuación, se detallan los roles y funciones de los distintos actores/as involucrados:

- **Equipo Nacional del Área VCM**

Rol:
Contraparte técnica de los Equipos Regionales para la implementación de los dispositivos; realizando seguimiento y acompañamiento al trabajo regional, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM.

Es necesario que las entidades ejecutoras conozcan las funciones que tiene el Área VCM a nivel nacional, ya que por tratarse de una política pública que deben garantizar la debida diligencia del Estado, existirán distintos niveles de acompañamiento y seguimiento que este equipo deberá realizar. Entre ellas:

- Diseño de las orientaciones y lineamientos técnicos de los distintos dispositivos/línea/ET del Área VCM;
- Monitoreo de la ejecución presupuestaria de cada uno de los dispositivos, según información de los niveles regionales, definiendo la redistribución dentro de la red interna, en caso de que sea necesario;
- Seguimiento y asesoría técnica del sistema de supervisión y evaluación técnica del Equipo Regional a la Ejecución de los dispositivos/línea/ET en VCM;
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional que permitan avanzar en las políticas y/o planes en VCM.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación para los equipos regionales y de los dispositivos;
- Transferencias Técnicas de Orientaciones y Metodologías asociadas a la gestión de los dispositivos/línea/ET;
- Apoyar a la Dirección Regional en materias de mayor complejidad que requieran definiciones nacionales;

- Monitoreo al acompañamiento de los Equipos Regionales mediante los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los resultados esperados para la gestión de los dispositivos/línea/ET VCM.

- **Equipo Regional del SernamEG**

Rol:
Contraparte Técnica del Ejecutor para la implementación del Proyecto, supervisando y asesorando técnicamente[29] a la ejecución operativa de los dispositivos con que cuenta el territorio, ya sea en materia de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros.

Funciones:
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia regional y territorial;
- Realizar inducciones a los equipos y ejecutores una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Articular en conjunto con los Equipos y/o Encargadas/os Territoriales los diagnósticos territoriales, que éstos realizaron durante los primeros meses del año;
- Coordinación con los ejecutores para transferencia de lineamientos, presupuestos, revisión de nudos críticos y aportes para la implementación del modelo y sus dispositivos;
- Supervisar y Asesorar técnicamente a los dispositivos en ámbitos de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros, solicitando los planes de mejora que se requiera levantar en el dispositivo (ejecutor y equipo profesional) para la mejora de su intervención;
- Supervisar y revisar la pertinencia de la gestión presupuestaria de los dispositivos y contar con información periódica (o actualizada) respecto a los recursos utilizados

[29] Las cuales pueden llevarse a acabo mediante visitas al dispositivo, encuentros en la Dirección Regional, Video Llamadas, llamadas telefónicas, correos, entre otros. En el caso falta de recursos o dispersión geográfica de los dispositivos, la herramienta de video llamada estructurada permite otorgar asesoría oportuna a los equipos para asegurar el acompañamiento continuo.

[redacted]

para la entrega oportuna de información al Nivel Nacional que permita la toma de decisiones respecto a redistribución de recursos;

- Generar 3 encuentros anuales que convoquen a los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico;
- Gestionar capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM (mujeres, niñas/os, hombres);
- Participar en la elaboración, seguimiento e implementación de planes y políticas regionales para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio; (Mesa VCM, RAV; CIF Regionales, Mesa Trata, Mesa Migrantes);
- Coordinaciones y articulación intersectorial regional para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios y su operativización en lo local;
- Coordinaciones y articulación de la red SernamEG, que aporte a la respuesta articulada entre los dispositivos, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso;
- Apoyar a los dispositivos en materias de mayor complejidad que requieran definiciones regionales;
- Desarrollar actividades de difusión (y eventos conmemorativos) donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región;
- Realizar actividades de sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), mediante acciones que abordan los estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia;
- Generar inducciones a los equipos y Encargadas/os Territoriales;
- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otros.);

[redacted]

- Supervisar el contenido del material gráfico que elaboran los equipos o Encargadas/os territoriales y elaborar material asociado a invitaciones, certificaciones, entre otros;
- Seguimiento al acompañamiento de los dispositivos a los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.

- **Ejecutor**

Roles:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución de los dispositivo, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional.

Funciones:
- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida;
- Realizar inducciones a los equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica de los Equipos Regionales y Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dichos niveles;
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble;
- Facilitar la participación de los equipos en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG.

[redacted]

- **Equipo Profesional Local**

Roles:
Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

- –Otorgar atención de calidad a las mujeres, niñas/os, hombres atendidos en los diversos dispositivos;
- –Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- –Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando;
- –Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio;
- –Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG, entre ellos, en los encuentros anuales de dispositivos del Área VCM de la región, generados por los Equipos Regionales;
- –Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- –Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- –Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida;
- –Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.
- –Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros.

Tabla Nº 2: Requisitos y Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador/a	- Título Profesional: Trabajador/a Social, Psicólogo; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, masculinidades y atención con hombres que ejercen violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Supervisar y asesorar la gestión del proyecto y equipo profesional; - Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y sesiones videadas, llevando actas de las mismas; - Coordinar la realización de actividades por cada línea de acción del Programa de Prevención; - Otorgar atención de calidad a los hombres atendidos en los Centros HEVPA; - Realizar primeros contactos con las mujeres parejas o ex parejas que postulan a los HEVPA; - Realizar derivación a los Centros de la Mujer, Casas de Acogida, CVS o Casa de Trata en caso de ser pertinente; - Reemplazar a una o un integrante de la dupla en caso de ser necesario. - Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la VCM en el territorio; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo.	44 horas

[redacted]

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Conocimiento en género, violencia de género, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculinidades.	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del Centro HEVPA, derivando y/o referenciando cuando se requiera; - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva; - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial; - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Podrá realizar los primeros contactos telefónicos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres; - Participar en redes/mesas de VCM de manera activa según los lineamientos de prevención y atención de Centros HEVPA; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	44 horas

[redacted]

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Psicóloga/o	- Título Profesional: Psicológo/a; - Conocimiento en género, violencia de género, atención psicosocial, perspectiva integrada clínico-comunitaria, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento en metodología de trabajo grupal; - Deseable experiencia en intervención directa con hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculinidades.	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del Centro HEVPA, derivando y/o referenciando cuando se requiera. - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva. - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial. - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	44 horas

[redacted]

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Apoyo Administrativo	- Deseable Titulo Técnico en administración, secretaria u otro. - Manejo computacional y de registros de información.	- Apoyar la administración y gestión general del Centro HEVPA; - Cumplir funciones de recepción, telefónica y presencial a las consultas y derivaciones del Centro HEVPA; - Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa de la Encargada Regional de VCM y del Centro; - Realizar las copias correspondientes en DVD de cada una de las sesiones de intervención, una copia en DVD para la Encargada Regional de VCM y otra para el Centro[30]; - Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones; - Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.	44 horas

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

[30] En caso que existen memorias externas, entonces realizar las copias en éstas y no en DVD.

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado tanto por los niveles regionales como por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para los Centros HEVPA del país.

El contacto directo con los equipos que intervienen, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad, también integrando el respeto, de los derechos de los hombres que ejercen violencia, como usuarios de estos centros HEVPA.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante revisar al menos los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

[redacted]

Las modalidades, realizadas tanto por el nivel nacional como regional, pueden ser las siguientes:

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada[31] para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Tres encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.

Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas a los Centros de HEVPA.

[31] O llamada telefónica cuando no se cuente con los medios necesarios.

[redacted]

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL

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[32].

Si bien es posible identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos que viven los equipos, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan" (Orellana y Paredes, 2006:32).

El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que realizan personas, equipos o instituciones con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental. Así, se distinguen tres niveles de cuidados: aquel realizado a nivel institucional, otro en el equipo profesional y técnico a nivel grupal y un tercer nivel de tipo individual.

A **nivel institucional**, se deben generar condiciones (tanto desde el SernamEG como desde los ejecutores) para que los equipos se desenvuelvan en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A **nivel grupal**, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones, los liderazgos claros y democráticos, las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de

[32] Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166. 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.

espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[33], entre otros.

A nivel grupal se deben procesar y elaborar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo, y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

En este sentido, es importante pensar el cuidado de equipo en conjunto, incluyendo en el Proyecto del Ejecutor un Plan de Cuidado de Equipo el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo y la realización de actividades de esparcimiento grupal, al menos dos veces al año.

Por último, y a **nivel individual,** el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales (Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013). No autorresponsabilizarse en exceso y/ culpar a otros/as del equipo.

Mediante la revisión constante de estos tres niveles es posible que aquellos equipos que trabajan en VCM perciban los recursos que disponen para afrontar dichas situaciones de manera suficiente de acuerdo a las demanda externas.

[33] En este sentido, "el desarrollo de redes profesionales sanas debe ser considerado también como instrumento básico para evitar el síndrome de fatiga profesional (...) es una estrategia que los seres vivos desarrollan para hacer frente a los desafíos adaptativos" (Barudy, 2001:217).

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

ORIENTACIONES TÉCNICAS 2018-2019

CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN

Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM
ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género



Noviembre 2017

RESPONSABLES

Profesional Responsable	Firma
Marcela Castillo Montenegro Profesional Programa de Atención	28-11-2017
Carolina Araya Vilches Profesional Programa de Atención	29-11-2017
Pilar Illarramendi Charovsky Encargada de Registros y Análisis Estadístico	28.11.2017
Marcela Paredes Toledo Coordinadora Programa de Atención	28-11-2017
Mitzi Figueroa Cartenes Profesional de Apoyo	28.11.2017
Angélica Marín Díaz Jefa Área VCM	28.11.2017.
Laura Echeverría Correa Directora Nacional SernamEG	

La presente Orientación Técnica ha sido construida a partir de un proceso participativo en el cual se vieron involucrados los equipos territoriales y regionales de las siguientes regiones: RM y Araucanía.

[redacted]

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN 6

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG 6
1.1. Misión del Servicio 6
1.2. Objetivos Estratégicos 7
1.3. Enfoques Orientadores del Servicio 9
1.4. Enfoques 13

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM 21
2.1. Planteamiento del Problema 21
2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes 24
2.3. Descripción de Programas/Línea 27

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN 30
3.1. Planteamiento y justificación del Dispositivo 30
3.2. Objetivos Generales y Específicos: 32
- Objetivo General: 32
- Objetivos específicos: 32

3.3. Población Participante: potencial y objetivo 33
- Población Potencial: 33
- Población Objetivo: 33

3.4. Coberturas: 34
3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos 34
- Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención 53

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional 63
3.7. Trabajo Preventivo 69
3.8. Resultados esperados e indicadores 77

[redacted]

o Resultados esperados: 77

3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes 78

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO 79

4.1. Importancia del registro 79

4.2. Requerimientos Técnicos 81

4.3. Registros de la Casa de Acogida de Trata 81

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO 82

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados 82

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO 92

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución 92

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL 94

ÍNDICE DE TABLAS Y DIAGRAMAS

- Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género 11
- Diagrama Nº 2: Enfoques 13
- Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM 23
- Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM 25
- Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 27
- Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM 29
- Diagrama Nº 6: Fases de la Intervención en Casa de Acogida de Trata 35
- Diagrama Nº 7: Activación, Valoración e Intervención en Casos de Trata 36
- Diagrama Nº 8: Vías de Ingreso a la Casa de Acogida de Trata 40
- Diagrama Nº9: Derivaciones a la Casa de Acogida de Trata 40
- Diagrama Nº10: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM 65
- Diagrama Nº11: Gestión Intersectorial del Programa de Atención en VCM 66
- Diagrama Nº12: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema 67
- Diagrama Nº 13: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 70
- Diagrama Nº 14: Resumen Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 70
- Diagrama Nº 15: Resultados Esperados de Difusión Casa de Acogida de Trata 71
- Diagrama Nº 16: Resultados Esperados de Sensibilización Casa de Acogida de Trata 73
- Diagrama Nº 17: Resultados Esperados de Capacitación Casa de Acogida de Trata 74
- Diagrama Nº 18: Resultados Esperados de Coordinación Intersectorial Casa de Acogida de Trata 75

[redacted]

0. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Orientaciones Técnicas 2018-2019 de la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata de personas y migrantes en situación de explotación (Casa Acogida de Trata) del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres[1].

Las presentes Orientaciones Técnicas tienen como propósito establecer lineamientos transversales a los modelos programáticos[2] que implementa el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamG), a través de entidades ejecutoras, en el marco del cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley Nº 20.820.

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 esta asociación estratégica, y que proporcione a los equipos regionales del SernamEG las directrices para su cometido.

Serán parte integrante de estas Orientaciones Técnicas documentos anexos donde se entregan lineamientos específicos para apoyar la intervención de cada dispositivo.

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG

1.1. Misión del Servicio

Las orientaciones actualizan los enfoques institucionales que otorgan un sello a las prácticas de las entidades ejecutoras, en el contexto de implementación de los modelos

[1] La Orientación Técnica 2018-2019 ha sido construida mediante la participación activa de distintas personas, tanto los equipos de dispositivos, equipos de entidades ejecutoras, los y las Encargadas Regionales, Equipo del Área Nacional y Autoridades SernamEG. Mediante talleres de Co-Construcción realizados en Agosto y Septiembre de 2017 en que participaron los equipos de dispositivos y profesionales de los distintos territorios del país se definieron lineamientos, diseño de los modelos, enfoques de intervención y otros aspectos centrales.

[2] Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción; Mujeres, Ciudadanía y Participación; Mujeres Jefas de Hogar; 4 a 7; Mujeres, Asociatividad y Emprendimiento y, Atención, Protección y Reparación de la VCM; Prevención de la VCM

programáticos orientados a las autonomías económica, física y en la toma de decisiones de las mujeres. Esta actualización se desarrolla en el marco de creación de la nueva institucionalidad[3] y del cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[4], que instalan nuevos desafíos para la ejecución de modelos programáticos.

La Misión de SernamEG es:

"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos de la diversidad de mujeres a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, con enfoque territorial, aportando en la transformación cultural del país".

1.2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se propone son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo, como asimismo, que promuevan el derecho al cuidado corresponsable, entre hombres y mujeres y entre el Estado y las familias, poniendo en valor el aporte del trabajo no remunerado (doméstico y de cuidados) a la economía del país.

2. Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres, mediante la implementación de programas e iniciativas de sensibilización y formación sobre sexualidad y reproducción, desde un enfoque de género y derechos.

[3] Ley N° 20.820, promulgada el 08. 03.2015
[4] Para mayor información: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

[redacted]

3. Promover y fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de medidas, dispositivos o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia de género.

4. Incrementar y fortalecer la autonomía política y social de las mujeres, mediante la implementación de planes y programas que promuevan la construcción y ejercicio de ciudadanía, el fomento del liderazgo y la participación incidente.

5. Implementar modelos de acciones programáticas de igualdad y equidad de género, a través de la coordinación intersectorial en el territorio.

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.

Para esta nueva etapa institucional se han definido orientaciones técnicas transversales a los Modelos Programáticos y orientaciones específicas para cada Modelo, las que son complementarias. Las primeras tienen por objetivo presentar el marco normativo y de referencia conceptual a partir del cual se deben materializar los procesos de ejecución[5], monitoreo o seguimiento[6] y evaluación[7] y las específicas profundizan en cada uno de los Modelos Programáticos.

[5] El término ejecución hace referencia a una acción que se concreta, supone el conjunto de tareas y actividades que suponen la realización del proyecto. En esta fase se da lugar a un proceso que pretende transformar la situación que dio origen a la intervención por ello resulta fundamental cautelar que ésta se desarrolle de acuerdo al marco normativo y a los enfoques que la orientan.

[6] El Monitoreo es el proceso continuo de seguimiento que se realiza durante la ejecución de un programa o proyecto. Es un proceso, de gestión y de política, ya que permite optimizar sus procesos, resultados e impactos. Constituye un insumo indispensable para la gestión administrativa y estratégica de una iniciativa pública que se relaciona con el logro de los objetivos de la intervención (MDS, 2015).

[7] La evaluación es un proceso de análisis y valoración de la intervención, mediante la cual se realiza una reflexión crítica entre lo realizado y lo programado. Para ello, la evaluación utiliza criterios, instrumentos, técnicas, que permiten producir información y obtener resultados fiables y suficientes para la toma de decisiones (MDS, 2015).

1.3. Enfoques Orientadores del Servicio

- **Marco Normativo Internacional**

La Organización de Naciones Unidas (ONU), aprobó en el año 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual constituye un llamado para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas y todos, sin dejar a nadie atrás. Esta agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático. Estos Objetivos son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los logros alcanzados con ellos por los países, así como avanzar hacia aquellas metas que no fueron conseguidas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos, aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

Para garantizar de manera eficaz los derechos humanos de las mujeres la Organización de las Naciones Unidas, ha establecido tratados internacionales sobre derechos humanos. Cada uno de estos tratados cuenta con un comité de expertas/os encargadas/os de supervisar la aplicación del tratado por los Estados Partes. Algunos de los tratados se complementan con protocolos facultativos relativos a preocupaciones específicas.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH, 2016).

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones de expertas/os dedicadas/os específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

[redacted]

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, que está considerada como la carta internacional de derechos de las mujeres, se define qué es la discriminación y se establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981.

- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

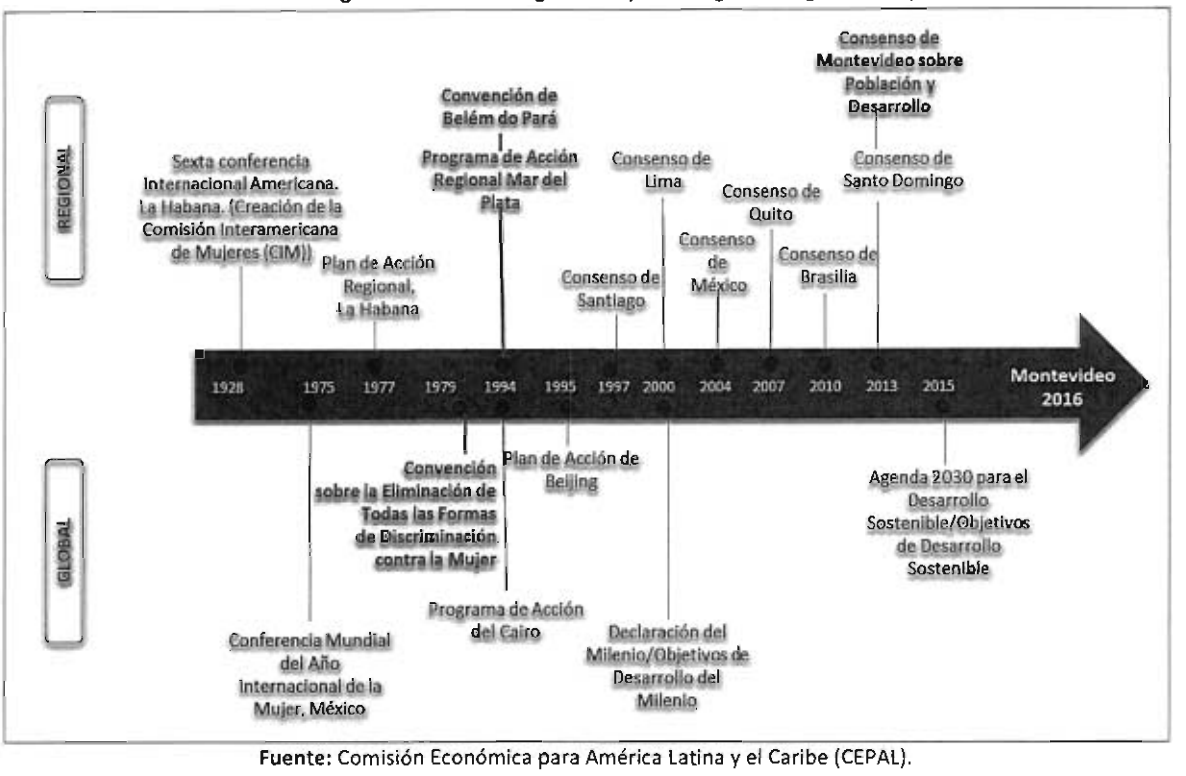
La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, un grupo de 23 expertas/os independientes en los derechos de las mujeres procedentes de diferentes Estados que han ratificado la Convención. Los países que son partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité (un órgano creado en virtud del tratado) examina esos informes y puede también aceptar denuncias sobre violaciones e investigar las situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

Las acciones que desarrolla SernamEG, forman parte de los informes de Chile al Comité.

Estos acuerdos globales han tenido también expresiones particulares a nivel de la región de América Latina y El Caribe, entre ellos es posible identificar:

[redacted]

Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)

Esta Convención, establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Este tratado interamericano de derechos humanos ha constituido el marco para la adopción de leyes y políticas sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte de la Convención, formulación de planes nacionales, organización de campañas e implementación de protocolos y de servicios de atención, entre otras iniciativas; y ha sido un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

El último de estos hitos, es el Consenso de Montevideo que sancionó la Estrategia de Montevideo (2016), que tiene por objeto guiar la implementación de la Agenda Regional de Género y asegurar que se emplee como hoja de ruta con vistas a alcanzar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible a nivel regional desde el enfoque de igualdad de

[redacted]

género, la autonomía y los derechos humanos de las mujeres. Identifica cuatro nudos estructurales que es necesario enfrentar: la desigualdad socioeconómica y la pobreza; los patrones culturales patriarcales, discriminatorios y violentos y la cultura del privilegio; la división sexual del trabajo y la injusta organización social del cuidado, y la concentración del poder y las relaciones de jerarquía en el ámbito público. Para superar estos nudos, se establecen 74 medidas en diez ejes de implementación: 1. Marco normativo, 2. Institucionalidad, 3. Participación, 4. Construcción y fortalecimiento de capacidades, 5. Financiamiento, 6. Comunicación, 7. Tecnología, 8. Cooperación, 9. Sistemas de información y 10. Monitoreo, evaluación y rendición de cuentas[8]

Esta estrategia fue aprobada por los Estados miembros de la CEPAL en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, realizada en Montevideo, Uruguay en octubre del año 2016.

El análisis de los acuerdos derivados de las Conferencias Regionales sobre la Mujer dan cuenta que en cada plan, programa o consenso se reconoce el valor político y programático de los anteriores, sumando lenguajes, enfoques y problemáticas emergentes antes no considerados.

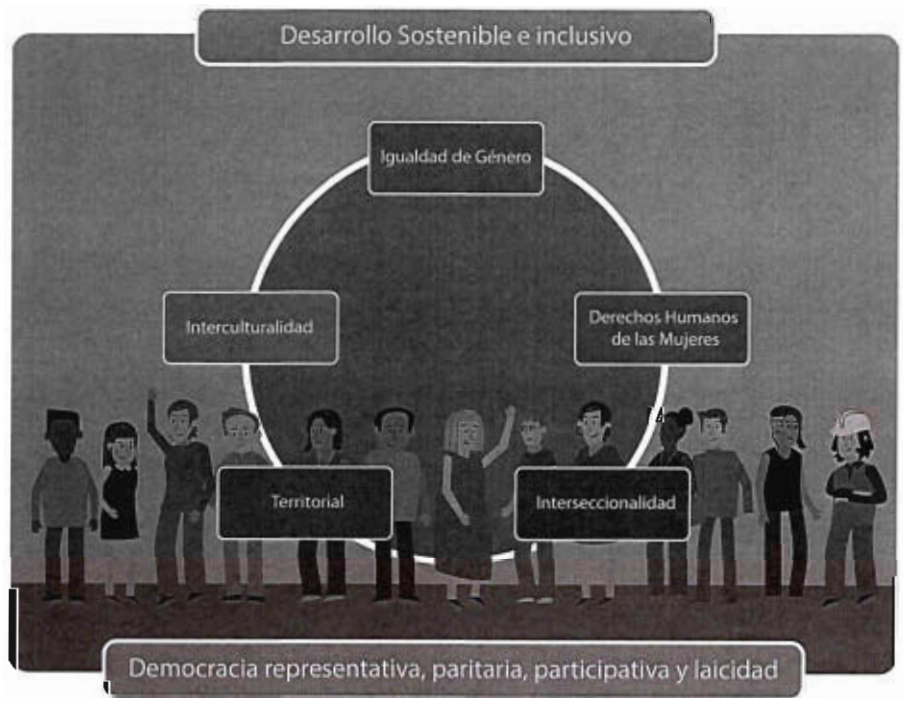
El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que los Estados deben respetar, ya que al pasar a ser partes en los tratados internacionales, "los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos" (ACNUDH, 2016).

[8] Para mayor información: https://www.cepal.org/es/publicaciones/41011-estrategia-montevideo-la-implementacion-la-agenda-regional-genero-marco

1.4. Enfoques

Los enfoques se entienden de acuerdo a lo señalado en la estrategia de Montevideo, como "marcos conceptuales e ideológicos que se encuentran interrelacionados y no se comprenden de manera separada o fragmentada sino de forma sinérgica" (CEPAL, 2016; p. 19). Están orientados hacia un fin que es: erradicar la discriminación contra las mujeres, alcanzar su autonomía, el ejercicio pleno de sus derechos, y lograr la igualdad de género.
En correspondencia a los elementos expuestos en el marco normativo internacional y a las definiciones institucionales, el SernamEG ha definido los siguientes enfoques transversales que otorgan un sello al conjunto de sus modelos programáticos:

Diagrama Nº 2: Enfoques



Fuente: SernamEG, 2017

Cada uno de estos enfoques tiene una expresión particular en cada modelo programático, no obstante, se debe tener presente que constituyen un lugar desde el cual se analiza, ejecuta y orienta el conjunto de la intervención, desde el trabajo directo con las mujeres y hombres, la relación con otros actores y las relaciones entre el equipo de trabajo, entre otras. Es decir, deben permear el conjunto de acciones que se desarrollan en el marco de la gestión programática.

1.- Enfoque de Igualdad de Género: El enfoque de igualdad de género constituye un eje central y transversal que necesita estar presente en toda la acción del Estado por lo que debe adoptarse en todos los planes, programas y políticas públicas, y se lo considera un factor clave para consolidar la democracia y avanzar hacia un modelo de desarrollo más participativo e inclusivo (Consenso de Santo Domingo) (CEPAL, 2013).

Éste distingue entre los conceptos sexo y género, permitiendo un análisis de las desigualdades entre lo femenino y lo masculino, visibilizando la posición de desventaja, que los patrones sociales y culturales, producto del sistema sexo-género, instalan y naturalizan en las distintas sociedades y en la nuestra en particular. El sistema sexo-género tiene expresiones diferenciadas en los territorios.

El enfoque de igualdad género, en tanto categoría analítica, permite la reflexión crítica sobre las concepciones, creencias y pensamientos que refuerzan las relaciones de subordinación y dependencia basadas en el género. Es un enfoque relacional, que hace explícitas las relaciones de poder que se dan en el contexto de la división sexual del trabajo, que asigna a hombres y mujeres tareas diferenciadas con valoración desigual.

Este enfoque hace referencia a la igualdad, lo que supone que se dé un tratamiento idéntico a mujeres y hombres, acompañado de un tratamiento diferenciado (equitativo) cuando, por razones biológicas o sociales vinculadas al orden de género dominante (por ejemplo, sexualidad y reproducción, o participación en puestos de decisión en el ámbito público), se requieran distinciones con el objeto de ejercer los derechos de manera universal y conformar un cuerpo coherente de políticas públicas y programas transformadores.

Es por esta razón que los Modelos Programáticos de SernamEG, reconociendo la subordinación de las mujeres, se orientan preferentemente al trabajo con ellas, teniendo presente que se espera modificar relaciones de poder.

El enfoque de igualdad de género incorpora el concepto de empoderamiento o poderío, como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso y toma de conciencia sobre el poder; dando lugar a potenciar sus autonomías y

[redacted]

fortalecer sus competencias en las distintas esferas, tanto a nivel personal como colectivo. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las mujeres 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").

2.-Enfoque de derechos humanos de las mujeres: La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT-)[9]

En el marco de los desafíos de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la agenda regional de género avanza y sienta bases para incluir el reconocimiento de nuevos derechos —como es el caso de los derechos sexuales y derechos reproductivos, derechos medioambientales y derecho al cuidado, como parte de los derechos humanos.

El enfoque de derechos humanos, busca ampliar la democracia al proteger la integridad de las personas, eliminando formas de dominio, de discriminación y de violencia. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de, nacionalidad, territorio, sexo, raza, situación migratoria, religión, lengua, o cualquier otra condición. Los derechos humanos son universales, inherentes, irrenunciables, inalienables, imprescriptibles, dinámicos e indivisibles o interrelacionados y sin jerarquía de unos sobre los otros.

Elementos de buenas prácticas en el marco de los derechos humanos[10]

[9] CEPAL (2016): "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.
[10] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

- Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptoras pasivas de productos y servicios.
- La participación es a la vez un medio y un objetivo.
- Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo.
- Tanto los resultados como los procesos son supervisados y evaluados.
- Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas en un marco de respecto, resguardo, promoción y garantía de estos derechos.

3.- Enfoque de Interculturalidad: Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/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 la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención 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 multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación 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[11].

4.- Enfoque Interseccional: 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

[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016)

un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.
De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

5.- Enfoque Territorial: El territorio corresponde al "espacio socio-geográfico apropiado por los vínculos e interacciones sociales que producen, reproducen o transforman un conjunto de actores que comparten condiciones de vida, recursos políticos, sociales, económicos y culturales, y factores contextuales que posibilitan o limitan sus posibilidades de desarrollo. De esta forma, resulta central comprender y conocer el Territorio como construcción colectiva en el diseño, ejecución, y evaluación de los programas sociales, considerando que se compone por distintas dimensiones: Económica-productiva, Social-cultural, Ambiental-sustentable y Política institucional y administrativa" (Fosis, 2017; p.4).

El enfoque territorial apela a desarrollar las intervenciones reconociendo las particularidades del territorio (debilidades y potencialidades), incorporando una mirada sistémica que reconoce las expresiones particulares del sistema sexo-género en la región y la comuna (inequidades, brechas, barreras), las necesidades y la mejor manera de abordarlas (recursos, mapa de actores, etc.).

[redacted]

Una intervención con enfoque territorial debería, entre otras cosas[12]:

- Trabajar con participación de los diversos actores presentes en el territorio. Contar con un mapa actualizado de actores públicos-privados y organizaciones de la sociedad civil.
- Contar con una mirada amplia de las desigualdades de género, de carácter sistémico
- Incorporar una perspectiva multiescalar en la gestión, que permita conectar el ámbito local con el regional y el nacional
- Generar complementariedad/sinergia con otras intervenciones presentes en el territorio
- Ser oportuna y pertinente a las dinámicas propias del territorio, en especial con los lineamientos que establecen los instrumentos de desarrollo regional y comunal como por ejemplo las Estrategia de Desarrollo Regional, PLADECO, PADEM, entre otros.

Desde el enfoque territorial, se releva el encadenamiento programático como una forma de gestionar la oferta de servicios, poniendo en el centro la mejora de las condiciones y situación de las mujeres y la igualdad de género, lo que favorece una mayor integralidad y pertinencia en las intervenciones.

Los encadenamientos programáticos pueden darse en relación a las/los participantes, en referencia al territorio (encadenar programas y/o componentes en un mismo territorio pero con distintos/as participantes).

Lo anterior hace referencia a generar encadenamientos pertinentes, identificados desde el conocimiento del territorio que tienen los equipos, abordando la situación particular de las participantes y oportunidades territoriales.

Para lo anterior resulta central elaborar participativamente un mapa de recursos del territorio, que favorezca el encadenamiento, el trabajo conjunto en favor del logro de los objetivos de la intervención y de su sostenibilidad.

[12] FOSIS, Orientaciones Programáticas 2017.

Los enfoques de **desarrollo sostenible e inclusivo, democracia representativa, paritaria y laicidad,** constituyen un horizonte de sentido para avanzar en igualdad de género y ponen el acento en que es necesario también hacer frente a las condicionantes estructurales de la desigualdad, es decir no es suficiente solo el desarrollo de capacidades en las mujeres y hombres.

El Consenso de Quito aprobado por la décima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (2007) reconoce la paridad como "uno de los propulsores determinantes de la democracia, cuyo fin es alcanzar la igualdad en el ejercicio del poder, en la toma de decisiones, en los mecanismos de participación y representación social y política, y en las relaciones familiares al interior de los diversos tipos de familias, las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales", además de constituir "una meta para erradicar la exclusión estructural de las mujeres" (CEPAL, 2007a, pág. 3).

En los Consensos se reconoce que la igualdad de género debe ser el eje central y transversal de toda acción del Estado para fortalecer la democracia y para lograr un desarrollo inclusivo, y se puede observar un llamado de atención sobre el vínculo entre los derechos humanos, la consolidación de la democracia representativa y participativa, y el desarrollo económico y social" (Consenso de Quito, 2007).

A partir de la X Conferencia Regional sobre la Mujer, celebrada en Quito, los diferentes acuerdos incluyen una referencia a la centralidad del Estado laico para la garantía de los derechos y autonomía de las mujeres (Consenso de Quito, párr. 8, y Consenso de Brasilia). Si bien se reconoce que se debe garantizar la libertad de culto y religiosa, esto debería estar condicionado a que se respeten los derechos humanos de las mujeres (Consenso de Brasilia).

En los acuerdos de los últimos años se considera la implementación de formas participativas de gobierno como garantías para el ejercicio efectivo de los derechos humanos y la consolidación de la democracia, la transparencia y la gobernanza (Consenso de Santo Domingo, párr. 10).

Estos enfoques también se reflejan en la intervención, en la forma como se toman las decisiones, en las metodologías de trabajo, de evaluación, etc.

[redacted]

Avanzar en el ejercicio autónomo de los derechos supone reconocer que las personas poseen saberes y experiencias preexistentes, así como un abanico de creencias, mitos, prejuicios, valores, actitudes y prácticas, que aportan en los procesos de construcción, deconstrucción y reconstrucción del conocimiento sobre los asuntos que les afectan. En este sentido, son las personas las protagonistas de sus procesos de formación y construcción del conocimiento gracias a la reflexión, el debate y el intercambio de saberes, experiencias y emociones, tienen derecho a ser consultadas y a participar activamente en la promoción, protección y vigilancia de sus derechos. Supone a la vez ser consideradas en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan sus vidas. Esto incluye[13]:

- Asegurar la entrega de la información necesaria a jóvenes, mujeres y todas las personas, para que se formen su propia opinión en los asuntos que les afecten.
- Crear las condiciones para la libre expresión de las opiniones.
- Establecer los mecanismos que garanticen su participación y que sus opiniones sean escuchadas
- Asegurar su participación en la toma de decisiones.

La metodología participativa promueve y procura la incorporación activa y protagónica de todas las personas, incluyendo a quienes facilitan. Este principio busca promover y generar la posibilidad de transformación personal, grupal y cultural.

[13] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM

2.1. Planteamiento del Problema

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 en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El 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 la violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG implementa dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Los programas/línea se denominan:

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y**
- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**.

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un **Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres** en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución 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.

[redacted]

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje 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 sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

De allí que dicho Modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la *"capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles"* (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención**, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural.

Así mismo, las acciones de **Atención** que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de **Protección** para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad.

[redacted]

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la **Reparación**, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes

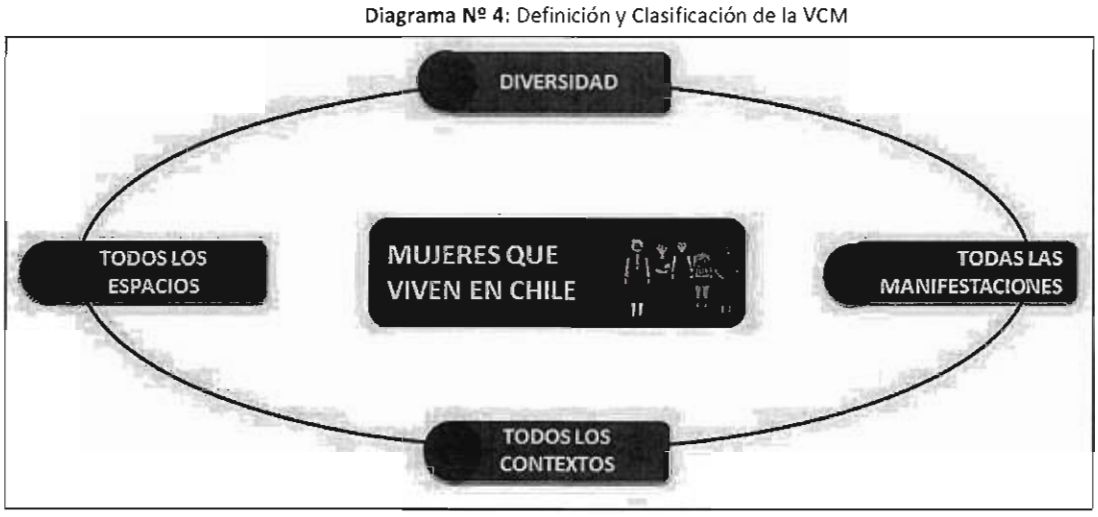
En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es:

> *"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"*[14] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, en correspondencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018, atiende las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***

[14] Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel 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 su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, raza, pertenencia a pueblos indígenas u originarios, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

Además es necesario considerar ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación con las **manifestaciones o tipos de violencia**, a continuación se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas/Línea del Área 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:** 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.

[redacted]

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

ESPACIOS		Público y privado
CONTEXTOS		Pareja/íntimo, intrafamiliar/domestico, laboral, educativo, callejero, carcelario, de salud, conflicto armado, manifestaciones/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofe, mediático, virtual, institucional, estatal, colonial, entre otros.
MANIFESTACIONES	TIPOS	Física, psicológicas, sexual, económica-patrimonial
	EXPRESIONES	Gineco-obstétrica, amenazas, femicidios, acoso, violación, mutilación genital, explotación sexual, esterilización forzada, insultos, humillaciones, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, abuso sexual, hostigamiento, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, parto deshumanizado, discriminación, tortura, trata de personas, entre otros.
MUJERES		Diversidad de mujeres según: Sexo/género, edad/generación, clase social/ nivel socioeconómico, raza, pueblo originario, indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, ruralidad/urbanidad, territorio, comuna, portadora de VIH, entre otras.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

2.3. Descripción de Programas/Línea

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres a lo largo y ancho del país.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

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

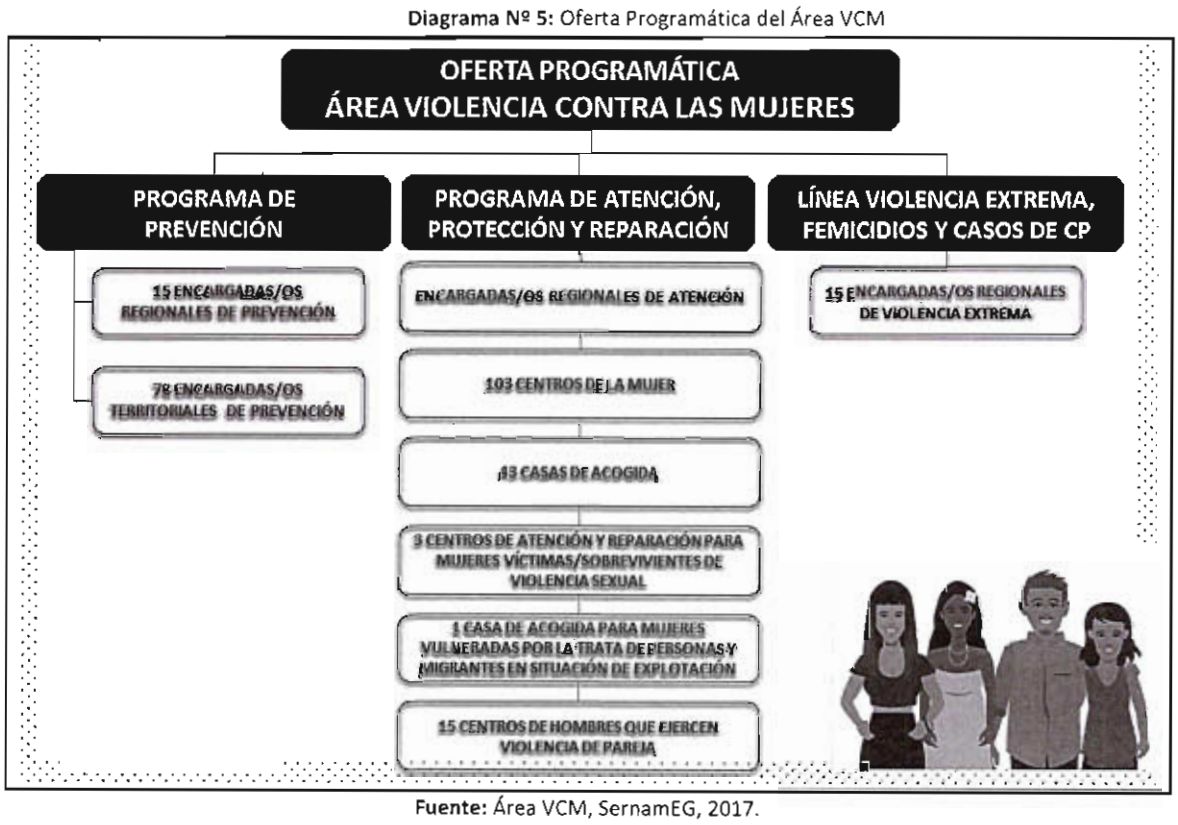
(CDA), Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800).

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra la Mujer.

- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**

La línea de violencia extrema, tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, la línea dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN

3.1. Planteamiento y justificación del Dispositivo

La trata de mujeres es un delito de género[15] y una manifestación de violencia contra las mujeres, involucrando de algún modo todos los tipos de violencia de género, generando dificultades para el desarrollo de mujeres y niñas en las distintas esferas de su vida, a lo que se suma la probable exposición a la violencia institucional, debido a los obstáculos en el acceso a la justicia y a servicios de asistencia.

Las mujeres y niñas víctimas de este delito sufren violencia física a través de golpes, quemaduras, heridas y toda clase de tratos crueles, inhumanos o degradantes, llegando en muchos casos al extremo de la muerte. La violencia sexual es una de las manifestaciones más comunes de este delito, generando graves y grandes riesgos para la salud de las víctimas, debido al no acceso al uso de preservativos, cortes y raspaduras en el tejido vaginal y anal, así como la contracción de infecciones de VIH/Sida, el virus del papiloma humano y otras infecciones de transmisión sexual.

También hay que mencionar los embarazos y abortos forzosos, que son manifestación de violencia obstétrica y atenta contra la libertad reproductiva.

Además, sufren violencia psicológica producto del encierro, la degradación, destrucción moral y autoestima de las mujeres y niñas, lo que puede derivar en trastornos de ansiedad, aislamiento, depresión, tendencias suicidas y adicción a las drogas y otras sustancias.

Por su parte, la violencia simbólica o mediática, altamente presente en nuestras sociedades, contribuye a legitimar estereotipos y preconceptos de género que reproducen desigualdad y dominación masculina. En el caso de la violencia mediática, los medios de comunicación difunden mensajes e imágenes que muestran a las mujeres como objetos y

[15] Global report Traffiking in persons, UNODC, 2012.

el cuerpo de ellas como una mercancía susceptible de apropiación e intercambio, lo que refuerza la idea de explotación presente en la trata de personas.

La violencia económica y patrimonial, supone que los tratantes ejercen el control sobre las víctimas limitando sus movimientos (retención de documentos), generando situación de dependencia y endeudamiento, por gastos de transporte, alojamiento, alimentación, vestimenta e incluso sanciones. Esto genera que las víctimas no tengan acceso alguno a las ganancias generadas por la actividad que realizan.

Por su parte, la salud de las mujeres se ve gravemente afectada como consecuencia de la trata de personas, no solo la física como ya se señaló, sino también la mental, que persiste por más tiempo que la mayoría de los problemas de salud física.

Por último, el hecho que el delito de trata sea cometido por organizaciones criminales, más o menos organizadas, es que la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas, adquiere especial importancia, toda vez que las mujeres al escapar, ser rescatadas o salirse[16] de la red de trata, deben encontrarse protegidas a fin que los tratantes no puedan volver a reclutarlas o a concretar las amenazas realizadas en su contra o en contra de sus familias de origen.

- **Marco Normativo de la Trata de Personas y Migrantes:**

Existen diversos cuerpos normativos internacionales y nacionales que abordan la trata de personas y la migración, siendo los más importantes los siguientes:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Decreto Ley N° 1094, Establece normas sobre extranjeros en Chile, de 1975.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 1979, artículo 6.
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y la Niña (1989)
- Convención Internacional sobre la Protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familiares (1990)

[16] "Salirse" de la red supone comprar la libertad con dinero o reclutando a otra mujer.

[redacted]

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer, Belém do Para, 1994.
- Convención de las Naciones Unidas contra el Crimen Organizado Transnacional, 2000, ratificada por Chile el 2004.
- Protocolo Complementario para Reprimir, sancionar y erradicar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, 2000, ratificada el 2004.
- Protocolo Complementario sobre Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierra, Mar y Aire, 2000, ratificada por Chile en 2004.
- Ley N° 20.507, de 2011, que tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución penal (artículo 411 bis a 411 octies).

3.2. Objetivos Generales y Específicos:

- **Objetivo General:**

Asegurar la protección de las mujeres atendidas mediante una atención residencial temporal y atención psicosociojuridica de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, en situación de riesgo producto de haber sido vulneradas por el delito de Trata de Personas y para mujeres que por su condición de migrantes se encuentran en condición de explotación[17], favoreciendo su inclusión social en el país.

- **Objetivos específicos:**

1. Garantizar derechos, como alimentación, habitación y seguridad, para las mujeres y sus hijas e hijos mientras residen en la Casa y se encuentren en proceso de intervención.

2. Entregar atención psicosociojuridica a las mujeres, de manera individual y grupal, aportando al proceso de concientización acerca de la situación de explotación y vulneración de derechos vividos, sus consecuencias y la recuperación de las autonomías perdidas.

[17] La información y conceptualización de la Trata de Personas, Explotación y Migrantes serán incluidos en los Anexos a las presentes Orientaciones Técnicas.

3. Gestionar la articulación o fortalecimiento de redes, que promuevan vínculos protectores por parte de otras personas significativas en la comunidad, especialmente con comunidades de connacionales residentes en Chile contribuyendo de ese modo a su bienestar psicosocial.
4. Coordinar redes intersectoriales para insertar y/o cubrir las necesidades en salud, educación, vivienda, laborales y de esparcimiento, tanto para las mujeres vulneradas como sus hijos/as en los casos que corresponda.
5. Asesorar y acompañar a las mujeres en gestiones judiciales, tales como regularización migratoria, información de derechos laborales, acompañamiento y derivación en materias de familia.
6. Otorgar representación jurídica en sede penal, velando por la debida protección y acompañamiento durante el proceso[18].
7. Ejecutar estrategias de sensibilización y capacitación para la detección y derivación oportuna y pertinente de mujeres que han sido vulneradas por la trata de personas.

3.3. Población Participante: potencial y objetivo

- **Población Potencial:**

La población potencial corresponde a todas las mujeres de 18 años o más, que según proyecciones del INE, son 7.559.642 para el 2018[19].

- **Población Objetivo:**

Corresponde al conjunto de mujeres mayores de 18 años que se encuentren vulneradas por la trata de personas con fines de explotación sexual/laboral, o bien migrantes en situación de explotación, independiente de la forma (sexual, laboral, servidumbre, entre otros), la nacionalidad de origen, forma de ingreso al país y su pueblo de origen, que vivan

[18] En caso de mujeres no ingresadas a la Casa, la representación jurídica será asumida por lo/as Abogado/as Regionales de Violencia Extrema, coordinado por las Abogadas de Violencia Extrema del Área Violencia contra las Mujeres nivel Nacional. El flujo de información en casos de mujeres ingresados con posterioridad se hará de la forma operativa más adecuada, pero siempre a través de la Línea de Violencia Extrema del Área Violencia Contra las Mujeres, nivel Nacional.
[19] Instituto Nacional de Estadísticas, INE (2014) Proyecciones Poblacionales al 2020.

en Chile. Se podrán atender además, a los hijos e hijas –menores de 14 años- de las mismas cuando los hubiere.

Por otra parte, y específicamente **respecto de las acciones de Prevención** que realiza este dispositivo de Atención, se identifica como población objetivo, destinatarios/as intermedios/as (agentes estratégicos), involucrados en la violencia contra las mujeres que se encuentran presentes en los territorios de cobertura, dado su rol y responsabilidad social y/o pública, respecto de la prevención de la trata de personas, por su papel central para ampliar la comprensión del problema, así como para la debida referenciación de mujeres que viven la trata de personas y el otorgamiento de la debida respuesta del Estado, en materia de atención y protección.

3.4. Coberturas:

La Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas se encuentra en la Región Metropolitana de Santiago y tiene cobertura nacional, es decir, pueden ingresar mujeres de cualquier lugar donde residan o se encuentren dentro del territorio nacional.

3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos

La Casa de Acogida de Trata integra a su modelo de intervención dos líneas de acción: Protección y atención de mujeres en el espacio residencial y sensibilización, difusión y detección de la trata de personas y mujeres migrantes en situación de explotación.

A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la diversidad de mujeres que pueden ingresar al dispositivo: particularmente mujeres migrantes, rurales, de pueblos indígenas, que cuenten con discapacidad, LGBTI, entre otras intersecciones[20]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, la

[20] Remitirse a los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad profundizados en el apartado referido a los enfoques transversales de estas OT.

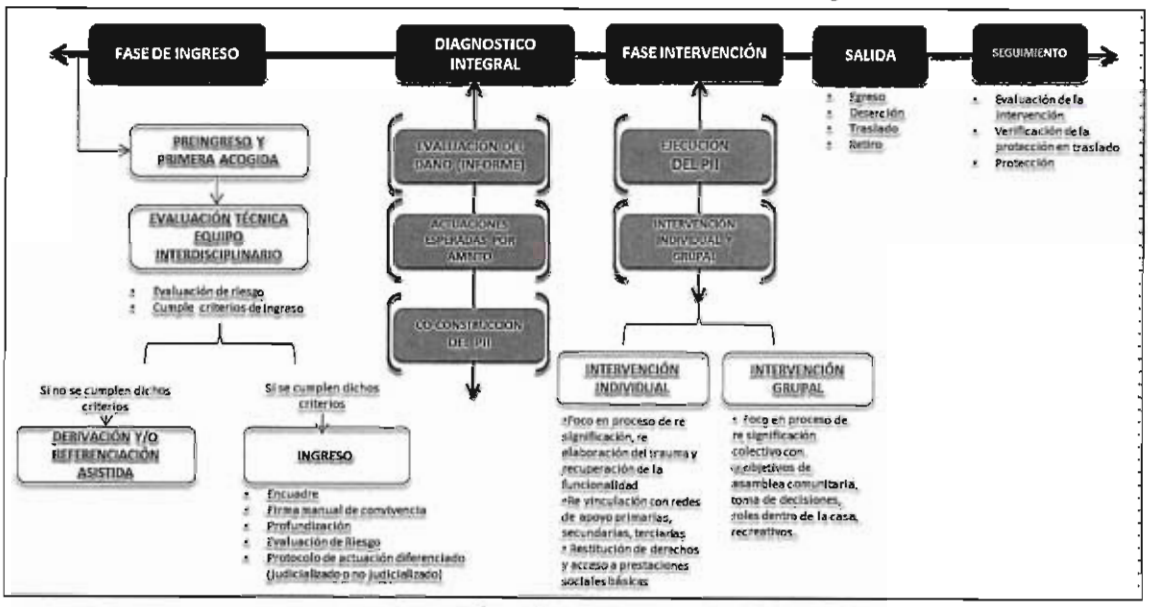
diversidad sexual, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna discapacidad.

Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención de la Casa, con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, o que proporcionen una respuesta más especializada y con mayor pertinencia que la disponible en este dispositivo.

El modelo de intervención en la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y mujeres migrantes en situación de explotación, se estructura en diferentes etapas, teniendo como eje central la protección y mejoramiento de sus condiciones físicas y psicosociales, facilitando su integración en el país de origen o en Chile, dependiendo siempre de la demanda de la misma.

El siguiente flujograma resume las intervenciones que realiza el dispositivo.

Diagrama Nº 6: Fases de la Intervención en Casa de Acogida de Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

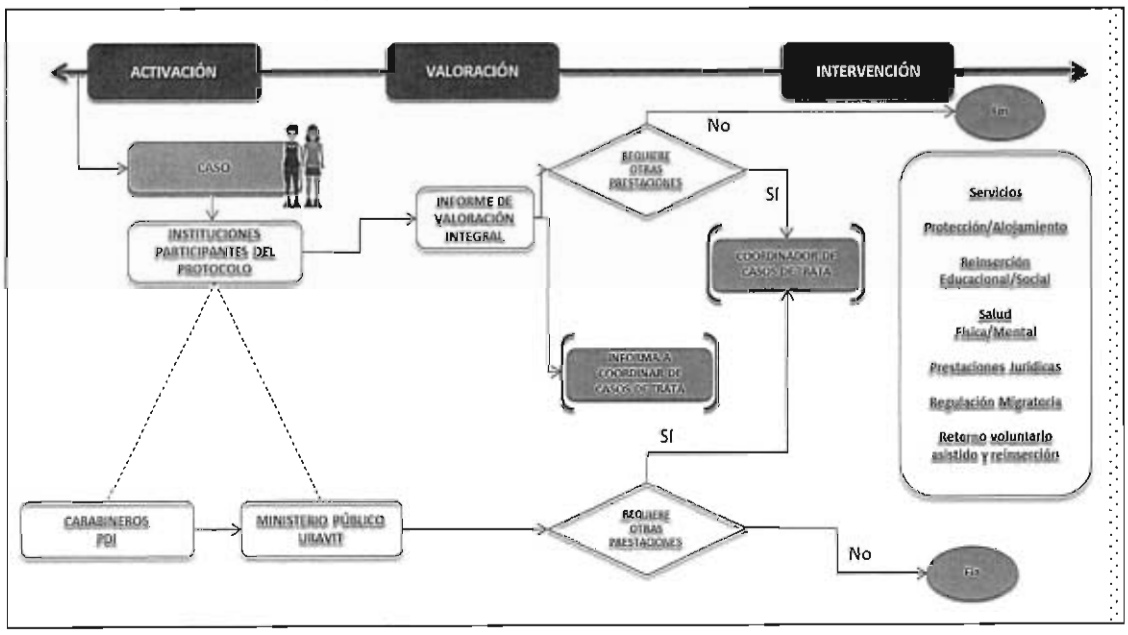
Fase de Ingreso:

- **Vías de acceso y fuentes de derivación:**

Para las mujeres vulneradas por la trata de personas y/o tráfico de personas migrantes en situación de explotación, la principal vía de ingreso a la Casa de Acogida de Trata será a través del Ministerio Público o por conocimiento a través del Protocolo Intersectorial de Trata de Personas[21]. En caso de que los dispositivos de SernamEG u otras instancias soliciten un ingreso, la Coordinadora de la Casa, la Supervisora Técnica del Área Violencia contra las Mujeres del SernamEG y la contraparte de la entidad ejecutora, evaluarán el caso y autorizarán el ingreso.

A continuación se presenta un esquema del flujo del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas.

Diagrama Nº 7: Activación, Valoración e Intervención en Casos de Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017, en base a esquema de la Mesa Nacional de Trata de Personas.

[21] Producto de la Red de Atención a Víctimas (RAV) de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

La fase de ingreso es el período inicial de contacto entre la mujer y la Casa de Acogida de Trata. Contempla, según las intervenciones realizadas, dos sub fases asociadas:

Pre-ingreso (3 a 5 días hábiles): Se inicia cuando algún integrante del equipo psicosociojurídico toma contacto con las mujeres en dependencias de la institución derivadora (Fiscalía, PDI, OS-9, otras). Esta fase apunta a realizar una primera acogida, brindar contención y evaluar nivel de riesgo físico y psicosocial.[22]

Consiste en una entrevista de despeje psico-socio-jurídica (por lo menos dos profesionales presentes) dirigida a detectar la presencia del delito o la existencia de explotación y promover la generación de un vínculo con el equipo de la Casa de Acogida de Trata para la necesaria contención de las mujeres y sus hijos/as. En los casos de trata de personas, como base y apoyo al momento de la detección se utiliza el instrumento "Ficha de indicadores diferenciales de delito" que permite identificar indicadores específicos de la vulneración vivida producto de la trata o la explotación. En caso que el ente derivador sea un dispositivo del SernamEG en regiones distintas a la de ubicación de la Casa (RM), el contacto para realizar el despeje se realizará por teléfono o por videoconferencia, a fin de entregar los primeros lineamientos.

Evaluación Técnica Interdisciplinaria: En esta subfase se evaluará la pertinencia del ingreso de las mujeres a la Casa en función de la gravedad de la violencia[23] y el riesgo, que debe ser grave/vital[24], despejando si corresponde o no a un caso de trata de personas en cualquiera de las formas y/o de mujeres migrantes en situación de explotación. En caso de no proceder el ingreso de las mujeres, se emitirá un informe explicitando los resultados de la evaluación de riesgo y realizando una referenciación y/o derivación asistida a la red institucional presente en el territorio. Asimismo, se informará esta decisión a la Dirección Regional de SernamEG que corresponda.

[22] De gestionarse el pre ingreso durante el fin de semana, el/la integrante de la triada psicosociolegal que se encuentre en turno para casos de emergencia[22], deberá concurrir al lugar donde se encuentre la mujer y de acceder ésta a la atención, también acompañarla en el traslado a la casa.

[23] Incluye la violencia física, psicológica, económica y sexual.

[24] Sin perjuicio que la mujer cuente con evaluación de riesgo realizada por la institución que deriva, la dupla psicosocial debe practicarla para confirmar el ingreso al dispositivo.

[redacted]

Considerando que la Casa constituye un espacio residencial que reúne a mujeres que han vivido experiencias de grave daño físico, psíquico y/o social, no será posible realizar el ingreso de las mujeres cuando:

- No exista voluntad para el ingreso al dispositivo[25].
- Exista diagnóstico de salud mental que indique un cuadro clínico que interfiera de forma grave con la intervención y convivencia. [26]
- Presente consumo problemático de drogas y/o alcohol no compensado.
- Haya sido retirada de la misma Casa de Acogida de Trata[27].
- Haya sido derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los hijos/as y no por los criterios de ingreso definidos por SernamEG.[28]

Gestiones necesarias de realizar para los casos en que no se produce el ingreso de mujeres al dispositivo: En los casos que las mujeres decide no ingresar a la Casa de Acogida de Trata, junto con explicitar el riesgo que dicha decisión implica, se solicita a la mujer, la firma de una carta de rechazo a la intervención ofrecida por el equipo. Asimismo, el rechazo debe ser informado al ente derivador, y también al Área en Violencia contra las Mujeres del SernamEG Regional.

Deberán realizarse gestiones a favor de la protección de las mujeres, como solicitar medidas de protección a URAVIT (prohibición de acercamiento, botón de emergencia, arriendo domiciliario, relocalización, hotel, etc.).

Ingreso al dispositivo (2 semanas posteriores al pre-ingreso): Constituye el ingreso formal de las mujeres y sus hijos/as al dispositivo, a través de la firma de "Manual de

[25] La Casa de Acogida es concebida como espacio de residencia voluntario, por tanto, bajo ninguna circunstancia el equipo o cualquier otra institución podrá obligar a una mujer a ingresar o permanecer en ella.
[26] Trastornos psicóticos, Trastorno antisocial, Trastorno o rasgo de tipo psicopático, Trastorno bipolar no compensado y Trastorno de la personalidad límite.
[27] En este caso, se deberá evaluar con la Dirección Regional de SernamEG la posibilidad de ingreso a otra residencia, según antecedentes anteriores.
[28] Cualquier excepción debe ser autorizada por la Dirección Regional de SernamEG, 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 o ex pareja.

Convivencia"[29] y encuadre psicosocial sobre el funcionamiento de la Casa. Asimismo, se espera en este período identificar necesidades urgentes y profundizar la evaluación del nivel de riesgo psicosocial de las mujeres y sus hijos/as.

Dependiendo de la vía de derivación y/o agentes de detección del caso, se establecen protocolos de actuación diferenciados al momento del ingreso:

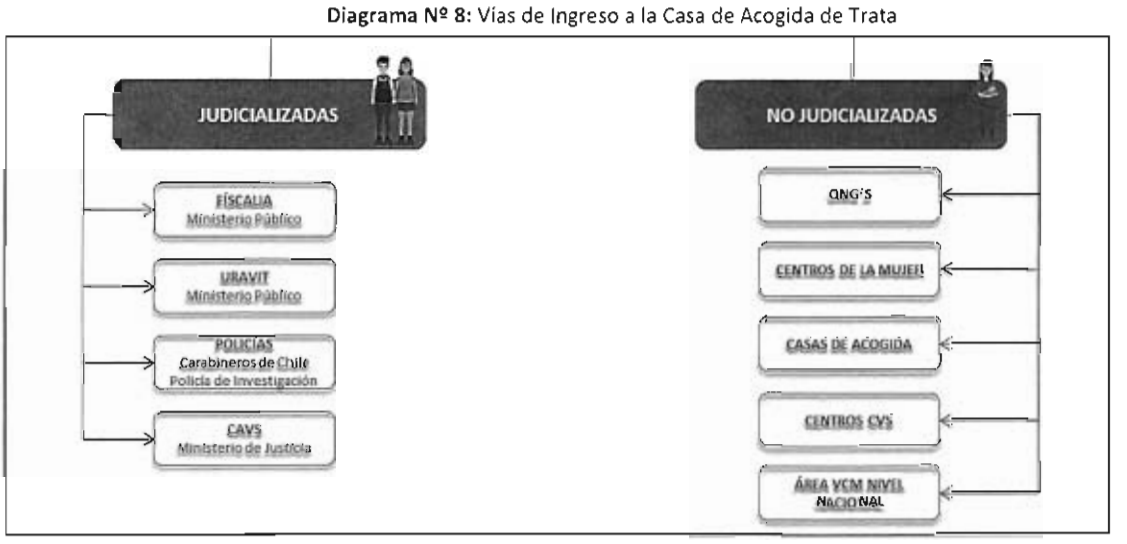
- **Derivaciones Judicializadas:** Corresponde a derivaciones realizadas desde Ministerio Público (Fiscalía, URAVIT), Policías y CAVD (Centros de Atención a Víctimas de delitos Violentos). Se debe favorecer un abordaje interdisciplinario desde el momento del ingreso, acorde a las necesidades y requerimientos de las mujeres (permanencia o no en el país, situación migratoria, atención en salud, entre otros).
- **Derivaciones No Judicializadas**: Entendiéndose éstas como detecciones realizadas por el equipo profesional del proyecto y derivaciones realizadas por ONGs vinculadas al tema, redes de salud, otros dispositivos del SernamEG (tales como Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Atención y reparación para víctimas/sobrevivientes de violencia sexual –CVS- y de la Línea de Violencia Extrema) y/u otros agentes de la sociedad civil.
  Es necesario otorgar el tiempo requerido por las mujeres para tomar la decisión –en un periodo de discernimiento- respecto al momento en que se realice la denuncia por este delito u otras vulneraciones. En este sentido las instituciones involucradas en la ejecución de este dispositivo respetan la autonomía de las mujeres en la decisión de denunciar o no.

A continuación se presenta un flujograma que grafica ambos tipos de derivaciones a la Casa de Acogida de Trata:

[29] Se encuentran en Anexos de las Orientaciones Técnicas.

[redacted]

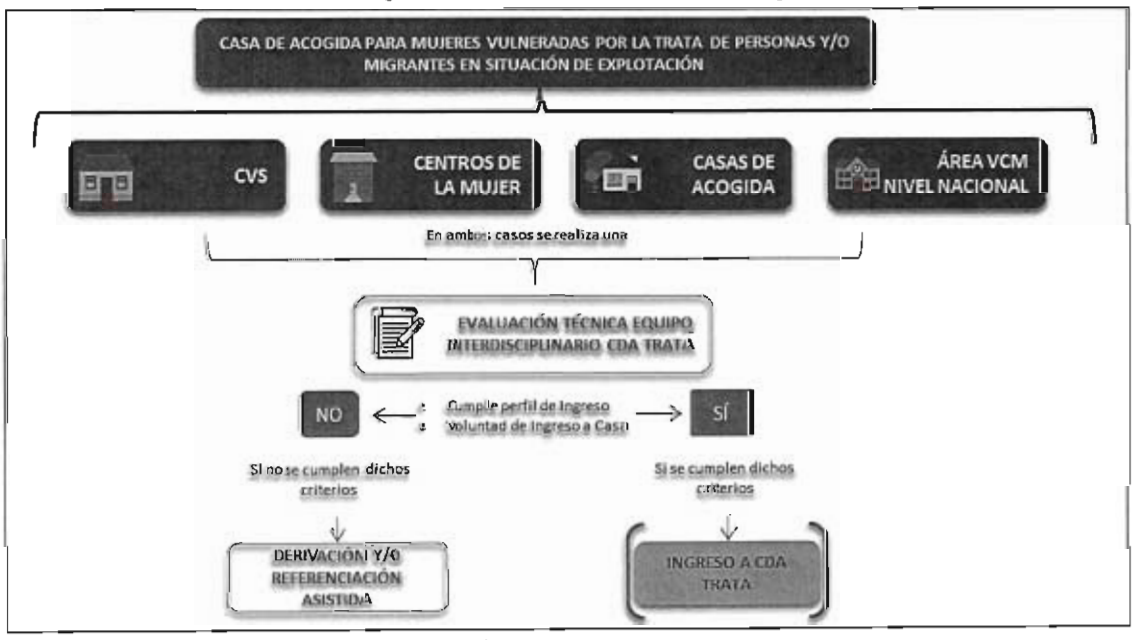
Diagrama Nº 8: Vías de Ingreso a la Casa de Acogida de Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Dentro de los ingresos no judicializados, estos pueden ser realizados por algunos de los dispositivos de la red SernamEG, tal como se muestra en Diagrama N° 9.

Diagrama Nº9: Derivaciones a la Casa de Acogida de Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Fase Diagnóstica Integral:

Su objetivo es evaluar el nivel de daño psicosocial y conocer los recursos y características de las mujeres y su contexto, que permita definir el Plan de Intervención Individual[30] y la elaboración de informes que aporten al proceso de restitución de derechos. En el caso de los hijos e hijas, serán necesarias estrategias de articulación de redes ligadas a temas de infancia, que permitan cubrir necesidades de atención psicológica, jurídica, social y médica pertinentes y especializadas, garantizando al mismo tiempo a sus madres, el ejercicio de sus derechos.

Debe integrarse en esta fase una evaluación sociolaboral, así como las intervenciones que apunten a configurar, recuperar y/o establecer un proyecto laboral para su futuro desarrollo. Junto con ello, se procurará entregar herramientas teóricas y prácticas para fortalecer competencias personales, sociales, comunicacionales y técnicas que faciliten la inserción laboral de las mujeres. [31]

Acciones esperadas por ámbito de intervención:

- **Ámbito psicológico**: Intervención en crisis, primera acogida, estabilización y diagnóstico psicosocial para la evaluación de factores de riesgo y factores protectores a nivel cognitivo, emocional y vincular de las mujeres con otros significativos.

- **Ámbito Social:** Evaluación de necesidades, detección de interés por retornar a su país de origen o permanecer en país de destino, diagnóstico de Redes Primarias y Secundarias para el acceso de las mujeres y sus hijos/as a prestaciones sociales básicas, diagnóstico de recursos sociales y evaluación de riesgo psicosocial.

- **Ámbito jurídico:** Evaluación de los antecedentes para conocer los hechos constitutivos del delito de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y/o explotación. Desde el área laboral, se evaluará el nivel de vulnerabilidad asociado y,

[30] Plan de Intervención Individual, en adelante PII

[31] Esto se podrá realizar a través de la gestión de redes institucionales y/o en modalidad grupal al interior de la Casa de Acogida de Trata. Se sugiere coordinación con Área Mujer y Trabajo de SernamEG.

[redacted]

para definir posteriormente en el PII el tipo de apoyo requerido. En relación a la situación migratoria, se realizará un diagnóstico de su situación y de las posibilidades de regularizar en caso de querer permanecer en el país. Desde el área familia, en caso que las mujeres necesite orientación en casos sobre demandas por alimentos, cuidado personal y medidas de protección.

Fase de Intervención:

Esta fase considera la ejecución del PII que ha sido co-construido con las mujeres, en base al diagnóstico.

Comprende la atención psicológica, social, educativa y jurídica a las mujeres que se encuentran en la Casa de Acogida de Trata, y como se trata de una intervención integral, las acciones de una y otra área se encuentran íntimamente relacionadas y resultan complementarias.

Se aborda en dos modalidades:

Intervención individual: Considera la atención psicosociojuridica con foco en la protección de las mujeres víctimas de trata o explotación. Se centra en la dimensión subjetiva de la violencia de género experimentada por las mujeres y que afecta las distintas esferas de su vida, incluyendo la experiencia de violencia institucional en relación a las dificultades que obstaculizan el acceso a la justicia y servicios de asistencia. Al tratarse de un dispositivo focalizado en la protección de las mujeres, apunta a incrementar la conciencia de riesgos, la revisión de las relaciones establecidas con otros significativos; la estabilización emocional de la mujer, la exploración y fortalecimiento de factores protectores a nivel personal y relacional. Asimismo, se espera profundizar en la experiencia de desarraigo cultural que experimenta las mujeres y la vinculación con sus hijos/as, familiares y amigos/as del país de origen.

Esta modalidad de atención tiene además la función de crear, restituir y/o fortalecer tanto las redes primarias como secundarias. Además de detectar necesidades y realizar derivación a programas (salud, vivienda, educación) a fin de que las mujeres acceda a prestaciones sociales básicas para la satisfacción de sus necesidades.

En el ámbito jurídico se entregará orientación, información, acompañamiento y representación jurídica cuando corresponda, a fin de regularizar la situación migratoria de las mujeres y la protección legal en otros aspectos en materia laboral y de familia.

Respecto a la representación jurídica, se hace idealmente a través de presentación de querella, realizando las siguientes acciones:

a. Patrocinar y representar a las mujeres en los casos de trata de personas y otras temáticas que requieran representación jurídica.

b. Solicitar medidas de seguridad y de protección procurando mantenerlas durante todo el tiempo que dure la tramitación del proceso penal, hasta la dictación de la respectiva sentencia definitiva.

c. Recurrir de nulidad ante la Corte de Apelaciones o Suprema, cuando corresponda.

d. Representar ante el Departamento de Extranjería y Migración[32], Consulados, Embajadas, Ministerios y Organismos Internacionales a las mujeres en el proceso administrativo referente a su regularización migratoria y las distintas necesidades que en este aspecto se vayan generando (reunificación familiar, retorno a su país de origen, etc.).

e. Orientar a las mujeres en lo referente a otras temáticas que puedan hacerse presente en el diagnóstico, en las que se haga necesaria la intervención jurídica.

f. Representación en conflictos laborales en casos que evidencien vulneraciones y requieran presentar una denuncia a la Inspección del Trabajo por violación a sus derechos.[33]

[32] Del Ministerio del Interior y seguridad Pública (DEM)

[33] La representación y acompañamiento se materializará hasta la instancia de conciliación en la Inspección del Trabajo, en caso de no concretarse un acuerdo, la representación será derivada a la Defensoría Laboral u otras instancias para representación ante los Tribunales Laborales, sin perjuicio que en todo momento las mujeres tendrá derecho a clarificar sus dudas relacionadas con el proceso laboral con el/la profesional abogado/a de la casa.

[redacted]

En el ámbito laboral, para el desarrollo de la habilitación laboral es fundamental la articulación con programas como Mujeres Jefas de Hogar[34] 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.

Intervención grupal: Se realizará a través de la **asamblea comunitaria**, instancia que busca promover las relaciones de buen trato que favorezcan los procesos de intervención y la adherencia de las mujeres. Se trata de una intervención de carácter socioeducativo, basada en metodologías participativas, con frecuencia semanal. En este espacio se abordan la delimitación de roles y funciones de las mujeres dentro de la casa, las que están consignadas en el "Manual de Convivencia"[35]. También incluye la realización de actividades con fines recreativos en un clima de respeto y valoración de la diversidad cultural de las mujeres que los conforman.

[34] Dado que esto requiere una mayor coordinación entre los diversos programas, que no se vea reducida a la mera derivación, se considera necesario instruir 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.

[35] Instrumento parte de los Anexos de las Orientaciones Técnicas

Intervención con Niñas y Niños

El PII de las mujeres, debe complementarse con la intervención de los/as hijos/as[36] ingresados/as a las CDA, resguardando que ésta se enmarque desde un enfoque de género.

En primer término, es preciso visibilizar que los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia son también víctimas de violencia de género, bien sea porque son parte del sistema relacional en que el ejercicio de la violencia contra las mujeres ha sido naturalizado como parte de las pautas de crianza, porque además han sido directamente víctimas de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia contra la madre, o porque ha sido la propia madre quien ha ejercido violencia en su contra.[37] Es importante hacer estas distinciones, pues a partir de ellas se deberá implementar las acciones que resulten más pertinentes como parte de la intervención con NNA[38].
Como se menciona más arriba, NNA son víctimas de la violencia de género que gatilló su ingreso al dispositivo, y se debe tener presente que se les considere en tanto sujetos de derechos y con necesidades específicas de protección, de acuerdo a su etapa evolutiva.

A partir de lo anterior, se considera muy importante que se le entregue al niño/a al ingreso información sobre el dispositivo, explicándoles que se trata de un espacio de protección, con ambientes diferenciados para el grupo familiar y espacios colectivos, señalando las posibilidades de entretenimiento y estudio de acuerdo a su edad, etapa de desarrollo y manifestación de intereses.

[36] Dado que la Casa no cuenta con Psicóloga infanto-juvenil, se debe procurar gestionar la atención de los/las niños y niñas 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.
[37] Como señala McLeod (2004) en *Una Mirada hacia las hijos e hijas expuestos a situaciones de Violencia de Género. Orientaciones para la intervención desde los Servicios Sociales en Aragón*: "niños y niñas pueden sufrir los efectos de la exposición a la violencia de género, y a la vez pueden sufrir otra categoría de abusos por parte del agresor".
[38] Niños, Niños y Adolescentes, en adelante NNA.

[redacted]

Una de las primeras atenciones de la casa con los niños/as es la primera acogida e intervención en crisis, a fin de proveer un encuadre que permita proporcionar estabilidad emocional y contención a través de la construcción de un espacio seguro y protegido.

Respecto al diagnóstico si en la fase inicial, se sospecha o se conocen antecedentes de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia y que motivó el ingreso a la Casa, corresponderá realizar una derivación a algún proyecto especializado de la red SENAME, y/o coordinarse con la red. Esto, a fin de articular las medidas de protección que sean necesarias, analizando en conjunto con los otros actores relevantes en materia de infancia presentes en el territorio, la pertinencia y/o necesidad de judicializar el caso. En este sentido, es importante señalar que la institución que se haga cargo de realizar una denuncia de la situación siempre deberá ser quien se encuentre en la mejor posición para hacerlo. Esto quiere decir que se deberá levantar una mirada técnica interinstitucional que logre integrar los elementos del contexto más amplio implicados en la violencia de género, para no fragmentar la intervención en función de NNA por una parte, y mujeres por otra, entendiendo que no se trata de responder a intereses excluyentes sino más bien colaborar en pro de la mejor atención para las mujeres y sus hijos/as. Asimismo, se debe tener presente que la ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos en contra de NNA que se presenten mientras se encuentren en el dispositivo, y que constituyan delito, deberán ser puestas en conocimiento del sistema judicial[39].

La intervención con NNA estará a cargo de la Psicóloga[40] con apoyo de las Educadoras, y la Trabajadora Social. En este sentido resulta necesario intervenir en al menos dos niveles: respecto de los **efectos de la violencia sobre las diferentes dimensiones de su desarrollo,**

[39] En este punto es preciso atender a las consideraciones que se desprenden de la nueva Ley 21013, que sanciona el maltrato a personas en situación especial (NNA, adulta/o mayor, persona con capacidades diferentes), Artículo 403 bis inciso segundo del Código Penal, que señala lo siguiente: "El que teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas referidas en el inciso primero, la maltratare corporalmente de manera relevante o no impidiere su maltrato debiendo hacerlo, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho fuere constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste"

[40] En aquellos dispositivos que cuenten con dicho profesional. En caso contrario, será la psicóloga adulta quien asumirá este rol con el apoyo de las educadoras; procurando que las intervenciones especializadas en la materia, sean abordadas por las/os profesionales de la Red del territorio (P. Ej. Reparación, maltrato grave y abuso sexual, entre otras temáticas).

así como respecto de **cómo la violencia ha interferido en la dinámica relacional establecida entre madre e hijos/as**.

En relación a los **efectos de la violencia de género sobre NNA**, es preciso señalar que no existe una respuesta única que se traduzca en síntomas o cuadros clínicos específicos de manera homogénea para todos y todas los NNA en esta situación, por lo que será preciso considerar que no todos/as presentarán síntomas o conductas claramente identificables. En ello incidirán factores moduladores que permitan un mayor o menor grado de resiliencia, a partir de la presencia o ausencia de recursos y factores protectores. Parte de los síntomas o conductas asociadas a la experiencia de violencia de género incluyen dificultades a nivel físico, emocional, cognitivo, conductual y social. En tal sentido, será importante que se levante durante la fase diagnóstica los indicadores de maltrato y/o abuso y las esferas que se ven más afectadas, pues en función de esto se orientará el tipo de intervención que puede implementar la Casa o definir si es pertinente que el niño o niña sea derivado a un programa de atención especializada.

Respecto de los **efectos de la violencia de género sobre el vínculo madre-hijo/a**, es importante relevar que en este contexto se ha instalado en mayor o menor grado, la naturalización de pautas de dominación y abuso de poder por parte de quienes han ejercido violencia en contra de la madre. En este contexto se han visto afectadas seriamente las capacidades de satisfacción de las necesidades de protección y seguridad de NNA. En este sentido, la intervención buscará apoyar a las mujeres a visibilizarlo y a identificar las necesidades de acompañamiento para reestablecer los vínculos de manera satisfactoria, a través de la identificación de recursos protectores personales y de las redes de apoyo externas que sea preciso activar. Para intervenir en este aspecto se debe hacer presente que no se trata de culpabilizar a la madre haciendo un juicio de su rol protector, entendiendo que el impacto de la violencia de la que han sido víctimas las mujeres ha restringido seriamente sus posibilidades de agencia en este sentido, sino más bien buscar los apoyos pertinentes para fortalecer y acompañar este proceso, especialmente en momentos de crisis.

En la intervención con NNA se privilegiará un enfoque psicoeducativo, a partir de lo que se espera:

[redacted]

- Brindar un espacio para la expresión emocional sobre la experiencia de violencia vivida.
- Promover la deconstrucción de patrones culturales que perpetúan la violencia contra las mujeres.
- Fortalecer las relaciones de convivencia con otros/as NNA y las adultas que residen en la Casa, a través de formas de relación basadas en el buen trato, resolución no violenta de conflictos y de respeto por la diversidad, modelando la utilización de un lenguaje inclusivo.
- Implementar Actividades recreativas dentro del dispositivo, o fuera de éste, a través de la gestión intersectorial con espacios, instituciones u organizaciones que provean este tipo de actividades o instancias.
- Acompañar el proceso de modulación emocional y conductual que se ha visto afectada por la experiencia de vivencia de violencia de género.
- Gestionar en red las prestaciones necesarias para asegurar el derecho a la educación, que resulten pertinentes (reinserción escolar, traslado, mantenimiento en el sistema escolar, entre otras).
- Apoyar en las gestiones para garantizar el derecho a la salud física o mental que requiera el niño o la niña.

En el ámbito de intervención jurídico, y respecto de las acciones judiciales que deben activarse en caso de detectarse situaciones de maltrato constitutivas de delito, se debe tener presente que como lo estipula la ley nº 19.927, los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a[41]:

- **Agresión sexual**, en cualquiera de sus formas (violación, estupro, abuso sexual, sodomía, exposición a niños/as a actos de significación sexual, y pornografía infantil).
- **Maltrato físico grave** que implica el compromiso de la integridad física y psicológica a causa del ejercicio de violencia extrema.

  Y que los criterios médicos- legales consideran:

[41] Bases Técnicas Línea Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM) SENAME, 2012.

- **Lesiones graves**: cuando causan enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- **Lesiones menos graves**: cuando la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.
- **Maltrato Psicológico**: sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley Nº 20.066, artículo nº 5 (definición de VIF) y artículo nº 14 (delito de maltrato habitual).

A partir de lo anterior, se debe tener especial atención en aquellos casos en que exista maltrato grave que sea constitutivo de delito, o bien, se encuentre dentro de las conductas sancionadas por la ley 20.066 o 20.013. Frente a estas situaciones se debe considerar las siguientes acciones judiciales:

- Interposición de denuncia o demanda según resulte pertinente, en colaboración y coordinación con OPD de manera permanente, con la finalidad de definir si además se solicita medida de protección por vulneración de derechos.
- Derivaciones y coordinaciones con **CAJ**, en materias de familia[42] relativas a Régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con **OPD**, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.
- En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas en las casas de acogida, deberá poner en conocimiento del organismo competente la situación.
- Deberán primero comunicar a la madre que frente a la grave vulneración[43] de los hijos/hijas el equipo deberá iniciar los procedimientos legales y derivaciones correspondientes, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza, promoviendo con ello la no reproducción de estereotipos y roles de género tradicionales que propicien la inequidad.

[42] Recordar que la derivación y coordinación con la CAJ también aplica para casos en materia laboral y civil.
[43] Entendiendo esto como situaciones de abuso sexual, lesiones físicas de carácter grave u otros.

[redacted]

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

- Evaluar si se trata de un caso de negligencia o pautas de crianza, que puedan ser trabajadas a través de la intervención con las mujeres en habilidades marentales y roles de cuidado de sí misma y sus hijos e hijas, tal como se propone en el punto anterior: "*Intervención psicosocial madre-hijo e hija*".
- Evaluar posibilidad de derivar a OPD y actuar coordinadamente, para reforzar la intervención con las mujeres.
- Brindar todos los recursos que estén en las posibilidades del equipo de la CDA para la realización de gestiones con las mujeres y emisión de informes, ya sean para ellas o para sus hijos e hijas.

Fase de Salida del dispositivo

En esta fase de la atención, corresponde evaluar el cumplimiento del PII. Dicha evaluación se obtendrá a través del auto reporte de la propia mujer acerca de su proceso de intervención y de la evaluación técnica del equipo. La evaluación del cumplimiento de los objetivos del PII deberá consignarse cualquiera sea la salida de las mujeres del dispositivo. El egreso de las mujeres comenzará a trabajarse con al menos un mes de antelación a que se haga efectivo a fin de cerrar adecuadamente su proceso de intervención, y realizar las gestiones de coordinación con redes de apoyo que sean pertinentes.

Las distintas modalidades de salida de la casa son: **Egreso, Deserción, Traslado o Retiro**.

a) **Egreso:**

Retorno a su lugar de origen dentro de Chile: En estos casos se debe evaluar el traslado a su ciudad de origen y contactarse con los familiares o personas que la van a recibir. Previo a este, debe evaluarse la ruta y lugar de destino, a fin de evitar que sea reclutada nuevamente. La evaluación del regreso debe considerar también el rol que ha tenido la familia de origen/núcleo de amigos o familia extensa en el reclutamiento primitivo. Siempre este traslado debe ser protegido (acompañado y con evaluación de riesgos).

Retorno a su país de origen: Para que las mujeres retorne a su país de origen, se debe evaluar el riesgo que implica para ella el traslado a su país y su estadía futura en él. Por lo que es necesario descartar participación de un/a familiar o cercano/a en la red de trata. Aun así, para muchas mujeres la reparación implica la re-vinculación familiar por lo cual es necesario acompañar en la problematización de factores de riesgo y protectores fomentando la autonomía en la decisión de las mujeres de la manera más informada posible. El retorno a su país de origen debe hacerse siempre en forma acompañada, ya sea por miembros del equipo de la Casa o de otros actores/as de la red como profesionales de URAVIT, PDI, OS-9, etc.

Residencia en la misma ciudad donde se encuentra la Casa u otra ciudad distinta: En este caso se han cumplido de manera relevante los objetivos del PII, logrando cierta autonomía económica que permite generar un espacio auto-sustentado, habiéndose integrado a un espacio laboral y pudiendo hacer valer los recursos internos para su estabilización emocional.

b) **Deserción:** Se considera como la salida de la casa de las mujeres por su propia voluntad, sin llegar a cumplirse de manera sustancial o completa los objetivos del PII que ha sido co-construido de acuerdo a las necesidades planteadas por las mujeres y observadas y/o sugeridas por el equipo profesional.

c) **Traslado:** Considera el traslado de las mujeres hacia otra Casa de Acogida u otra alternativa residencial por motivos de seguridad, que implican que la permanencia de las mujeres en la Casa de Acogida de Trata constituya un riesgo para su integridad. Por ejemplo, en caso que los tratantes y/o explotadores conozcan la ubicación de las mujeres y/o de la Casa, o han tomado contacto con la mujer mientras ésta se encuentra en el espacio residencial.

d) **Retiro:** Considera situaciones en las que las mujeres incumplen reiteradamente los acuerdos del "Manual de Convivencia"[44], llegando a evaluarse una situación de peligro para las otras mujeres y/o los/las niños/as residentes en la casa, el equipo profesional, o para ella misma.

[44] Instrumento parte de los Anexos a las Orientaciones Técnicas 2018-2019.

[redacted]

Fase de Seguimiento:

Corresponde al acompañamiento posterior a la salida de la casa en cualquiera de las modalidades anteriormente descritas, y considera acciones de contacto telefónico, visitas domiciliarias, entrevistas psicosociojurídicas y apoyo en gestión de redes, según sea pertinente.

Las acciones de seguimiento tienen objetivos específicos según el tipo de salida de las mujeres:

a) **Egreso:** Las acciones de seguimiento tienen por objeto evaluar el impacto de la intervención realizada durante la fase de intervención, con posterioridad a la salida de las mujeres, y habiéndose ejecutado el PII.

b) **Deserción**: El seguimiento tiene como objetivo evaluar la situación de riesgo de las mujeres, y determinar si es necesario evaluar su reingreso o vinculación con otras instancias que le brinden protección, de encontrarse nuevamente en situación de riesgo.

c) **Traslado:** Las acciones de seguimiento apuntan a verificar que las mujeres haya sido ingresada a la instancia a la que se traslada y acceda a las prestaciones que ofrece la institución de destino.

d) **Retiro:** Las acciones de seguimiento en este caso, y en consideración de la situación de riesgo que aún se presenta en las mujeres, apuntan a asegurarse que puedan ingresar a otra residencia de una institución pública o privada, a fin de asegurarse que accedan a las prestaciones que requieren en tanto víctimas de la trata, que puede ser en el país de origen, si es que deciden volver, o en Chile si deciden permanecer en el territorio nacional.

En las modalidades de salida aquí descritas, se debe derivar o referenciar a las mujeres a instituciones y/o programas especializados para que puedan continuar con su tratamiento psicológico, psiquiátrico, y/o médico, o acceder a las prestaciones sociales que resulten pertinentes. En tal sentido, la derivación se plantea como una herramienta de gestión en red que favorece los procesos de integración social de las mujeres. De esta manera se promueve la restitución de derechos, bajo el amparo de un sistema de acceso a derechos

[redacted]

y prestaciones sociales básicas. De esta manera, las acciones de derivación son complementarias.

Relación con la Línea de Violencia Extrema

En algunos casos de trata de personas se constituyen en un caso de connotación pública por lo que se deberá coordinar con los encargados y encargadas regionales de SernamEG. Así, en estos casos será la/el abogada/o del dispositivo quien la represente, en coordinación con la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública.

- **Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención**

La intervención de todos los dispositivos residenciales de SernamEG, apuntan a entregar seguridad y garantizar derechos, potenciando las autonomías de las mujeres que han vivido hechos de violencia grave o vital.

Para ello, se busca mejorar e impactar positivamente en la calidad de vida de la diversidad de mujeres y sus hijos/as, restituyendo sus **derechos humanos** y **libertades fundamentales que han sido vulneradas por la violencia vivida.**

Esta intervención deberá cautelar que todas las acciones que desarrollen los equipos técnicos y las entidades ejecutoras se ajusten a una intervención basa en el respeto de los derechos humanos. En específico, el dispositivo deberá estar atento a lo siguiente:

- Considerar que todas las mujeres, niños y niñas, son iguales ante la ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección[45].

- Respeto por el derecho y la libertad de pensamiento, de conciencia y religión, y su expresión tanto en público como en privado[46].

[45] Artículo 7, Declaración Universal de Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948.
[46] Artículo 18, ídem.

[redacted]

- Considerar que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección del mismo y a la protección ante el desempleo[47].

- Garantizar un nivel de vida adecuado que asegure a las mujeres y sus hijos/as, la salud y el bienestar. En especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios[48].

- Favorecer la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas, basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos, o en funciones estereotipadas para mujeres, niños y niñas[49].

- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar.[50]

- Gestionar acciones para la adecuada atención médica en condiciones de igualdad de acceso a servicios de atención, incluyendo el embarazo, parto y la nutrición saludable para el desarrollo.

- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propias, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[51].

---

[47] Artículo 23, ídem
[48] Artículo 25, ídem
[49] Artículo 5, Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación CEDAW. Asamblea Gral. En su resolución 34/180, 1979.
[50] Artículo 10, ídem.
[51] Artículo 5, Convenio 169 sobre Pueblo Indígenas y Tribales. Conferencia Gral. De la OIT en su septuagésima sexta reunión.1989.

- Tener en cuenta los problemas particulares de las mujeres rurales y el rol que desempeñan en la supervivencia de su familia, propiciando el acceso a educación, alfabetización funcional y apoyo en integración de grupos de ayuda o cooperativas cuando se requiera.

- Respetar los derechos sociales, económicos y culturales de mujeres, niños y niñas migrantes, facilitando su regularización migratoria y el acceso igualitario a servicios interinstitucionales. Procurar la intervención integral y la articulación con los organismos competentes frente a mujeres, niños y niñas vulneradas por la trata de personas.

- Tener en cuenta la situación de vulnerabilidad respecto de la violencia que pueden sufrir las mujeres en razón de su pertenencia a pueblos indígenas, ser migrante, refugiada o desplazada. Asimismo se deberá tener especiales cuidados cuando las mujeres se encuentren embarazadas, en situación de discapacidad, sean personas mayores y/o se encuentren en situación económica desfavorable[52].

- **Condiciones de infraestructura básicas para brindar intervenciones de calidad**

A partir de las consideraciones anteriormente expuestas respecto de los requerimientos de intervención, es importante visibilizar que la vida al interior de las Casas de Acogida se caracteriza por constituirse en un espacio familiar y comunitario[53], donde se debe garantizar el respeto por los derechos de cada una de las mujeres junto a sus hijos e hijas en toda su diversidad.

En este sentido, se debe atender a las necesidades cotidianas de una residencia comunitaria de carácter autogestionado, junto con las dinámicas de convivencia que se producen entre mujeres, niños, niñas y equipo técnico, en virtud de la diversidad de mujeres y el impacto diferencial que la violencia ha generado en sus historias de vida. En este contexto, se estima pertinente que el equipo de la Casa implemente procedimientos

[52] Artículo 9, Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém do Para".1994.
[53] Se incluirá en los anexos un breve protocolo de funcionamiento de la Casa, el cual contemplará detalle del uso de espacio, privacidad, gestión de la alimentación, limpieza, salida y cuidado de los/as niños/as, entre otros requerimientos.

de funcionamiento que intencionen de manera explícita la participación de las mujeres y NNA que allí residen [54].

Dentro de los ámbitos que deberán contar con procedimientos claramente explicitados que permitan activar de manera eficaz el funcionamiento en las Casas de Acogida, se considera como elementos básicos:

- **Orden y limpieza de la Casa**: Se debe intencionar la distribución equitativa y rotativa de tareas entre las mujeres, cuidando de no reproducir estereotipos de género en la asignación de tareas de apoyo en que se involucre a niños y niñas.

- **Alimentación**: Explicitar los horarios de distribución de alimentos y las comidas básicas, especificando su funcionamiento para los días de semana hábil, fines de semana y festivos; consignar situaciones de excepción, clarificar modalidad de provisión de alimentos e insumos, preparación de comidas, manejo de utensilios y almacenamiento. Hacer partícipe a las mujeres en las labores relacionadas con los tópicos mencionados en este punto, incluyendo la elaboración de menús, revisión del estado de los alimentos y elección de los mismos.

- **Cuidado infantil:** Cuando la madre se encuentra trabajando o capacitándose, recae en la comunidad de la Casa de Acogida de Trata. En este sentido, serán las Educadoras, con el apoyo de las otras mujeres quienes apoyen a la mujer, lo que debe ser acordado previamente en este espacio comunitario, y supervisado por el equipo técnico.

- **Distribución del tiempo y descanso.** La organización de actividades a lo largo del día, debe ser **organizada de manera flexible**, resguardando el respeto por espacios de descanso, estudio, cuidado por enfermedades, ocio, entre otros espacios que requieren ser asegurados. Se debe tener consideración de no interferir con el descanso de mujeres, niños y niñas cuando se retiran a dormir al término de la jornada, especialmente si se mantienen algunas personas en pie.

[54] La invitación a participar del proceso de evaluación de los procedimientos de funcionamiento de la Casa, se hará a través de un consentimiento informado.

- **Uso de los espacios.** Se deberá cautelar el respeto de la intimidad de cada persona y grupo familiar. Una medida básica será explicitar la funcionalidad de los espacios dentro la Casa, señalando con claridad y asertividad cuando se transgredan límites de privacidad o bien, se interfiera la intimidad de otras personas. Por ejemplo, establecer que será necesario golpear la puerta de las habitaciones cada vez que se desee ingresar a éstas, así como respetar la voluntad del grupo familiar que la ocupa, respecto de no permitir el ingreso de otra familia. En relación a los espacios comunes, también se deberá solicitar la cooperación para que todas las personas que residen en la Casa puedan utilizarlos en un clima de respeto y colaboración.

- **Cuidado de enseres personales:** Se deberá promover acuerdos de convivencia para fomentar el cuidado de enseres personales que se guarden en dormitorios y espacios comunes, a fin de que éstos no sean utilizados sin el permiso de sus dueñas/os.

- **Resguardo de la seguridad de la casa y sus integrantes:** Se tomarán acuerdos y se establecerán compromisos con las mujeres, que serán asimismo evaluados, en relación a las situaciones de riesgo en el que cada una se encuentra. Esto implica la co-construcción de un Plan de Seguridad y la adopción de medidas que se apliquen al infringir los acuerdos. Al respecto, es fundamental recalcar que ninguna de estas medidas pueden afectar la dignidad de las personas, transgredir su voluntad o afectar su integridad física y/o psicológica, teniendo especial consideración de NNA, en función de las necesidades especiales de protección derivadas de su condición de tales. Particularmente, deberá establecerse un procedimiento que regule entradas y salidas del dispositivo, incluyendo la solicitud de no tomar fotografías que muestren las dependencias de la Casa, que luego sean exhibidas a través de redes sociales, o comunicar a otras personas la ubicación de la Casa, especialmente si se trata de quien ejerce violencia.

- **Gestión y resolución de incidencias:** Se deberá llevar un registro de las incidencias que se presenten, así como de las medidas adoptadas para su resolución. Comprende la comunicación interna del equipo sobre acontecimientos que implican a las mujeres, y que afecten la convivencia o el desarrollo de las acciones involucradas en los planes de intervención individual, así como en las actividades grupales.

[redacted]

Es necesario tener en cuenta que llevará un tiempo a mujeres y NNA, adaptarse al funcionamiento de la Casa, por lo que resulta esperable que realicen acciones que pueden no considerarse apropiadas a partir de las normas establecidas por el dispositivo. En este sentido se debe tener especial atención en no incurrir en prácticas autoritarias e impositivas en el trato con las mujeres y/o NNA. En toda circunstancia debe primar el buen trato, el respeto por las diferencias culturales, religiosas, diversidad sexual, entre otras.

Se sugiere implementar mecanismos para abordar problemáticas propias de la convivencia, y de esta manera arribar a soluciones basadas en la co-responsabilidad en la gestión de soluciones que resguarden la participación de las mujeres. Entre otros, se propone la utilización de un libro de sugerencias y reclamos de las mujeres, y de una bitácora para el registro diario de incidencias, realizar periódicamente reuniones de convivencia, entre otras acciones que resulten pertinentes.

Infraestructura mínima de las Casas

Los espacios disponibles en las Casas de Acogida SernamEG deben ser concebidos como lugares de residencia seguros, donde las mujeres y sus hijos/as convivan compartiendo un espacio familiar y comunitario, considerando que están siendo acompañadas/os en un proceso de intervención y reelaboración de sus proyectos de vida.

En el caso de los niños y las niñas, se debe garantizar la disponibilidad de espacios acordes a su desarrollo psicomotriz, considerando las necesidades especiales de acuerdo a la etapa de desarrollo en que se encuentran. Para el caso de lactantes y niñas/os pequeñas/os, se debe prestar especial cuidado de contar con medidas de seguridad para resguardar los espacios en que se desplazan, así como tomar las precauciones necesarias en la distribución y ubicación del mobiliario.

En caso que en el dispositivo se encuentren mujeres y/o niños/as en situación de discapacidad, se procurará la habilitación de espacios que no obstaculicen su desplazamiento adaptando las características que posee el inmueble, haciendo todos los esfuerzos necesarios para garantizar su comodidad, dentro de las posibilidades que permite la infraestructura de la casa. Por ejemplo, en aquellas que tengan una planta ubicada en altura, se habilitará las habitaciones del primer piso para las mujeres y/o

niños/as que tengan movilidad reducida, y se tendrá la precaución de mantener las vías de acceso despejadas.

Serán condiciones básicas de Seguridad, distribución de espacios y equipamiento las siguientes:

Condiciones de Seguridad

- Coordinación con Carabineros y Plan Cuadrante correspondiente al sector donde se emplaza el dispositivo.
- Control del ingreso al inmueble mediante registro al momento del acceso a las dependencias de la Casa, y a través del monitoreo de circuito cerrado de TV, resguardando la privacidad y garantizando la seguridad de las mujeres y sus hijos/as residentes.
- Cuente con una sola vía de acceso controlada por circuito cerrado de TV.
- Rejas externas, de una altura de 2 mts continua, que no permita la visibilidad hacia el interior, cautelando que esta medida no obstaculice las salidas de emergencia.
- Ventanas o ventanales con rejas de protección tanto en primer piso como en altura.
- Estructura de la construcción hecha de materiales sólidos.
- Buen estado en la estructura de piso, techo y paredes.
- Resguardo de la seguridad de lactantes, preescolares, niños/as menores de 12 años de edad, y personas en situación de discapacidad, para la utilización de escaleras y su desplazamiento en lugares que se encuentren en altura, que presenten desniveles o pendientes, etc.
- Cumplimiento con normas para la prevención de incendios (extintor, manguera, etc.)
- Certificación de la instalación de gas y electricidad.
- Salidas de emergencia
- Medidas de Accesibilidad para personas en situación de discapacidad en accesos, dormitorios, patios, salas y espacios comunes (rampas de acceso, pasamanos, barras de sujeción, rangos de alcance adecuado para acceder a utensilios y enseres básicos, entre otros).

[redacted]

- Coordinación con instituciones especialistas en seguridad para establecer un Plan de Seguridad para la Casa que incluya la instalación de señaléticas, protocolo de evacuación en caso de catástrofe (incendio, terremoto u otros).

Distribución y espacios mínimos al interior del inmueble

- Una habitación disponible para su uso como dormitorio por familia (una madre y dos hijos/as), o cuartos compartidos.
- Un espacio para la convivencia (living y/o sala de estar donde se ubicará la televisión).
- Un espacio suficientemente amplio para talleres (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo de materiales).
- Un espacio suficientemente amplio para juego y trabajo con niños/as (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo y disponibilidad de materiales como papeles, revistas, lápices, juguetes didácticos, etc.)
- Una oficina amplia para el equipo: coordinadora y profesionales (ideal dos oficinas).
- Una oficina para técnico social y educadoras.
- Una oficina para atención psicosociojurídica individual, suficientemente aislado en términos acústicos y visuales.
- Espacio de cocina con capacidad adecuada al número máximo de residentes (espacio para cocina industrial, refrigeradores, menaje, utensilios, etc.).
- Una despensa suficientemente amplia para guardar alimentos.
- Uno o dos comedores suficientemente amplios para número máximo de personas residentes.
- Al menos un baño completo cada cuatro familias. Deberá contar con espacio para tina de baño cuerpo completo con ducha teléfono para bañar lactantes y niños/as pequeños/as.
- Acondicionar al menos un dormitorio para mujeres y/o niños/as en situación de discapacidad
- Espacio para dos mesones mudadores como mínimo.

[redacted]

- Un cuarto o patio techado para lavado de ropa y tendido (lavadora, centrífuga, tendedero, canastas para la ropa sucia y de planchado, etc.)
- Una bodega para materiales y equipamientos.
- Condiciones de ventilación e Iluminación (natural y artificial) adecuadas.
- Espacio adecuado para cubetas de basura grandes con cierre hermético.
- Una caseta para cilindros de gas con protección.

Equipamiento interno (Equipamiento estándar mínimo para una Casa de Acogida de Trata con cupo de 10 mujeres y niñas/os)

- Circuito cerrado de TV.
- Celular disponible para emergencias y turnos
- TV en espacios comunes.
- 1 equipo DVD.
- 2 microondas.
- 1 horno eléctrico grande.
- Una cocina y horno industrial.
- 2 lavaplatos.
- 2 refrigeradores grandes.
- 1 congeladora de alimentos.
- 1 contenedor de basura con tapa para cocina.
- 2 contenedores de basura con tapa (8 litros para patio).
- Vajilla suficiente para el máximo de residentes.
- Número suficiente de sillones y sillas, implementación adecuada de espacios comunes o salas de estar (mesa centro, laterales, buffet, etc.).
- Una estufa eléctrica por pieza, o en su defecto, estufas a gas o un sistema de calefacción central
- 5 ventiladores grandes o sistema de aire acondicionado.
- 1 cama plaza y media por pieza.
- 1 camarote 1 plaza por pieza.
- 1 velador por pieza.
- 1 lámpara de velador por pieza.
- Extintores de incendio.
- 1 closet por pieza.

[redacted]

- 1 silla por pieza.
- 1 espejo por pieza.
- 1 bajada de cama antideslizante por pieza.
- Una mesa por pieza (para niños/as) o en su defecto escritorios dobles para tareas.
- Sillones cama, para alojar 1 persona extra por pieza.
- Ropa de cama suficiente y adecuada para temporada de frío y calor.
- 2 mudadores.
- Baños implementados con antideslizante ducha, pasamanos ducha, bajada de baño antideslizante, 1 espejo, 2 portatoallas, portajabón, vaso, portapapeles con tapa.
- Calefont suficientes, según distribución de sistema de cañerías, suministro de gas y cantidad de baños del inmueble.
- Juguetes, juegos y material didáctico para niños/as implementados en espacio común
- Cortinas para dormitorios, oficina y demás dependencias con ventanas.
- Equipamiento oficinas compartida y privada para atención individual (psicólogas-trabajadoras sociales): Mesa amplia, 3 sillas cómodas, dos sillones de un cuerpo y computador[55].
- Equipamiento oficina técnico social y monitoras.
- Sala de talleres y reuniones implementada con mesas y sillas capacidad para 15 personas, pizarra acrílica y atril.

[55] Las especificaciones relativas a los computadores con que debe contar el equipo técnico, se encuentran detalladas en el apartado **Registros Administrativos de Información y Análisis Estadístico** dentro del presente documento.

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional

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.

La intersectorialidad en el Área VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, 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.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas/Línea en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorpora diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales: Los Programas/Línea están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018.
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales

[redacted]

- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, Conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), Comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/EDR
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM

A Nivel Local:

Es fundamental que tanto los ejecutores como el equipo del dispositivo identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.

Sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Área VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

[redacted]

Diagrama Nº 10: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM

	NIVEL NACIONAL	NIVEL REGIONAL	NIVEL LOCAL
SALUD	MINSAL	Hospitales	Deptos y Corporaciones de Salud Municipal CESFAM, COSAM, SAPU, Móviles Rurales, PRAIS
EDUCACIÓN	MINEDUC JUNJI - Integra	SECREDUC, JUNJI – INTEGRA Universidades, IP, CFT: Federaciones y Secretarías de Género y Clínicas Jurídicas y Psicológicas, Centros de Estudios	Deptos y Corporaciones de Educ. Municipal Instituciones Educativas Publico-Privadas Centros de Estudiantes y Apoderadas/os, HPV
JUSTICIA	Minju, Poder Judicial, Ministerio Público, DPP GENCHI , SML	Tribunales, Fiscalías URAVIT, DR GENCHI Mesa Trata	Tribunales, Fiscalías, CAJ, CAVI, Unidades de Justicia Vecinal Recintos Penitenciarios
POLICIAS Y SEGURIDAD	Carabineros de Chile, ZONAFAM, PDI Ministerio del Interior: DEM, SPD Ministerio de Defensa y Fuerzas Armadas	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones de Chile Mesa RAV Intendencias	Comisarías, BICRIM, Regimientos del Ejercito, CAVD, CAVAS, Programa Juntos más Seguro
TRABAJO	Ministerio del Trabajo Banco del Estado de Chile SENCE, CODELCO	Área Mujer y Trabajo SernamEG	OMIL, SERCOTEC, Sindicatos, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET
PROGRAMAS SOCIALES	SENAME, MDS, MINVU SENDA, INJUV, Ministerio del Deporte CONADI, SENADIS, PRODEMU, FUNFAS	Encargadas/os Regionales de Programas	Programas de la Red SENAME, Dispositivos SernamEG, ChCC, Oferta SENAMA, PRODESAL, Prog. "Quiero mi Barrio", Oficinas Indígenas, FOSIS
SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA Y AGRUPACIONES	Rompiendo el Silencio, OCAC Chile, Mesa de Mujeres Rurales, Fund. Margen, CIMUNIDIS, ONG Raíces, Inst. de la Mujer, EME, MenEngage Chile	Colectivas: de Mujeres, Feministas, Migrantes, Indígenas, Afrodescendientes, Diversidad Sexual	Juntas de Vecinos, religiosas, SERPAJ, EPES, Org. Migrantes, Bomberos, Cruz Roja, SJM, Clubes Deportivos, Centros de Madres
COMUNICACIONES Y MEDIOS	SEGEGOB, SFGPRES, CNTV, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Radios, Prensa y Canales Regional, Mesas de Acoso Callejero en el Transporte	Radios, Prensa y Canales Locales
GOBERNACIONES Y MUNICIPIOS	Asociación Chilena de Municipalidades	Gobernaciones, Mesas Interinstitucionales (ejem: Mesa Infancia, Salud, SENDA, Seguridad Pública),	DIDECO, Oficinas de la Mujer, Oficinas de la Diversidad e Inclusión, juventud, Discapacidad, Interculturalidad, otras.
OTROS	Ministerio de las Cultura y las Artes CONAF, INE, Registro Civil e Identificación, MINREL, INDH, ACNUDH, INDAP	SAG, Embajadas, Consulados,	Departamento de Extranjería, Aduanas

Transversal a todos los sectores el trabajo en las cuatro Líneas de Acción

DIFUSIÓN | **SENSIBILIZACIÓN** | **CAPACITACIÓN** | **COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

CURSO E-LEARNING "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VCM"

PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE PREVENCIÓN

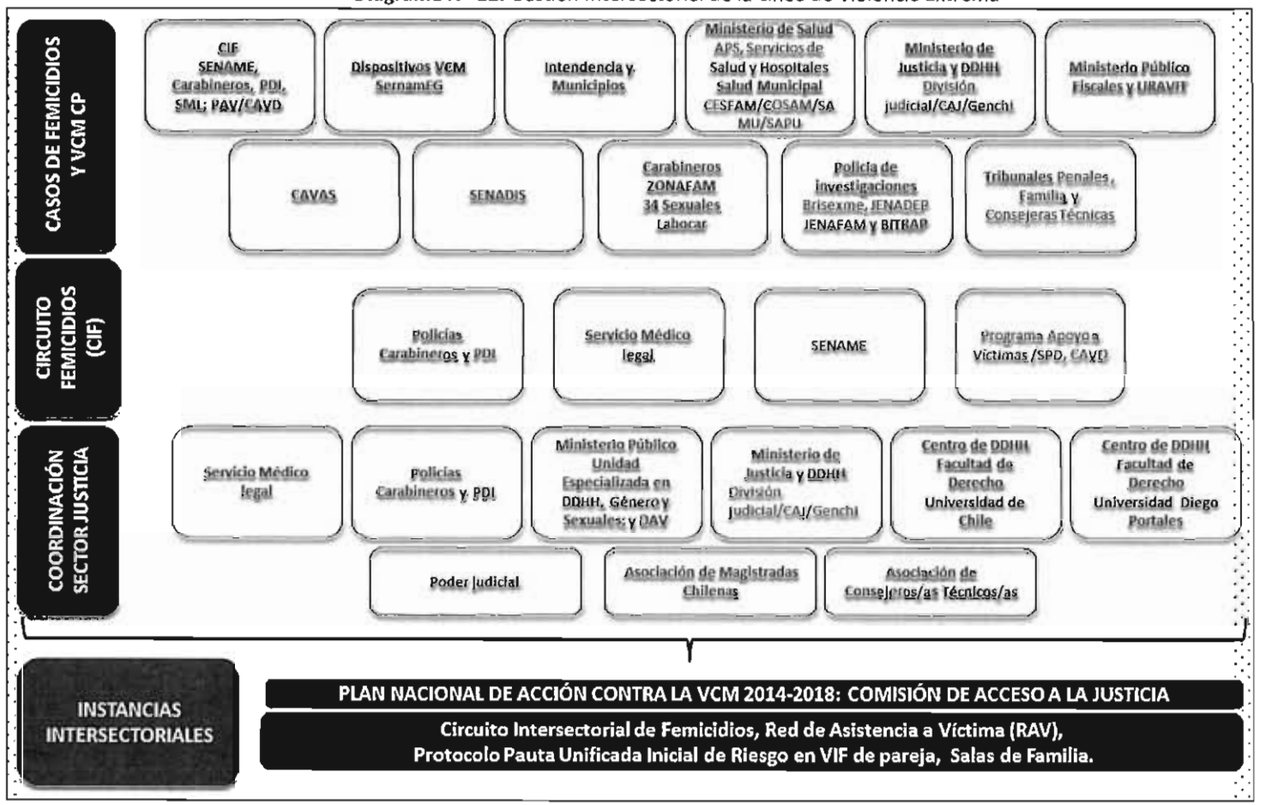
Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 11: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

SECTORES	ATENCIÓN	PROTECCIÓN	REPARACIÓN
SALUD	Ministerio de Salud, Salud Responde Atención de Salud Primaria (Consultorios, CESFAM, Postas y móviles rurales)	Atención de Salud Secundaria (SAPU, Hospitales, Unidad ARO)	Atención de Salud Terciarias (COSAM, Hospitales, Psiquiátricos)
EDUCACIÓN	Programa Buen Trato JUNJI Fono Infancia Integra, Mineduc Establecimientos de Educación Superior	Superintendencia de Educación Clínicas Jurídicas de Centros de Estudios y Universidades	Clínicas Psicológicas de Centros de Estudios y Universidades
SOCIAL	MDS: SENAMA, Chile Crece Contigo, Seguridad y Oportunidades, CONADI, SENADIS, entre otros INJUV, Serviu, MINVU, FUNFA	Hospederías, Centros de Día y Noche, Albergues, entre otros.	———
JUSTICIA	Proyectos de la RED SENAME (OPD) CAJ, GEMCHI, Poder Judicial	Proyectos de la RED SENAME (OPD, PRJ) Unidad Clínico Forense, Poder Judicial URAVIT, Fiscalías, Tribunales, SML (Peritajes Psicológicos)	Proyectos de la RED SENAME (PRM, PEE). CAVI, Poder Judicial SML, CAVAS
SEGURIDAD (POLICIAS, INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA)	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones	Programa de Apoyo a Víctimas SENDA, DEM, Mesa RAV, Mesa Trata Carabineros de Chile PDI:BRISEXME, BITRAP	CAVD Mesa RAV
TRABAJO	PRODEMU, OMIL, SERCOTEC, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET, FOSIS, SENCE	———	———
SOCIEDAD CIVIL Y ONG	Rompiendo el Silencio, Fund. Margen,, ONG Raíces, Inst. de la Mujer	Residencias del Hogar de Cristo	———
CULTURA	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales	———	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales.
	PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE ARTICULACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA RESPUESTA		

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 12: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres desarrollan su propósito en coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. La violencia contra la mujer exige una permanente articulación con las instituciones del Estado en la obligación de otorgar respuesta a las víctimas y la colaboración con organismos internacionales y la sociedad civil para visibilizar, sensibilizar y articular acciones que permitan aunar esfuerzos. Desde esta mirada entendemos la intersectorialidad desde 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, se la incorpora como estrategia.

Ámbitos de Acción:

A Nivel Nacional: supone la identificación de actores a nivel nacional, la Agenda de Género y Políticas Públicas y la promoción de acuerdos, marcos generales, convenios de colaboración, programas piloto y desarrollo de iniciativas intersectoriales, tales como la Mesa Intersectorial de Trata de Personas[56].

A Nivel Regional: supone la identificación de actores regionales, políticas y planes regionales /EDR, conocer las propuestas programáticas vinculadas a VCM y articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos intersectoriales en materia de VCM, entre otros).

A Nivel territorial: se debe identificar los actores relevantes del territorio, planes Comunales, Servicios públicos y presencia de oferta en VCM y reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONG, líderes/ liderezas barriales, etc. Para el trabajo en redes

En materia de trata de personas se estima que los sectores a priorizar son: Salud, Educación, Municipalidades, Justicia, Universidades (clínicas psicológicas), Fonasa (obtención rut temporal), Extranjería (Ministerio del Interior), Consulados, Ministerio de

[56] Creada por Resolución Exenta N° 2821, del 31 de julio de 2008, del Ministerio del Interior.

Desarrollo Social (para registro social de hogares), Policías, Ministerio de Vivienda y Urbanismo (obtención de vivienda), SENCE, Municipalidades, entre otros.

3.7. Trabajo Preventivo

Respecto de la prevención en materia de Violencia contra las Mujeres, diversos organismos internacionales destacan la importancia de los programas que se focalizan en la fase preventiva y en el abordaje de las causas socioculturales.

Distintas acciones como la adscripción del Estado de Chile a la Declaración de Pachuca (2015), que compromete a fortalecer la prevención de la VCM, la Agenda de Género 2014-2018 y el reconocimiento interinstitucional de la urgencia y relevancia de acciones preventivas en esta materia, han posibilitado la implementación desde 2015 del Programa de Prevención en VCM instalado en el Área en VCM de SernamEG, desde el cual se **entregan lineamientos para hacer trabajo preventivo**.

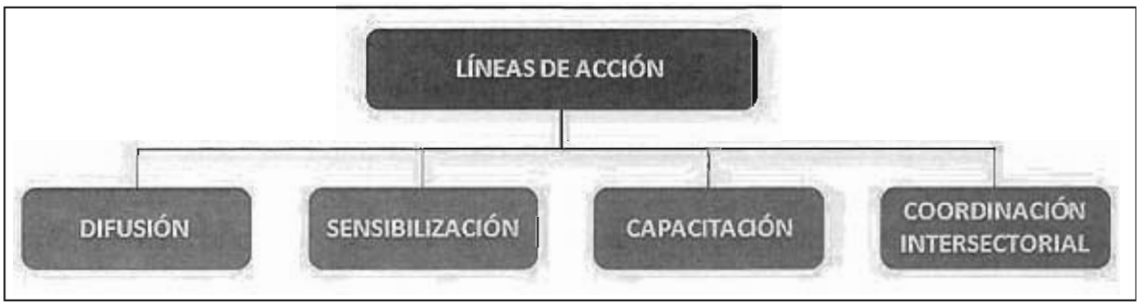
Se destaca la importancia de que el trabajo preventivo sea dirigido tanto a mujeres como a hombres, cuestionando los estereotipos de género. Así, ONU Mujeres (2013) destaca que el trabajo con hombres y niños contribuye fuertemente a cuestionar las desigualdades y las normas sociales profundamente arraigadas que perpetúan el control, el poder y la violencia que los hombres ejercen sobre las mujeres, por ello la importancia de promover el trabajo de masculinidades directamente con hombres.

El Programa de Prevención en VCM 2018-2019 se enmarca en el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018 y se articula en concordancia con el Programa de Atención, Protección y Reparación (APRI), con el objetivo de **fortalecer el rol preventivo en materia de Violencia contra las Mujeres en agentes estratégicos territoriales que promuevan el Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.**

El Programa de Prevención se operacionaliza a través de **cuatro líneas de acción** que dan cuenta de la naturaleza, público destinatario, y objetivos de la actividad de Prevención en VCM. Estas cuatro líneas de acción se detallan a continuación:

[redacted]

Diagrama Nº 13: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 14: Resumen Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM

	OBJETIVO	TIPO DE PÚBLICO	DURACIÓN
DIFUSIÓN	Socializar información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones, consecuencias y su magnitud en los territorios.	Masivo y diverso. Niñas/os, adultas/os mayores, mujeres, hombres, jóvenes, organizaciones, y comunidad en general.	Entre 30 minutos y 4 horas
SENSIBILIZACIÓN	Concientizar y visibilizar la problemática social de la VCM.	Personas mayores de 14 años. Grupos y sectores priorizados que emerjan del Diagnostico Territorial.	Entre 1 y 8 horas
CAPACITACIÓN	Fomentar procesos de aprendizaje, entregando herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM.	Funcionarias/os Públicas/os, Grupos Priorizados y Dirigentes/as Sociales.	Mínimo 8 horas
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Generar Mesas o redes de trabajo en VCM, que aporten con la transversalización de los enfoques en el quehacer de las instituciones.	Personas pertenecientes a Sectores e Instituciones (Público y/o Privadas) y organizaciones sociales priorizadas, detectadas en el Diagnostico Territorial.	Reuniones periódicas a lo largo del año. Mínimo 6 reuniones en el año.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **DIFUSIÓN**

La difusión consiste en actividades dirigidas a la **socialización de información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias**. Además, **se visibiliza la magnitud** de este problema en los territorios en cuestión, como en el país en general[57]. Además esta línea contempla la promoción de la propia oferta programática de los dispositivos de SernamEG.

En general, se dirige a un público masivo, amplio y diverso, es decir, niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres, adultas/os mayores, organizaciones sociales y/o colectivos, entre otros. No obstante, se pueden realizar actividades con grupos específicos, como por ejemplo: "Charla informativa breve, dirigida a juntas de vecinos de la Población Los Nogales de la Comuna de Calera", respecto de las causas y consecuencias de la VCM, donde además se difunde el dispositivo y el Programa de Prevención.

Con dicho público, en general se espera que se mantenga una baja interacción y retroalimentación, dado que el objetivo es la entrega de información en VCM.

Diagrama Nº 15: Resultados Esperados de Difusión Casa de Acogida de Trata

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DIFUSIÓN	• 2 Eventos Conmemorativo (CDM) • 2 Actividades de difusión (HEVPA/CVS/CDA Trata) • 2 apariciones en medios. • Distribución de mat. gráfico.	Registrar el número aproximado de personas que asisten a los eventos conmemorativos y las actividades de difusión.	• Planilla de Registro / Sistema Informático

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

La Casa de Acogida de Trata debe realizar dos actividades de difusión tales como Punto Informativo, Stand en Feria Preventiva o Charlas breves. Además, puede participar en los eventos conmemorativo organizados por los Centros de la Mujer, no obstante no deberán informarlo en la Planilla de Registro para evitar la duplicidad de información.

[57] Las actividades que comprenden el dar a conocer la oferta programática del Área VCM de SernamEG estará condicionada a la entrega de contenidos antes mencionados, por tanto el objetivo principal de la difusión será la entrega de información en materia de Prevención en VCM.

- **SENSIBILIZACIÓN**

La sensibilización consiste en actividades que tienen por objetivo **entregar información con un mayor nivel de profundidad y especificidad -por medio de un proceso de comunicación, activo y creativo- respecto del abordaje de los estereotipos socioculturales de género**. El resultado esperado es la búsqueda de mayor concientización respecto de la VCM[58], que conlleva a su vez, cambios a nivel actitudinal y de transformación social y cultural, por tanto tiene una mayor intensidad que las acciones de difusión.

Las actividades de Sensibilización implican la presentación (con una duración *menor a las 8 horas*) de alguna temática vinculada con el dispositivo, con la finalidad de concienciar sobre la gravedad de la VCM y la necesidad de intervenir para erradicarla. Requiere de la planificación de la acción, establecer coordinaciones que permitan identificar un sector, grupo de personas, organización social o institución estratégica en la prevención de VCM, definir el contenido a abordar, entre otras.

El público objetivo se define por medio del diagnóstico territorial, que da cuenta de los grupos o sectores prioritarios para sensibilizar en temáticas de VCM, preferentemente vinculadas a los sectores de salud, educación, relaciones exteriores, municipalidades, policías, fiscalías, organizaciones de la sociedad civil, comunidades de migrantes y ONG's, entre otros.

La Casa de Acogida de Trata debe realizar al menos tres actividades de sensibilización tales como Charlas y/o Talleres, por ejemplo, en Derechos Humanos y Trata de Personas; Migración; Violencia contra la Mujer y Trata de Personas dirigida a un público o sector priorizado, como por ejemplo: Policías, Salud, Educación, Municipalidades, etc.

[58] Considerar que las actividades deben llevar asociado un contenido y mensaje pertinentes en temática de **Prevención en VCM**. No debe tratarse de actividades con única vocación de "juntar mujeres", por ejemplo: no corresponde la celebración de una zumbatón, corridas o actividades deportivas sin ningún tipo de mensaje de Prevención en VCM asociada a las causas, consecuencias, entre otros.

Diagrama Nº 16: Resultados Esperados de Sensibilización Casa de Acogida de Trata

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SENSIBILIZACIÓN	• 1 Actividades de Sensibilización	Registrar el número de personas que asisten	• Planilla de Registro / Sistema informático • . Base de Datos abreviada.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **CAPACITACIÓN**

La línea de acción de Capacitación tiene por objetivo **fomentar procesos de aprendizaje y desarrollo de habilidades en el abordaje de la Violencia hacia las Mujeres**, en materia de detección, referenciación, prevención, atención, sanción y protección.

Así, se busca entregar contenidos de capacitación en VCM –por medio de capacitaciones en los distintos territorios de manera presencial, como también bajo la modalidad E-Learning- siendo esta formación relevante tanto para la prevención en VCM como en la mejora de la respuesta eficaz y pertinente.

Para ello, se trabaja con funcionaria/os públicos y la comunidad en general, operalizacionada a través de grupos priorizados, los cuales se identifican y definen por medio del diagnóstico territorial.
En el caso de las/os Funcionarias/os Públicos se definen ciertos sectores o instituciones que son estratégicos, por su alcance, y su impacto en la toma de decisiones para la entrega de una respuesta oportuna y eficaz ante las situaciones de violencia que afectan a las mujeres en los territorios, en pro de evitar la re-victimización y cautelar por el respecto de los derechos de las mujeres.

Un aspecto que diferencia las actividades de capacitación respecto de la sensibilización es que tiene mayor intensidad y duración, de tal modo que para ser consideradas capacitaciones deben ser actividades con una duración *mínima de 8 horas* –que pueden implementarse en una sola jornada o parcelada en sesiones distintas- generándose de esta forma procesos de aprendizajes, cuyos contenidos puedan ser aplicados en las prácticas cotidianas de las/os Funcionarias/os públicos.

Las capacitaciones incluyen, entre otras, las siguientes temáticas:

- Violencia de Género y trata de personas;
- Explotación Sexual;
- Ley 20.507:
- Feminización de la migración;
- Derechos Humanos;
- Interseccionalidad, entre otros.

Diagrama Nº 17: Resultados Esperados de Capacitación Casa de Acogida de Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Las capacitaciones pueden abordar los mismos temas que en la sensibilización, pero con una duración mínima de 8 horas al mismo público, pudiendo realizarla en una o varias sesiones. El público a quien se dirigirá las estas capacitaciones serán sectores priorizados tales como Policías, Salud, Municipal, Educación, entre otros.

- **COORDINACIÓN INTERSECTORIAL**

La coordinación intersectorial consiste en **acciones dirigidas a la generación de redes de trabajo, articulaciones y alianzas locales entre organizaciones o instituciones**. Su expresión es a través de mesas y redes compuestas por instituciones públicas, privadas y/o de la sociedad civil, que se encuentren en reuniones periódicas y que en conjunto definan un plan de trabajo orientado al trabajo comunitario para la prevención, atención y protección en VCM.

La línea de acción de coordinación intersectorial busca vincular y articular las miradas de distintos actores/as participantes de las redes asociadas, respecto al abordaje de la violencia contra las mujeres, con el fin de transversalizar y operacionalizar de Enfoque de

Género en el quehacer de las instituciones y organizaciones. En conjunto con lo anterior esta acción permiten una mejor coordinación y gestión intersectorial.

Diagrama Nº 18: Resultados Esperados de Coordinación Intersectorial Casa de Acogida de Trata[59]

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	• Participación en 1 Red/Mesa VCM	No aplica.	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Plan de Trabajo de Redes Locales • Catastro

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

A. *Red primaria*: Creación, restitución y/o fortalecimiento de una red primaria significativa que favorezca la protección e integración social de las mujeres y sus hijos e hijas, si corresponde.
B. *Red institucional pública y privada*: Establecimiento de mecanismos de derivación, seguimiento y acuerdos para el acceso a servicios y oferta institucional que permita cubrir las necesidades de las mujeres y sus hijos e hijas en cuanto a beneficios sociales, subsidios, salud, educación, justicia, vivienda. Asimismo, incluye el acceso a programas e iniciativas de organismos públicos y sector privado para la inserción laboral y autonomía económica de las mujeres[60].
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 otros modelos de intervención en violencia

[59] Se espera que el Equipo participe en la Mesa Intersectorial de Trata de Personas como mínimo, sin desmedro de que puedan participar de otra mesa de violencia contra las mujeres.
[60]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.

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

Las redes prioritarias en materia de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación son: Policías, Salud, Educación, Municipalidades, Ministerio de Desarrollo Social (para el registro social de hogares); Ministerio de Vivienda y Urbanismo (para obtención de vivienda), FONASA (obtención de rut temporal), Universidades (para acceder a las Clínicas Psicológicas), Consulados, Embajadas, Justicia, Extranjería (DEM)[61], SENCE; JUNJI, Servicio Jesuita del Migrantes (SJM), Instituto Católico de Migración (INCAMI), entre otros.

- **Lineamientos para el Trabajo Preventivo en la Casa**

Desde que nació la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas, se evidenció que el abordaje en nuestro país no ha sido fácil. Se generaban bajos ingresos, atendido a que no existía sensibilización, capacitación y claridad en los diferentes actores de las redes. Junto a lo anterior, las mujeres que han sido vulneradas por la trata no accederán a este espacio en forma voluntaria, por lo que se requiere por un lado, reforzar las acciones de **detección en terreno**, buscando un acercamiento, generando confianza y empatía con ellas. Asimismo, sensibilizar en distintos espacios laborales, de entretención e incluso en localidades rurales, donde se ha observado un incremento de trata con fines de explotación laboral, dado que chilenas/os no desean efectuar las tareas agrícolas mal pagadas.

Por otra parte, es imperativo **sensibilizar y realizar capacitaciones a diversos actores**, públicos y privados, considerando los compromisos del Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres 2014-2018 y el Plan de Acción Nacional contra la Trata de Personas[62], en lo que se refiere a la formación/prevención de profesionales en la temática de la Trata de Personas y Migrantes. De este modo, la labor del/la profesional a cargo de la sensibilización, redes y gestión administrativa, será clave en este aspecto, así como en la formación de actores relacionados, directa o indirectamente, con la problemática.

[61] Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
[62] Aprobada e Implementado por Convenio Intersectorial del 6 de diciembre de 2013.

Se estima pertinente que en las actividades de las distintas líneas de acción de prevención, por ejemplo en las campañas masivas que realiza SernamEG, aportar con la temática de de trata de personas y la realidad de las mujeres migrantes. En este sentido las acciones deberán considerar las Orientaciones Técnicas del Programa de Prevención en VCM.

3.8. Resultados esperados e indicadores

- **Resultados esperados:**

- Se espera que el equipo profesional de la Casa otorgue durante la intervención la debida cobertura de las necesidades básicas de mantención, tanto para ellas como para sus hijos/as.
- Se espera que el equipo entregue atención psicosociojurídica a las mujeres en intervención, tanto de manera individual como grupal y que ayude en el proceso de concientización acerca de la situación de vulneración de derechos vividas a fin de lograr visualizar sus consecuencias y reparación de las autonomías perdidas.
- El equipo profesional gestiona la articulación o fortalecimiento de las redes, especialmente con otros significativos como comunidades de connacionales residentes en Chile.
- El equipo de la Casa coordina redes intersectoriales para poder insertar/cubrir las necesidades básicas de las mujeres en salud, educación, vivienda, laboral y esparcimiento.
- Las mujeres que se encuentran en la Casa accedan a representación jurídica ante los distintos tribunales de Garantía en aquellos casos en que ha decidido ejercer acción penal y reciban acompañamiento jurídico en las demás gestiones, por ejemplo, para regularizar su situación migratoria y en otras materias (familia, laboral).
- El equipo ejecute estrategias de sensibilización, capacitación y detección de personas vulneradas por la Trata de Personas y situaciones de explotación de migrantes, para derivar e ingresar a procesos de protección y asistencia.

En relación a lo anterior, los resultados esperados son los siguientes:

- 100% de las mujeres ingresadas reciben atención psicosocial individual y/o grupal, con Enfoque de Género

[redacted]

- 100% de las mujeres ingresadas reciben asesoría jurídica con Enfoque de Género
- 100% de las mujeres pueden acceder al patrocinio jurídico en caso de trata de personas.
- Al 100% de las mujeres que egresan, desertan, trasladan o se retiran de la Casa se les hace seguimiento.

3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes

Se espera que las entidades ejecutoras –tal como se indica en el el Enfoque de Participación y Democracia- faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Área VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.

Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.

Por otro lado se considerarán las Encuestas de Satisfacción aplicadas por el Servicio de Atención Telefónica a mujeres y hombres egresadas/os de los dispositivos de Atención en VCM, para lo cual se define una muestra reducida a nivel nacional.

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.1. Importancia del registro

Trabajar en pos de la prevención, atención, protección, reparación y justicia en relación a la violencia contra las mujeres ha sido un mandato universal de hace más de dos décadas y que implica la participación del Estado, así como de la sociedad civil en su conjunto, ya que se ha demostrado que es una problemática transversal a las sociedades con una fuerte raigambre cultural.

Para que lo anterior se concretice se requiere contar con una medición sistemática de los hallazgos, la caracterización y magnitud de las situaciones de violencia que viven las mujeres que atendemos, y que este levantamiento de información sea permanente y riguroso. La medición en violencia contra las mujeres nos **permite nombrar y visibilizar un problema** que nos involucra a todas y todos. Asimismo, el realizarlo de manera sistemática nos permite **aumentar el conocimiento**[63] sobre la prevalencia de la vcm, dando cuenta de su magnitud, características y consecuencias, los factores protectores y de riesgo, así como de los elementos necesarios a tener en consideración para la debida intervención.

Contar con evidencia confiable permite visibilizar la política pública existente y trabajar en pos de su fortalecimiento, permitiéndonos revisar el estado actual en comparación con la experiencia de otros países de la región y del mundo (MESECVI, CEDAW). Por lo anterior, es necesario que como SernamEG fortalezcamos de manera continua y sistemática las capacidades técnicas del nivel local, regional y nacional en la elaboración de instrumentos, de manera tal que los esfuerzos en la generación de información empírica sostengan y justifiquen el diseño de la política pública, su implementación, así como también el monitoreo y la evaluación de su impacto.

En específico para la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, la correcta medición y registro permiten **visibilizar el**

[63] Alméras, Daine y Calderón, Coral (2012) *"Si no se cuenta, no cuenta. Información sobre la violencia contra las Mujeres"*. Naciones Unidas. CEPAL, Santiago de Chile.

quehacer cotidiano de las/os Encargadas/os Territoriales de Prevención, de los Equipos profesionales que se desempeñan en los dispositivos realizando atención jurídica, psicológica, social y educativa, en el ámbito de prevención, protección y reparación, generando conocimientos en estas áreas. Los registros de calidad y que se encuentran actualizados permiten también dar a conocer el trabajo de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema respecto a su intervención en los casos de femicidios tentados, frustrados y consumados, como también respecto situaciones de connotación pública.

Por otro lado, al tratarse de programas financiados por el Estado es fundamental que se registre información que permita dar cuenta a la propia ciudadanía del uso de recursos, así como de los públicos a quienes se llega con la Oferta Programática. En materia de políticas públicas se debe tener información sobre el funcionamiento de los programas y a qué y cuánta población se llega, a fin de tomar decisiones respecto de la inversión pública con conocimiento veraz.

En este sentido, **el valor de contar con un buen sistema de registro de información trasciende los lineamientos institucionales respecto de la instrucción de contar con registros administrativos ya que éste debiera transformarse en un aporte tanto al diseño nacional como regional y local respecto a la intervención en el ámbito del diagnóstico y planes de intervención.** No debe perderse de vista que reporta elementos para la toma de decisiones estratégicas considerando la situación de las mujeres en los territorios, y estableciendo prioridades de gestión oportuna y pertinente.

Por todo lo anterior, es que es imprescindible registrar la información solicitada por cada intervención realizada ya sea en las planillas de registro o en el Sistema Informático en Violencia contra las Mujeres, ya que *"lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra no se actúo"* (Alméras, D. y Calderón, C; 2012: 32)

4.2. Requerimientos Técnicos

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información es el siguiente:

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.

- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.

- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

4.3. Registros de la Casa de Acogida de Trata

Actualmente la Casa cuenta con planillas de registro para distintos periodos de tiempo (ficha institucional, ingreso, salida y procesos de intervención).

Estos registros sistematizados mediante Planillas de Registro deben mantenerse constantemente actualizadas. A futuro se espera generar dichos registros mediante un Sistema Informático del Área VCM.

[redacted]

Toda esta información es entregada a los niveles regionales y nacional para la continua retroalimentación y asistencia técnica.

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados

A continuación, se detallan los roles y funciones de los distintos actores/as involucrados:

- **Equipo Nacional del Área VCM**

Rol:
Contraparte técnica de los Equipos Regionales para la implementación de los dispositivos; realizando seguimiento y acompañamiento al trabajo regional, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM.

Es necesario que las entidades ejecutoras conozcan las funciones que tiene el Área VCM a nivel nacional, ya que por tratarse de una política pública que deben garantizar la debida diligencia del Estado, existirán distintos niveles de acompañamiento y seguimiento que este equipo deberá realizar. Entre ellas:

- Diseño de las orientaciones y lineamientos técnicos de los distintos dispositivos/línea/ET del Área VCM;
- Monitoreo de la ejecución presupuestaria de cada uno de los dispositivos, según información de los niveles regionales, definiendo la redistribución dentro de la red interna, en caso de que sea necesario;
- Seguimiento y asesoría técnica del sistema de supervisión y evaluación técnica del Equipo Regional a la Ejecución de los dispositivos/línea/ET en VCM;
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional que permitan avanzar en las políticas y/o planes en VCM.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación para los equipos regionales y de los dispositivos;
- Transferencias Técnicas de Orientaciones y Metodologías asociadas a la gestión de los dispositivos/línea/ET;

- Apoyar a la Dirección Regional en materias de mayor complejidad que requieran definiciones nacionales;
- Monitoreo al acompañamiento de los Equipos Regionales mediante los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los resultados esperados para la gestión de los dispositivos/línea/ET VCM.

- **Equipo Regional del SernamEG**

Rol:
Contraparte Técnica del Ejecutor para la implementación del Proyecto, supervisando y asesorando técnicamente[64] a la ejecución operativa de los dispositivos con que cuenta el territorio, ya sea en materia de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros.

Funciones:
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia regional y territorial;
- Realizar inducciones a los equipos y ejecutores una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Articular en conjunto con los Equipos y/o Encargadas/os Territoriales los diagnósticos territoriales, que éstos realizaron durante los primeros meses del año;
- Coordinación con los ejecutores para transferencia de lineamientos, presupuestos, revisión de nudos críticos y aportes para la implementación del modelo y sus dispositivos;
- Supervisar y Asesorar técnicamente a los dispositivos en ámbitos de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros, solicitando los planes de mejora que se requiera levantar en el dispositivo (ejecutor y equipo profesional) para la mejora de su intervención;

[64] Las cuales pueden llevarse a acabo mediante visitas al dispositivo, encuentros en la Dirección Regional, Video Llamadas, llamadas telefónicas, correos, entre otros. En el caso falta de recursos o dispersión geográfica de los dispositivos, la herramienta de video llamada estructurada permite otorgar asesoría oportuna a los equipos para asegurar el acompañamiento continuo.

[redacted]

- Supervisar y revisar la pertinencia de la gestión presupuestaria de los dispositivos y contar con información periódica (o actualizada) respecto a los recursos utilizados para la entrega oportuna de información al Nivel Nacional que permita la toma de decisiones respecto a redistribución de recursos;
- Generar 3 encuentros anuales que convoquen a los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico;
- Gestionar capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM (mujeres, niñas/os, hombres);
- Participar en la elaboración, seguimiento e implementación de planes y políticas regionales para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio; (Mesa VCM, RAV; CIF Regionales, Mesa Trata, Mesa Migrantes);
- Coordinaciones y articulación intersectorial regional para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios y su operativización en lo local;
- Coordinaciones y articulación de la red SernamEG, que aporte a la respuesta articulada entre los dispositivos, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso;
- Apoyar a los dispositivos en materias de mayor complejidad que requieran definiciones regionales;
- Desarrollar actividades de difusión (y eventos conmemorativos) donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región;
- Realizar actividades de sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), mediante acciones que abordan los estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia;
- Generar inducciones a los equipos y Encargadas/os Territoriales;

[redacted]

- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otros.);
- Supervisar el contenido del material gráfico que elaboran los equipos o Encargadas/os territoriales y elaborar material asociado a invitaciones, certificaciones, entre otros;
- Seguimiento al acompañamiento de los dispositivos a los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.

- **Ejecutor**

Roles:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución de los dispositivo, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional.

Funciones:
- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida;
- Realizar inducciones a los equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica de los Equipos Regionales y Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dichos niveles;
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble;
- Facilitar la participación de los equipos en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG.

[redacted]

- **Equipo Profesional Local**

Roles:
Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

–Otorgar atención de calidad a las mujeres, niñas/os, hombres atendidos en los diversos dispositivos;
–Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
–Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando;
–Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio;
–Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG, entre ellos, en los encuentros anuales de dispositivos del Área VCM de la región, generados por los Equipos Regionales;
–Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
–Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
–Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida;
–Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.
–Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros.

Coordinador/a	- Título de Trabajador/a social - Experiencia en cargos de coordinación de equipos. - Conocimientos en género, violencia de género, trata de personas y migración - Manejo de redes intersectoriales - Experiencia en atención a víctimas de delitos - Experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables ligadas a salud mental, perspectiva comunitaria y familiar.	**Como coordinador/a** - Responsable de implementar el modelo según las Orientaciones Técnicas - Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - - Coordinar la gestión administrativa y financiera de la casa de acogida - Apoyar la coordinación entre el ejecutor y SernamEG. - Liderar la evaluación del ingreso de las mujeres cuando es solicitado por otro dispositivo del SernamEG, en conjunto con el Área de VCM del SernamEG y la contraparte de la entidad ejecutora. - Encargada del cumplimiento de la gestión técnica de la Casa, promoviendo intervenciones integrales con enfoque de derechos humanos y género. - Supervisar el cumplimiento del reglamento interno y funcionamiento diario de la Casa. - Establecer coordinaciones institucionales con otros/as actores/as, tanto públicos como privados (Fiscalía, Carabineros de Chile, PDI, Salud, Educación, SENCE, JUNJI, MINVU, ONGs, otros dispositivos y programas del SernamEG, entre otros). - Realizar reuniones técnicas de evaluación de casos con los/as demás integrantes del equipo profesional y técnico. - Elaborar, registrar y sintetizar información tanto cuantitativa como cualitativa - Emitir y enviar los informes cuantitativos y cualitativos	44 horas

[redacted]

		solicitados por SernamEG y/o el ejecutor. Asesorar y supervisar la gestión del proyecto y del equipo. - Coordinar acciones de autocuidado del equipo. - Liderar las tareas de planificación, supervisión, evaluación, y gestión del equipo y de la Casa. **Como trabajador/a Social:** - Elaborar con la psicóloga el diagnóstico y el Plan de Intervención Individual de las mujeres. - Atender psicosocialmente en forma individual a las mujeres y sus hijos/as. - Elaborar informes psicosociales - Mantener actualizados los registros.	
Psicóloga	- Título profesional de Psicóloga. - Género y violencia de género, conocimientos de intervención psicosocial, intervención en violencia de género. - Experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental. - Experiencia y enfoque clínico comunitario. - Metodología de trabajo grupal. Con mujeres y con niños y niñas. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de delitos de trata de personas.	- Realizar intervención en crisis y contención. - Elaborar, en conjunto con la trabajadora social/coordinadora, el diagnóstico y el Plan de Intervención Individual de las mujeres. - Implementar el Plan de Intervención Individual. - Realizar atención psicosocial individual y grupal a las mujeres de la Casa, así como a sus hijos/as. - Articular, fortalecer o activar las redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. - Apoyar el trabajo de redes de la Coordinadora de la Casa. - Elaborar informes psicosociales y mantener actualizados los registros. - Participar en las reuniones de equipo. - Emitir informes cuando le sea solicitado por el/la abogado/a para ser presentado ante los Tribunales de Justicia en los casos de trata de personas.	44 horas

		- Articulación con otras instituciones para atención complementaria.	
Técnico social o Educadora Administrativa	- Título de Técnico social y/o de educadora: - Género y violencia de género. - Conocimientos de administración, Word, Excel.	- Asistir a la trabajadora social en sus funciones. - Realizar trabajo en terreno, apoyando el trabajo en redes comunitarias. - Realizar trabajo educativo y recreativo con las mujeres y sus hijos/as. - Apoyar a la Coordinadora en el funcionamiento diario de la Casa y en el cumplimiento del Reglamento Interno. - Encargada de tareas administrativas y contables. - Apoyar en la elaboración, registro y confección de los informes cuantitativos y cualitativos a la Coordinadora. - Participar en las reuniones de equipo	44 horas
Educadora Social	- Deseable título de Educadora Social. - Conocimiento en enfoque de derechos y género. - Contar con experiencia ligada al trabajo educativo y promocional con poblaciones vulnerables, atenciones médicas compensatorias de urgencia. - Experiencia en trabajo comunitario con mujeres y niños y niñas. - No es requisito que tenga formación técnica específica en el área de tarta de personas y migrantes.	- Apoyar a la Coordinadora en el cumplimiento del Reglamento Interno. -Cuidar a los niños/as en horario diurno durante el tiempo que las mujeres se encuentran realizando otras actividades, si corresponde. -Velar por el establecimiento de relaciones interpersonales, trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, entre otras, de las mujeres y sus hijo/as. -Apoyar el proceso de intervención con la usuaria en coordinación con las/os profesionales del equipo. -Responsable del funcionamiento de la casa en horario nocturno. -Participar de las Asambleas Comunitarias favoreciendo el buen trato entre las usuarias, en compañía del resto del equipo. Asimismo,	44 horas

[redacted]

		apoyar en la realización de actividades recreativas valorando las diversas culturas de las mujeres. -Liderar actividades o talleres educativos con las mujeres y/o sus hijos/as. - Participar en las reuniones de equipo	
Abogado/a	Título de abogado/a -Conocimientos en género. - Conocimiento en Derechos Humanos, trata de personas y migración. -Conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género. -Conocimiento de legislación internacional y nacional aplicable a los casos de Trata de personas y migración. -Deseable experiencias profesionales u otras en trabajo comunitario, atención a personas vulnerables, especialmente mujeres. -Competencias y habilidades sociales a nivel comunicacional. -Experiencia en litigación penal.	-Responsable de la representación jurídica en materia penal de las mujeres de la Casa. -Asesorar y representar a las mujeres en materias legales de su interés (labora[65]l, familia). -Realizar las diligencias necesarias para la regularización migratoria de las mujeres. -Participar en el diagnóstico y confección del PII. -Participar en las reuniones de equipo. -Confeccionar los informes solicitados por SernamEG o ejecutor.	22 horas

[65] Solo ante la Inspección del Trabajo, si la causa va a juicio, debe derivarse a la Defensoría Judicial u otra institución.

[redacted]

Trabajadora Social y/o técnico de las ciencias sociales	- Título de trabajador/a social o profesional o técnico de las ciencias sociales. - Conocimiento en género y violencia de género. - Conocimiento de las redes comunales e institucionales pertinentes. - Experiencia en intervención con víctimas de delitos. - Experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental, perspectiva familiar, y comunitaria.	- Establecer coordinaciones institucionales con otros/as actores/as, tanto público como privados (Fiscalía, Carabineros de Chile, PDI, Salud, Educación, SENCE, JUNJI, MINVU, ONGs, entre otros) en conjunto con la Coordinadora. - Encargada de la difusión en tema de trata de personas y migración, con otros/as actores/as de la red pública y privada, como Municipalidades, salud, educación, trabajo, ámbito jurídico (en lo no cubierto por el/la profesional de la Casa). - Apoyar a la Coordinadora en el establecimiento de convenios para acceder a atención en coordinación directa con SernamEG. - Encargada de la sensibilización de otro/as actores/as de la red en temas de trata de personas y migración. - Realizar estrategias para la detección mujeres víctimas (Coordinación en terreno, Talleres formativos con diversas instituciones, entre otras) - Apoyar a la Coordinadora en articular, fortalecer y activar redes primarias de apoyo y protección de las mujeres. - Apoyar a la coordinadora en tareas de planificación, supervisión, evaluación, y gestión ejecutadas por Coordinadora. - Apoyar a la Coordinadora en las acciones de Autocuidado del equipo.	44 horas

[redacted]

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado tanto por los niveles regionales como por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para las Casas de Acogida del país.

El contacto directo con los equipos que intervienen, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante revisar al menos los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

[redacted]

Las modalidades, realizadas tanto por el nivel nacional como regional, pueden ser las siguientes:

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada[66] para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Tres encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.

Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas a las Casas de Acogida.

[66] O llamada telefónica cuando no se cuente con los medios necesarios.

[redacted]

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL

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[67].

Si bien es posible identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos que viven los equipos, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan" (Orellana y Paredes, 2006:32).

El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que realizan personas, equipos o instituciones con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental. Así, se distinguen tres niveles de cuidados: aquel realizado a nivel institucional, otro en el equipo profesional y técnico a nivel grupal y un tercer nivel de tipo individual.

A **nivel institucional**, se deben generar condiciones (tanto desde el SernamEG como desde los ejecutores) para que los equipos se desenvuelvan en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A **nivel grupal**, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones, los liderazgos claros y democráticos, las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de

[67] Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166. 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.

espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[68], entre otros.

A nivel grupal se deben procesar y elaborar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo, y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

En este sentido, es importante pensar el cuidado de equipo en conjunto, incluyendo en el Proyecto del Ejecutor un Plan de Cuidado de Equipo el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo y la realización de actividades de esparcimiento grupal, al menos dos veces al año.

Por último, y a **nivel individual,** el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales (Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013). No autorresponsabilizarse en exceso y/ culpar a otros/as del equipo.

Mediante la revisión constante de estos tres niveles es posible que aquellos equipos que trabajan en VCM perciban los recursos que disponen para afrontar dichas situaciones de manera suficiente de acuerdo a las demanda externas.

[68] En este sentido, "el desarrollo de redes profesionales sanas debe ser considerado también como instrumento básico para evitar el síndrome de fatiga profesional (...) es una estrategia que los seres vivos desarrollan para hacer frente a los desafíos adaptativos" (Barudy, 2001:217).

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

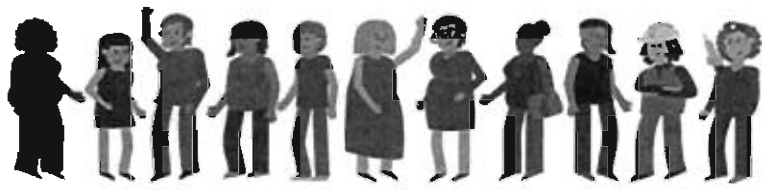
ORIENTACIONES TÉCNICAS 2018-2019

CVS MUJERES

Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género



Noviembre 2017

RESPONSABLES

[redacted]

Carolina Araya Vilches
Profesional Programa de Atención

Soledad Gómez González
Profesional Programa de Prevención

Pilar Illarramendi Charovsky
Encargada de Registros y Análisis Estadístico

Marcela Paredes Toledo
Coordinadora Programa de Atención

Mitzi Figueroa Cartenes
Profesional de Apoyo

Angélica Marín Díaz
Jefa Área VCM

Laura Echeverría Correa
Directora Nacional SernamEG

22-11-2017
22-11-2017
22-11-2017
22-11-2017
22.11.2017
22.11.17

La presente Orientación Técnica ha sido construida a partir de un proceso participativo, que comenzó en Julio en el Encuentro Nacional de VCM y que continuo mediante talleres de Co-Construcción entre agosto y septiembre de 2017, en los cual se vieron involucrados los equipos territoriales y regionales de las siguientes regiones: RM, Biobío y Araucanía.

[redacted]

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN 6

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG 6
1.1. Misión del Servicio 6
1.2. Objetivos Estratégicos 7
1.3. Enfoques Orientadores del Servicio 9
1.4. Enfoques 13

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM 21
2.1. Planteamiento del Problema 21
2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes 24
2.3. Descripción de Programas/Línea 27

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CVS MUJERES 30
3.1. Planteamiento y Justificación del Programa 30
3.2. Objetivos General y Específicos 32
- Objetivo General: 32
- Objetivos Específicos: 32

3.3. Población Participante: Potencial y Objetivo 33
- Población Potencial: 33
- Población Objetivo: 33

3.4. Coberturas 33
3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos 34
3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional 44
3.7. Trabajo Preventivo 51
3.8. Resultados esperados e indicadores Atención a Mujeres víctimas de violencia sexual 58
- Resultados esperados 58

[redacted]

- Indicadores 60

3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes 61

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO 62

4.1. Importancia del registro 62

4.2. Requerimientos Técnicos 64

4.3. Registros del Programa 64

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO 65

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados 65

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO 77

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución 77

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL 79

ÍNDICE DE TABLAS Y DIAGRAMAS

- Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género 11
- Diagrama Nº 2: Enfoques 13
- Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM 23
- Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM 25
- Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 27
- Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM 29
- Digrama Nº 6: Flujograma de Atención de los Centros CVS 36
- Tabla Nº 2: Consideraciones para las Modalidades de Atención Individual y Grupal 42
- Diagrama N°7: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención 47
- Diagrama N°8: Gestión Intersectorial del Programa de Atención 48
- Diagrama N°9: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema .. 49
- Diagrama Nº 10: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 52
- Diagrama Nº 11: Objetivos de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 52
- Diagrama Nº 12: Resultados Esperados de Difusión para CVS 53
- Diagrama Nº 13: Resultados Esperados de Sensibilización para CVS 55
- Diagrama Nº 14: Resultados Esperados de Capacitación para CVS 5**¡Error! Marcador no definido.**
- Diagrama Nº 15: Resultados Esperados de Coordinación Intersectorial para CVS..... 57
- Tabla Nº 3: Cobertura según Mujeres Atendidas en CVS 59
- Tabla Nº 4: Requisitos y funciones para el Equipo Profesional 70

0. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Orientaciones Técnicas 2018-2019 de los Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS) del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres[1].

Las presentes Orientaciones Técnicas tienen como propósito establecer lineamientos transversales a los modelos programáticos[2] que implementa el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamG), a través de entidades ejecutoras, en el marco del cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley Nº 20.820.

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 esta asociación estratégica, y que proporcione a los equipos regionales del SernamEG las directrices para su cometido.

Serán parte integrante de estas Orientaciones Técnicas documentos anexos donde se entregan lineamientos específicos para apoyar la intervención de cada dispositivo.

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG

1.1. Misión del Servicio

Las orientaciones actualizan los enfoques institucionales que otorgan un sello a las prácticas de las entidades ejecutoras, en el contexto de implementación de los modelos programáticos orientados a las autonomías económica, física y en la toma de decisiones

[1] La Orientación Técnica 2018-2019 ha sido construida mediante la participación activa de distintas personas, tanto los equipos de dispositivos, equipos de entidades ejecutoras, los y las Encargadas Regionales, Equipo del Área Nacional y Autoridades SernamEG. Mediante talleres de Co-Construcción realizados en Agosto y Septiembre de 2017 en que participaron los equipos de dispositivos y profesionales de los distintos territorios del país se definieron lineamientos, diseño de los modelos, enfoques de intervención y otros aspectos centrales.

[2] Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción; Mujeres, Ciudadanía y Participación; Mujeres Jefas de Hogar; 4 a 7; Mujeres, Asociatividad y Emprendimiento y, Atención, Protección y Reparación de la VCM; Prevención de la VCM

de las mujeres. Esta actualización se desarrolla en el marco de creación de la nueva institucionalidad[3] y del cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[4], que instalan nuevos desafíos para la ejecución de modelos programáticos.

La Misión de SernamEG es:

"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos de la diversidad de mujeres a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, con enfoque territorial, aportando en la transformación cultural del país".

1.2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se propone son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo, como asimismo, que promuevan el derecho al cuidado corresponsable, entre hombres y mujeres y entre el Estado y las familias, poniendo en valor el aporte del trabajo no remunerado (doméstico y de cuidados) a la economía del país.

2. Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres, mediante la implementación de programas e iniciativas de sensibilización y formación sobre sexualidad y reproducción, desde un enfoque de género y derechos.

[3] Ley N° 20.820, promulgada el 08. 03.2015
[4] Para mayor información: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

[redacted]

3. Promover y fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de medidas, dispositivos o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia de género.

4. Incrementar y fortalecer la autonomía política y social de las mujeres, mediante la implementación de planes y programas que promuevan la construcción y ejercicio de ciudadanía, el fomento del liderazgo y la participación incidente.

5. Implementar modelos de acciones programáticas de igualdad y equidad de género, a través de la coordinación intersectorial en el territorio.

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.

Para esta nueva etapa institucional se han definido orientaciones técnicas transversales a los Modelos Programáticos y orientaciones específicas para cada Modelo, las que son complementarias. Las primeras tienen por objetivo presentar el marco normativo y de referencia conceptual a partir del cual se deben materializar los procesos de ejecución[5], monitoreo o seguimiento[6] y evaluación[7] y las específicas profundizan en cada uno de los Modelos Programáticos.

[5] El término ejecución hace referencia a una acción que se concreta, supone el conjunto de tareas y actividades que suponen la realización del proyecto. En esta fase se da lugar a un proceso que pretende transformar la situación que dio origen a la intervención por ello resulta fundamental cautelar que ésta se desarrolle de acuerdo al marco normativo y a los enfoques que la orientan.

[6] El Monitoreo es el proceso continuo de seguimiento que se realiza durante la ejecución de un programa o proyecto. Es un proceso, de gestión y de política, ya que permite optimizar sus procesos, resultados e impactos. Constituye un insumo indispensable para la gestión administrativa y estratégica de una iniciativa pública que se relaciona con el logro de los objetivos de la intervención (MDS, 2015).

[7] La evaluación es un proceso de análisis y valoración de la intervención, mediante la cual se realiza una reflexión crítica entre lo realizado y lo programado. Para ello, la evaluación utiliza criterios, instrumentos, técnicas, que permiten producir información y obtener resultados fiables y suficientes para la toma de decisiones (MDS, 2015).

1.3. Enfoques Orientadores del Servicio

- **Marco Normativo Internacional**

La Organización de Naciones Unidas (ONU), aprobó en el año 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual constituye un llamado para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas y todos, sin dejar a nadie atrás. Esta agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático. Estos Objetivos son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los logros alcanzados con ellos por los países, así como avanzar hacia aquellas metas que no fueron conseguidas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos, aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

Para garantizar de manera eficaz los derechos humanos de las mujeres la Organización de las Naciones Unidas, ha establecido tratados internacionales sobre derechos humanos. Cada uno de estos tratados cuenta con un comité de expertas/os encargadas/os de supervisar la aplicación del tratado por los Estados Partes. Algunos de los tratados se complementan con protocolos facultativos relativos a preocupaciones específicas.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH, 2016).

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones de expertas/os dedicadas/os específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

[redacted]

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, que está considerada como la carta internacional de derechos de las mujeres, se define qué es la discriminación y se establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981.

- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

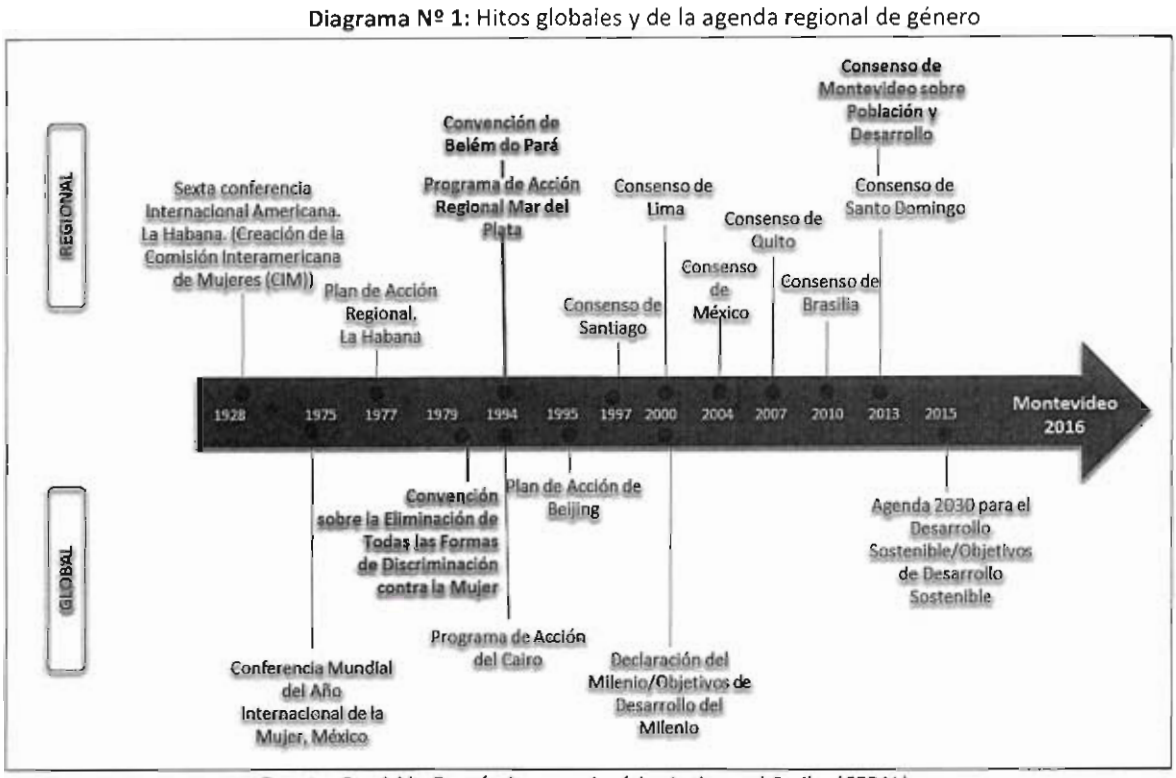
La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, un grupo de 23 expertas/os independientes en los derechos de las mujeres procedentes de diferentes Estados que han ratificado la Convención. Los países que son partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité (un órgano creado en virtud del tratado) examina esos informes y puede también aceptar denuncias sobre violaciones e investigar las situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

Las acciones que desarrolla SernamEG, forman parte de los informes de Chile al Comité.

Estos acuerdos globales han tenido también expresiones particulares a nivel de la región de América Latina y El Caribe, entre ellos es posible identificar:

[redacted]

Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)

Esta Convención, establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Este tratado interamericano de derechos humanos ha constituido el marco para la adopción de leyes y políticas sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte de la Convención, formulación de planes nacionales, organización de campañas e implementación de protocolos y de servicios de atención, entre otras iniciativas; y ha sido un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

El último de estos hitos, es el Consenso de Montevideo que sancionó la Estrategia de Montevideo (2016), que tiene por objeto guiar la implementación de la Agenda Regional de Género y asegurar que se emplee como hoja de ruta con vistas a alcanzar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible a nivel regional desde el enfoque de igualdad de

[redacted]

género, la autonomía y los derechos humanos de las mujeres. Identifica cuatro nudos estructurales que es necesario enfrentar: la desigualdad socioeconómica y la pobreza; los patrones culturales patriarcales, discriminatorios y violentos y la cultura del privilegio; la división sexual del trabajo y la injusta organización social del cuidado, y la concentración del poder y las relaciones de jerarquía en el ámbito público. Para superar estos nudos, se establecen 74 medidas en diez ejes de implementación: 1. Marco normativo, 2. Institucionalidad, 3. Participación, 4. Construcción y fortalecimiento de capacidades, 5. Financiamiento, 6. Comunicación, 7. Tecnología, 8. Cooperación, 9. Sistemas de información y 10. Monitoreo, evaluación y rendición de cuentas[8]

Esta estrategia fue aprobada por los Estados miembros de la CEPAL en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, realizada en Montevideo, Uruguay en octubre del año 2016.

El análisis de los acuerdos derivados de las Conferencias Regionales sobre la Mujer dan cuenta que en cada plan, programa o consenso se reconoce el valor político y programático de los anteriores, sumando lenguajes, enfoques y problemáticas emergentes antes no considerados.

El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que los Estados deben respetar, ya que al pasar a ser partes en los tratados internacionales, "los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos" (ACNUDH, 2016).

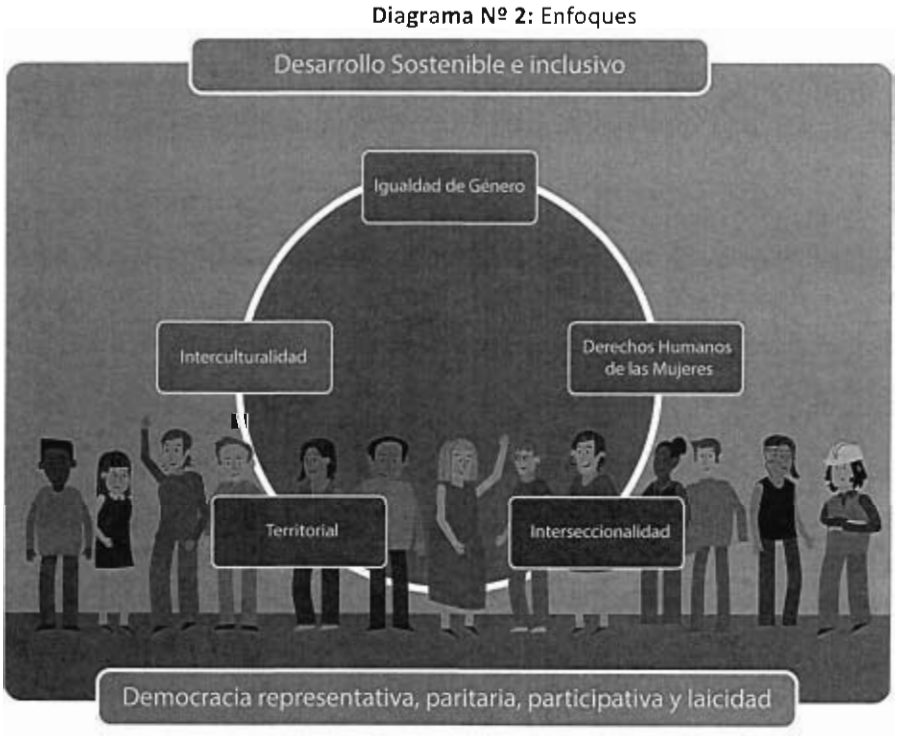
[8] Para mayor información: https://www.cepal.org/es/publicaciones/41011-estrategia-montevideo-la-implementacion-la-agenda-regional-genero-marco

1.4. Enfoques

Los enfoques se entienden de acuerdo a lo señalado en la estrategia de Montevideo, como "marcos conceptuales e ideológicos que se encuentran interrelacionados y no se comprenden de manera separada o fragmentada sino de forma sinérgica" (CEPAL, 2016; p. 19). Están orientados hacia un fin que es: erradicar la discriminación contra las mujeres, alcanzar su autonomía, el ejercicio pleno de sus derechos, y lograr la igualdad de género.

En correspondencia a los elementos expuestos en el marco normativo internacional y a las definiciones institucionales, el SernamEG ha definido los siguientes enfoques transversales que otorgan un sello al conjunto de sus modelos programáticos:

Diagrama Nº 2: Enfoques



Fuente: SernamEG, 2017

Cada uno de estos enfoques tiene una expresión particular en cada modelo programático, no obstante, se debe tener presente que constituyen un lugar desde el cual se analiza, ejecuta y orienta el conjunto de la intervención, desde el trabajo directo con las mujeres y hombres, la relación con otros actores y las relaciones entre el equipo de trabajo, entre

otras. Es decir, deben permear el conjunto de acciones que se desarrollan en el marco de la gestión programática.

1.- Enfoque de Igualdad de Género: El enfoque de igualdad de género constituye un eje central y transversal que necesita estar presente en toda la acción del Estado por lo que debe adoptarse en todos los planes, programas y políticas públicas, y se lo considera un factor clave para consolidar la democracia y avanzar hacia un modelo de desarrollo más participativo e inclusivo (Consenso de Santo Domingo) (CEPAL, 2013).

Éste distingue entre los conceptos sexo y género, permitiendo un análisis de las desigualdades entre lo femenino y lo masculino, visibilizando la posición de desventaja, que los patrones sociales y culturales, producto del sistema sexo-género, instalan y naturalizan en las distintas sociedades y en la nuestra en particular. El sistema sexo-género tiene expresiones diferenciadas en los territorios.

El enfoque de igualdad género, en tanto categoría analítica, permite la reflexión crítica sobre las concepciones, creencias y pensamientos que refuerzan las relaciones de subordinación y dependencia basadas en el género. Es un enfoque relacional, que hace explícitas las relaciones de poder que se dan en el contexto de la división sexual del trabajo, que asigna a hombres y mujeres tareas diferenciadas con valoración desigual.

Este enfoque hace referencia a la igualdad, lo que supone que se dé un tratamiento idéntico a mujeres y hombres, acompañado de un tratamiento diferenciado (equitativo) cuando, por razones biológicas o sociales vinculadas al orden de género dominante (por ejemplo, sexualidad y reproducción, o participación en puestos de decisión en el ámbito público), se requieran distinciones con el objeto de ejercer los derechos de manera universal y conformar un cuerpo coherente de políticas públicas y programas transformadores.

Es por esta razón que los Modelos Programáticos de SernamEG, reconociendo la subordinación de las mujeres, se orientan preferentemente al trabajo con ellas, teniendo presente que se espera modificar relaciones de poder.

El enfoque de igualdad de género incorpora el concepto de empoderamiento o poderío,

como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso y toma de conciencia sobre el poder; dando lugar a potenciar sus autonomías y fortalecer sus competencias en las distintas esferas, tanto a nivel personal como colectivo. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las mujeres 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").

2.-Enfoque de derechos humanos de las mujeres: La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT-)[9]

En el marco de los desafíos de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la agenda regional de género avanza y sienta bases para incluir el reconocimiento de nuevos derechos —como es el caso de los derechos sexuales y derechos reproductivos, derechos medioambientales y derecho al cuidado, como parte de los derechos humanos.

El enfoque de derechos humanos, busca ampliar la democracia al proteger la integridad de las personas, eliminando formas de dominio, de discriminación y de violencia. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de, nacionalidad, territorio, sexo, raza, situación migratoria, religión, lengua, o cualquier otra condición. Los derechos humanos son universales, inherentes, irrenunciables, inalienables, imprescriptibles, dinámicos e indivisibles o interrelacionados y sin jerarquía de unos sobre los otros.

[9] CEPAL (2016): "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.

[redacted]

Elementos de buenas prácticas en el marco de los derechos humanos[10]

- Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptoras pasivas de productos y servicios.
- La participación es a la vez un medio y un objetivo.
- Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo.
- Tanto los resultados como los procesos son supervisados y evaluados.
- Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas en un marco de respecto, resguardo, promoción y garantía de estos derechos.

3.- Enfoque de Interculturalidad: Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/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 la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención 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 multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación 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[11].

4.- Enfoque Interseccional: 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

[10] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)
[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016)

un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

5.- Enfoque Territorial: El territorio corresponde al "espacio socio-geográfico apropiado por los vínculos e interacciones sociales que producen, reproducen o transforman un conjunto de actores que comparten condiciones de vida, recursos políticos, sociales, económicos y culturales, y factores contextuales que posibilitan o limitan sus posibilidades de desarrollo. De esta forma, resulta central comprender y conocer el Territorio como construcción colectiva en el diseño, ejecución, y evaluación de los programas sociales, considerando que se compone por distintas dimensiones: Económica-productiva, Social-cultural, Ambiental-sustentable y Política institucional y administrativa" (Fosis, 2017; p.4).

El enfoque territorial apela a desarrollar las intervenciones reconociendo las particularidades del territorio (debilidades y potencialidades), incorporando una mirada sistémica que reconoce las expresiones particulares del sistema sexo-género en la región y la comuna (inequidades, brechas, barreras), las necesidades y la mejor manera de abordarlas (recursos, mapa de actores, etc.).

[redacted]

Una intervención con enfoque territorial debería, entre otras cosas[12]:

- Trabajar con participación de los diversos actores presentes en el territorio. Contar con un mapa actualizado de actores públicos-privados y organizaciones de la sociedad civil.
- Contar con una mirada amplia de las desigualdades de género, de carácter sistémico
- Incorporar una perspectiva multiescalar en la gestión, que permita conectar el ámbito local con el regional y el nacional
- Generar complementariedad/sinergia con otras intervenciones presentes en el territorio
- Ser oportuna y pertinente a las dinámicas propias del territorio, en especial con los lineamientos que establecen los instrumentos de desarrollo regional y comunal como por ejemplo las Estrategia de Desarrollo Regional, PLADECO, PADEM, entre otros.

Desde el enfoque territorial, se releva el encadenamiento programático como una forma de gestionar la oferta de servicios, poniendo en el centro la mejora de las condiciones y situación de las mujeres y la igualdad de género, lo que favorece una mayor integralidad y pertinencia en las intervenciones.

Los encadenamientos programáticos pueden darse en relación a las/los participantes, en referencia al territorio (encadenar programas y/o componentes en un mismo territorio pero con distintos/as participantes).

Lo anterior hace referencia a generar encadenamientos pertinentes, identificados desde el conocimiento del territorio que tienen los equipos, abordando la situación particular de las participantes y oportunidades territoriales.

[12] FOSIS, Orientaciones Programáticas 2017.

Para lo anterior resulta central elaborar participativamente un mapa de recursos del territorio, que favorezca el encadenamiento, el trabajo conjunto en favor del logro de los objetivos de la intervención y de su sostenibilidad.

Los enfoques de **desarrollo sostenible e inclusivo, democracia representativa, paritaria y laicidad,** constituyen un horizonte de sentido para avanzar en igualdad de género y ponen el acento en que es necesario también hacer frente a las condicionantes estructurales de la desigualdad, es decir no es suficiente solo el desarrollo de capacidades en las mujeres y hombres.

El Consenso de Quito aprobado por la décima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (2007) reconoce la paridad como "uno de los propulsores determinantes de la democracia, cuyo fin es alcanzar la igualdad en el ejercicio del poder, en la toma de decisiones, en los mecanismos de participación y representación social y política, y en las relaciones familiares al interior de los diversos tipos de familias, las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales", además de constituir "una meta para erradicar la exclusión estructural de las mujeres" (CEPAL, 2007a, pág. 3).

En los Consensos se reconoce que la igualdad de género debe ser el eje central y transversal de toda acción del Estado para fortalecer la democracia y para lograr un desarrollo inclusivo, y se puede observar un llamado de atención sobre el vínculo entre los derechos humanos, la consolidación de la democracia representativa y participativa, y el desarrollo económico y social" (Consenso de Quito, 2007).

A partir de la X Conferencia Regional sobre la Mujer, celebrada en Quito, los diferentes acuerdos incluyen una referencia a la centralidad del Estado laico para la garantía de los derechos y autonomía de las mujeres (Consenso de Quito, párr. 8, y Consenso de Brasilia). Si bien se reconoce que se debe garantizar la libertad de culto y religiosa, esto debería estar condicionado a que se respeten los derechos humanos de las mujeres (Consenso de Brasilia).

En los acuerdos de los últimos años se considera la implementación de formas participativas de gobierno como garantías para el ejercicio efectivo de los derechos

[redacted]

humanos y la consolidación de la democracia, la transparencia y la gobernanza (Consenso de Santo Domingo, párr. 10).

Estos enfoques también se reflejan en la intervención, en la forma como se toman las decisiones, en las metodologías de trabajo, de evaluación, etc.

Avanzar en el ejercicio autónomo de los derechos supone reconocer que las personas poseen saberes y experiencias preexistentes, así como un abanico de creencias, mitos, prejuicios, valores, actitudes y prácticas, que aportan en los procesos de construcción, deconstrucción y reconstrucción del conocimiento sobre los asuntos que les afectan. En este sentido, son las personas las protagonistas de sus procesos de formación y construcción del conocimiento gracias a la reflexión, el debate y el intercambio de saberes, experiencias y emociones, tienen derecho a ser consultadas y a participar activamente en la promoción, protección y vigilancia de sus derechos. Supone a la vez ser consideradas en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan sus vidas. Esto incluye[13]:

- Asegurar la entrega de la información necesaria a jóvenes, mujeres y todas las personas, para que se formen su propia opinión en los asuntos que les afecten.
- Crear las condiciones para la libre expresión de las opiniones.
- Establecer los mecanismos que garanticen su participación y que sus opiniones sean escuchadas
- Asegurar su participación en la toma de decisiones.

La metodología participativa promueve y procura la incorporación activa y protagónica de todas las personas, incluyendo a quienes facilitan. Este principio busca promover y generar la posibilidad de transformación personal, grupal y cultural.

[13] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM

2.1. Planteamiento del Problema

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 en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El 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 la violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG implementa dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Los programas/línea se denominan:

[redacted]

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres** y
- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**.

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un **Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres** en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución 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.
Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje 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 sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

De allí que dicho Modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la *"capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles"* (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

[redacted]

Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención**, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural.

Así mismo, las acciones de **Atención** que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

[redacted]

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de **Protección** para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad.

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la **Reparación**, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes

En cuanto a la **definición de** *violencia contra las mujeres*, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. 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"*[14] .

[14] Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, en correspondencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018, atiende las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***

Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel 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 su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, "raza", pertenencia a pueblos indígenas u originarios, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

Además es necesario considerar ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación con las **manifestaciones o tipos de violencia**, a continuación se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas/Línea del Área 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:** 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.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

ESPACIOS		Público y privado
CONTEXTOS		Pareja/íntimo, intrafamiliar/domestico, laboral, educativo, callejero, carcelario, de salud, conflicto armado, manifestaciones/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofe, mediático, virtual, institucional, estatal, colonial, entre otros.
MANIFESTACIONES	TIPOS	Física, psicológicas, sexual, económica-patrimonial
	EXPRESIONES	Gineco-obstétrica, amenazas, femicidios, acoso, violación, mutilación genital, explotación sexual, esterilización forzada, insultos, humillaciones, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, abuso sexual, hostigamiento, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, parto deshumanizado, discriminación, tortura, trata de personas, entre otros.
MUJERES		Diversidad de mujeres según: Sexo/género, edad/generación, clase social/ nivel socioeconómico, raza, pueblo originario, indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, ruralidad/urbanidad, territorio, comuna, portadora de VIH, entre otras.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

2.3. Descripción de Programas/Línea

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres a lo largo y ancho del país.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

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/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800).

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra la Mujer.

- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**

La línea de violencia extrema, tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, la línea dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

[redacted]

Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

[redacted]

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CVS MUJERES

3.1. Planteamiento y Justificación del Programa

La violencia sexual constituye una de las expresiones más graves de la violencia en contra de las mujeres. Ésta tiene una dimensión simbólica que se expresa en su naturalización, y una dimensión política que se expresa en la dominación que se ejerce en las vidas y cuerpos de las mujeres, tanto en lo sexual como en lo reproductivo, tenido como objetivo último capturar el proyecto de vida de las mujeres limitando sus autonomías. Como señala Bourdieu (2000)[15] la dominación masculina prescinde de toda justificación funcionando a modo de maquinaria simbólica depositaria de un ordenamiento social, que ha permitido que la violencia sexual sea utilizada como estrategia de sometimiento y control sobre las mujeres. La violencia sexual contra las mujeres ha sido utilizada como parte de esta estrategia, a través de un proceso de cosificación[16] del propio cuerpo-objeto de las mujeres como el primer territorio de dominación.

La violencia sexual contra las mujeres tiene una direccionalidad de género, que se expresa a partir de cómo afecta mayoritariamente a mujeres y niñas. Particularmente escasa es la oferta pública de atención a mujeres adultas, la que no es de acceso universal para todas las mujeres que lo requieren, ni se encuentra presente a lo largo de todo el territorio nacional. En este contexto, el Estado de Chile ha asumido el compromiso de visibilizar en la sociedad, comunidad y actores/as responsables de la atención y acceso a la justicia, que la violencia sexual contra las mujeres es una realidad y una grave vulneración a sus derechos humanos, específicamente al derecho a la integridad, la libertad, la salud, entre otros derechos conculcados.

La lucha en contra de la violencia hacia las mujeres, y en particular de la violencia sexual, se ha venido visibilizando en la Agenda de Género y el Plan Nacional de Acción en Violencias contra las Mujeres 2014-2018, como parte de las estrategias en política pública en materia de violencias contra las mujeres. En efecto, la Agenda de Género y Equidad de

[15] Bourdieu, P. (2000) La Dominación Masculina.
[16] Torres Falcón, M. (2015). Entre el silencio y la impunidad: violencia sexual en escenarios de conflicto. *Revista de Estudios de Género, La Ventana E-ISSN: 2448-7724, 5*(41), 73-112. Recuperado de http://revistalaventana.cucsh.udg.mx/index.php/LV/article/view/4313/4065

la Presidenta Michelle Bachelet incluyó dentro de sus medidas una modificación legal que abarcara todas las formas de violencia contra la mujer, sea en el ámbito público o privado, incluida la sexual. Esta medida busca alinearse con las recomendaciones realizadas por la Convención para Eliminación de todas las formas de Discriminación en contra de las Mujeres CEDAW de noviembre 2012, donde se indica al Estado de Chile "Adoptar medidas para alentar a las mujeres a reportar todos los incidentes de violencia, tanto dentro como fuera del ámbito de la familia, incluida la violencia sexual".

En este contexto, en 2013, el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) crea los "Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas de Violencia Sexual" [17] (CVS Mujeres), localizando tres dispositivos en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío, al ser las regiones con mayor frecuencia absoluta en las denuncia. Dichos dispositivos funcionan hasta la actualidad.

Intervenir en violencia sexual contribuye a la recuperación de las autonomías, precisamente porque esta manifestación de violencia contra las mujeres afecta gravemente su libertad en el ejercicio de la sexualidad, afectando su bienestar biopsicosocial de todas las mujeres afectadas. En este contexto es que la atención reparatoria apunta, desde un enfoque de género, a promover la re-significación de la violencia sexual, con el objetivo de superar el trauma, recuperar funcionalidad, y contribuir a la restitución de sus derechos.

Asimismo, para visibilizar la violencia sexual contra las mujeres en las distintas esferas; se debe considerar que ésta existe en tanto hay factores sociales, culturales y económicos que permiten su reproducción, por lo que en cada proceso de atención a desarrollar en los territorios se debe contribuir a develar en todos los espacios los mecanismos de naturalización y estereotipos de género que la perpetúan.

[17] En adelante CVS.

[redacted]

3.2. Objetivos General y Específicos

- **Objetivo General:**

Contribuir en el ámbito local a disminuir y desnaturalizar la violencia sexual contra las mujeres[18] otorgando desde un enfoque de género, atención reparatoria psicosocial y jurídica, articulación de redes intra e interinstitucionales y acciones de prevención, que permitan generar una respuesta institucional oportuna y de calidad.

- **Objetivos Específicos:**

1. Brindar atención psicoterapéutica reparatoria en violencia sexual a mujeres mayores de 18 años.

2. Otorgar orientación, asesoría y representación legal[19] a mujeres víctimas de violencia sexual que así lo requieran.

3. Activar y articular las redes primarias e intersectoriales, que permitan contribuir en la restitución de derechos de las mujeres víctimas de violencia sexual que atiende el dispositivo.

4. Promover la articulación entre sectores estratégicos para mejorar la respuesta de atención, protección, reparación y sanción de la violencia sexual contra las mujeres en el territorio de cobertura.

[18] Todas las mujeres en su diversidad.
[19] No se podrá entregar representación legal a mujeres menores de 18 años, las que deberán ser derivadas a SENAME para su ingreso a proyectos especializados de la red de infancia.

3.3. Población Participante: Potencial y Objetivo

- **Población Potencial:**

Corresponde a la diversidad de mujeres mayores de 18 años, que son o han sido víctimas/sobrevivientes de violencia sexual, que viven en Chile.

- **Población Objetivo:**

Corresponde al conjunto de las mujeres mayores de 18 años que son o han sido víctimas/sobrevivientes de violencia sexual, y que se ubican en los territorios de cobertura, a saber las regiones de Valparaíso, Metropolitana y del Bío Bío.

3.4. Coberturas

Actualmente existen 3 CVS, los cuales se ubican en las regiones de Valparaíso, Metropolitana y del Bío Bío. Dichos centros tienen una cobertura regional, teniendo capacidad para recibir las consultas de mujeres víctimas/sobrevivientes de todos los territorios pertenecientes las distintas provincias y comunas de cada una de dichas regiones.

[redacted]

3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos

Los dispositivos de atención CVS entregan atención directa a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual, a través de dos líneas: **Orientación e Información (OI)** y **Atención Reparatoria (AR)**. Además de la atención directa de mujeres, cada CVS debe realizar **Acciones de Prevención en violencia sexual**.

Línea de Orientación e Información

Las acciones realizadas en esta línea de intervención, constituyen una puerta de entrada al dispositivo, pudiendo también ser la puerta de entrada de las mujeres víctimas de violencia, al circuito de atención por parte del Estado. Por ello es fundamental brindar una primera acogida que permita contener y orientar, especialmente en situaciones de crisis. Es preciso insistir en este punto, dado que el ingreso de las mujeres a Orientación e Información, podría constituir el único contacto de la mujer con el sistema de atención en violencia contra las mujeres, considerando que no todas las mujeres que consultan avanzarán en el flujo de atención ingresando a Atención Reparatoria.

A fin de entregar una atención oportuna, de calidad, y con pertinencia cultural, se espera que el encuentro con la mujer que consulta ocurra en un marco de respeto y simetría, entendiendo que la intervención en cualquiera de sus fases debe constituirse como una práctica justa que no replique relaciones de dominación y subalternidad entre el equipo técnico-profesional y las mujeres que acuden en búsqueda de apoyo.

Cabe señalar que a partir de la aprobación del proyecto de Ley Nº 21.030 de Interrupción Voluntaria del embarazo en tres causales, un tema que actualmente puede presentarse, es la consulta de mujeres que quieran conocer acerca de la interrupción voluntaria del embarazo. En este contexto, el CVS, es un espacio en el que se debe brindar acogida, orientación e información que permita clarificar la aplicación de esta norma desde un enfoque de género[20] . Asimismo, deberá realizarse la referenciación o derivación asistida a la red institucional y/o interinstitucional, según sea pertinente.

[20] Se encuentra en proceso la elaboración del protocolo de acompañamiento para las mujeres que interrumpan el embarazo en las tres causales que contempla la ley N°21.030, el que una vez terminado será

Línea de Atención Reparatoria

El ingreso a la mujer a Atención Reparatoria se producirá una vez que se ha confirmado que la mujer cumple los criterios de ingreso, se ha realizado una evaluación técnica que sugiere el ingreso y la mujer manifiesta su voluntad de participar del proceso de intervención reparatoria.

La Atención Reparatoria se propone contribuir a restituir los derechos vulnerados, a través de una intervención psicosociojurídica desde un enfoque de género centrada en la re-significación de la violencia sexual, con el objetivo de superar el trauma y recuperar funcionalidad.

Respecto del proceso de resignificación, se espera que éste apunte por una parte, a la re-elaboración de la experiencia de violencia sexual experimentada por la mujer, desde una dimensión subjetiva. Por otra parte, desde una dimensión psicosocial, se busca promover una mayor conciencia de género que contribuya a desnaturalizar la violencia sexual, mediante un proceso de reelaboración que le permita, re situar su experiencia como un evento dentro de su historia de vida, así como también en el contexto del continuo de violencias contra las mujeres.

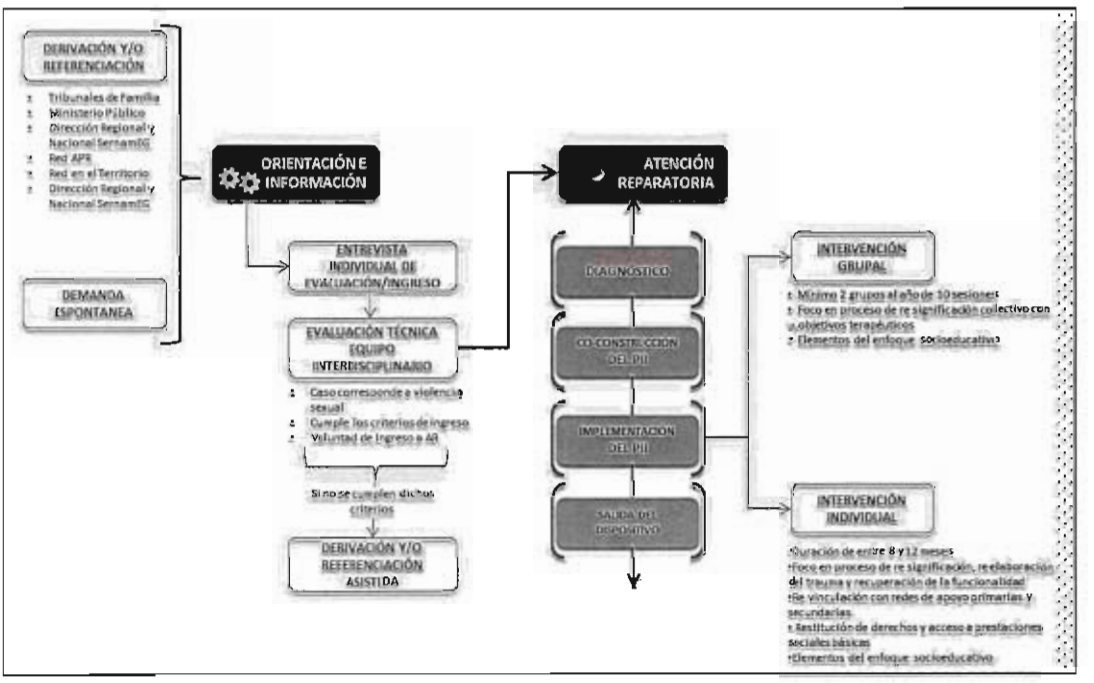
En este sentido, las modalidades de atención individual y grupal resultan complementarias. Por un lado y desde la atención individual se profundizará la dimensión subjetiva de la experiencia de violencia sexual vivida, mientras que desde la atención grupal se profundizará en la dimensión intersubjetiva desde la grupalidad como colectivo. En tanto esta experiencia es compartida con otras mujeres, se contribuye a politizar los efectos de la violencia sexual en particular, y de otras manifestaciones de violencia contra las mujeres.

El flujo de atención que opera en CVS se observa en el siguiente diagrama:

compartido en los aspectos que sean pertinentes a las instituciones y proyectos que corresponden, en este caso a CVS.

[redacted]

Digrama Nº 6: Flujograma de Atención de los Centros CVS



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Aspectos a considerar en el Flujo de la Intervención en CVS

- **Atención en Orientación e Información (OI)**

1. **Entrevista Individual de Evaluación/Ingreso (1 sesión).**
   Se debe realizar una entrevista para la atención directa de la mujer que consulta, independiente de la forma en que se haya contactado inicialmente con el dispositivo (vía correo electrónico, por teléfono o de forma presencial). Sólo en caso que fuese estrictamente necesario se implementará una segunda entrevista con la mujer, considerando que la continuidad de la atención será definida en una instancia posterior, a saber, la evaluación técnica del equipo interdisciplinario.

2. **Evaluación Técnica Equipo Interdisciplinario (1 sesiones).**
   En reunión técnica, el equipo interdisciplinario realizará un análisis del caso a fin de despejar si se trata de un caso de violencia sexual (actual o pasada), la edad, la voluntad de la mujer de continuar la atención en el dispositivo ingresando a

atención reparatoria, entre otros aspectos técnicos que permitan establecer la pertinencia de la atención.

3. **Derivación y/o Referenciación Asistida (1 sesión)**
   Como resultado de la evaluación técnica del equipo interdisciplinario, y en caso que la mujer atendida no continúe a atención reparatoria, la mujer será referenciada o derivada a la institución u organización presente en el territorio que resulte pertinente según las necesidades de atención que evalúa el equipo técnico, y demanda la mujer. Lo anterior implica que el CVS acompañará la derivación o referenciación a través de un documento de derivación, contacto telefónico y/o correo electrónico. El acompañamiento de esta gestión se considerará concluido cuando se obtenga la respuesta por parte de la institución a la que se realiza la referenciación o derivación.

   El proceso de atención entregado a través de Orientación e Intervención concluye a partir de la evaluación técnica del equipo interdisciplinario, en base a la que se definirá como salida posible la referenciación o derivación lo que implicará el término de la atención, o bien, ésta continuará con el ingreso de la mujer a Atención Reparatoria.

   Cabe señalar que se deberá tener en cuenta las coordinaciones que deben articularse con los otros dispositivos de atención Centros de la Mujer (CDM), Casa de Acogida (CDA) y Casa Trata, que podrán ser entidades derivantes así como receptoras de casos referenciados o derivados desde CVS.

   La derivación o referenciación a CDM operará toda vez que la mujer que consulta se encuentra actualmente en una situación de violencia de pareja, por lo que será necesario derivar al CDM a fin de que se realice la evaluación de riesgo correspondiente y se atienda esta temática de manera específica. En caso de considerar pertinente el ingreso de la mujer a CDA y/o a Casa Trata, el CVS deberá comunicarse con la Dirección Regional de SernamEG, a fin de solicitar apoyo para la evaluación y gestión del ingreso según corresponda.

[redacted]

En el mismo sentido, se mantendrá vinculación con el Encargado/a de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública de la Dirección Regional de SernamEG, toda vez que exista un caso calificado por dicha línea como tal, y que eventualmente podría ser derivado a CVS. Lo anterior requerirá de coordinaciones específicas entre abogada/o regional y abogado/a del dispositivo, a fin de garantizar la atención integral de la mujer, tomando en consideración todos los elementos que pueden agregar complejidad a la intervención.

- **Atención Reparatoria (AR)**

1. **Diagnóstico (2 sesiones)**

   Corresponde a la primera fase de la atención reparatoria, a partir de la que se espera profundizar en los antecedentes del caso, identificando la pertinencia de las áreas de intervención desde las cuales se brindará la atención; psicológica, social, y/o jurídica, así como la oportunidad de contar con apoyo de atención psiquiátrica. Constará de un máximo de dos sesiones con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una. En esta fase deberán aplicarse los instrumentos de registro Ficha Básica de Atención y Ficha de Ingreso. Al concluir el diagnóstico se espera haber completado los datos de identificación y caracterización de la mujer, y precisar el motivo de consulta.

2. **Co- construcción del Plan de Intervención Individual (PII) (2 sesiones)**

   Se espera que en esta segunda fase de la intervención se trabaje en la co-construcción del PII, acompañando a la mujer para la definición de los objetivos que se espera alcanzar como resultados del proceso. Constará de un máximo de dos sesiones con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una.

   Es importante que en este acompañamiento se intencione levantar objetivos que hagan sentido a las necesidades que la mujer plantea como prioritarias, así como revisar en conjunto sus expectativas, aclarando cuál es el rol de acompañamiento que cabe al equipo que brinda la atención, así como lo que éste espera de la participación de la mujer. Durante esta fase se aplicarán los instrumentos de registro asociados a esta fase. Al concluir la elaboración del PII se espera haber precisado los objetivos a desarrollar por cada área desde la que se brinde atención

[redacted]

a la mujer: psicológica, social y/o jurídica según corresponda según lo determinado en la fase diagnóstica previa.

3. **Ejecución del PII (18 sesiones)**
   Se espera que la frecuencia de la atención individual psicosocial sea de 1 vez por semana, y que cada sesión tenga un tiempo de duración estimado de de 45 a 75 minutos cada una. Sin perjuicio de ello, la intensidad en la frecuencia del contacto será modulada en función de los requerimientos de del proceso de intervención. En forma complementaria, se deberá intencionar también la participación de la mujer en Atención Grupal, siempre y cuando ello no sea contraproducente para su proceso individual o para el proceso de grupo, y se cuente con la voluntad de la mujer. Asimismo, durante esta fase de implementará paralelamente las atenciones jurídicas, sociales y/o psiquiátricas que resulten pertinentes.
   Cabe señalar, que **los objetivos definidos inicialmente para el PII podrán ser ajustados en función del proceso de intervención, sin perder de vista que el enfoque de participación es transversal a todo el proceso de intervención, apuntando a fortalecer las autonomías**.

4. **Salida del Dispositivo (2 sesiones)**
   Corresponderá en esta fase de la atención, evaluar el cumplimiento del PII. Para ello se dispondrá de un máximo de dos sesiones con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una. Esa evaluación se obtendrá a través del auto reporte de la propia mujer acerca de su proceso de intervención, y a partir de la evaluación técnica del equipo. La evaluación del cumplimiento de los objetivos del PII deberá consignarse cualquiera sea la salida de la mujer del dispositivo. El egreso de la mujer comenzará a trabajarse con al menos un mes de antelación a que se haga efectivo a fin de cerrar adecuadamente su proceso terapéutico y realizar las gestiones de coordinación con redes de apoyo que sean pertinentes.

Es importante considerar que el número de sesiones establecido se consigna con el propósito de delimitar las fases de intervención señalando el tiempo estimado para cumplir los objetivos de cada una de ellas. Sin embargo, en términos generales, **el proceso de intervención comienza desde el ingreso de la mujer al dispositivo, y los tiempos requeridos se adaptarán a las necesidades de la intervención**.

[redacted]

A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la diversidad de mujeres que pueden acudir a los CVS: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, con discapacidad, LBTI, entre otras intersecciones[21]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, la diversidad sexual, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna discapacidad.

Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención del CVS, con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, o que proporcionen una respuesta más especializada y con mayor pertinencia que la disponible en CVS.

Modalidades de Atención

Atención Individual

La intervención reparatoria comenzará con una **atención individual**, que permitirá evaluar la pertinencia de la participación de la mujer en instancias grupales, favoreciendo la consideración de sus necesidades particulares al momento de que se integre al espacio colectivo. **Asimismo, una vez concluida la intervención grupal y previa al egreso de la mujer, deberá contemplarse una intervención individual de cierre del proceso**.

Se espera que las modalidades de atención individual y grupal sean complementarias, en función de los requerimientos de intervención de la mujer. A partir de la experiencia de implementación de los CVS, se observa mayor demanda por acceder a intervención psicológica individual. Sin embargo, en algunos casos podrá ocurrir que la mujer prefiera la atención grupal a la individual. Cualquiera sea el caso, igualmente se debe ofrecer un espacio de atención individual con la mujer que asiste preferencialmente a grupo, a fin de brindarle la atención necesaria para la profundización de las temáticas y necesidades emergentes, que no puedan abordarse desde el espacio colectivo.

[21] Remitirse a los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad profundizados en el apartado referido a los enfoques transversales de estas OT.

Atención Grupal

La atención grupal **se centrará principalmente** alrededor de **objetivos que apunten** a **la resignificación de la violencia sexual**, pudiendo también desarrollarse sesiones de trabajo grupal con objetivos psicosocioeducativos distintos a los grupos terapéuticos.

El objetivo de la atención grupal es generar un espacio de cuidado mutuo, donde se espera que la puesta en común de la propia experiencia de violencia sexual, tenga un efecto potenciador y transformador para el proceso de resignificación del trauma, a través de la **emergencia del colectivo como espacio de contención, sororidad y re significación con efectos terapéuticos**.

La conformación de grupos se realizará en función de su experiencia de violencia sexual, intencionando la participación de todas las mujeres que así lo requieran y evaluando que ello no resulte contraproducente a la etapa del proceso interventivo en que ésta se encuentre.

Se considera que los grupos no debieran exceder las 10 sesiones, con un número de integrantes que facilite la participación (no superior a 15 mujeres). Metodológicamente, se sugiere el trabajo desde un enfoque de género utilizando un enfoque psicosocioeducativo, que promueva la participación sobre la base de relaciones simétricas que no reproduzcan jerarquía, dominación y abuso de poder.

Los grupos serán de carácter cerrado, sin perjuicio de que se realicen otros grupos temáticos de carácter eminentemente socioeducativo. Estos grupos serán abiertos permitiendo el ingreso y salida de las mujeres a lo largo del ciclo de vida del grupo, en tanto la incorporación de nuevas integrantes no obstaculiza procesos grupales, a diferencia de lo que puede ocurrir con los grupos con objetivos psicoterapéuticos, donde se espera lograr un grado de cohesión que genere un espacio protegido para la contención, que eventualmente podría verse interferido con la permanente incorporación de nuevas integrantes.
Se sugiere a los equipos invitar a la mujer que así lo desee, a participar de los espacios grupales para compartir su experiencia como egresada del CVS con mujeres que inician la

[redacted]

atención, y de otras instancias colectivas en el marco de la implementación de acciones de prevención en violencia sexual como la conmemoración de hitos como el 8 de marzo, el 25 de noviembre, entre otros que el equipo considere relevantes y pertinentes.

Tabla Nº 2: Consideraciones para las Modalidades de Atención Individual y Grupal

	ATENCIÓN INDIVIDUAL	ATENCIÓN GRUPAL
	Duración: entre 8 y 12 semanas	Duración: entre 3 y 4 meses
ACCIÓN ESPERADA	• Evaluación diagnostica en las áreas psicológicas, social y/o jurídica, según necesidades de la mujer y pertinencia técnica. • Co-construcción del Plan de Intervención Individual con la mujer. • Implementación del Plan de Intervención Individual. • Evaluación del cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual. • Registro de Información a lo largo del proceso de intervención.	• Conformación del Grupo. • Co-construcción de objetivos terapéuticos del trabajo grupal y sesiones socioeducativas en caso que éstas se realicen. • Implementación de intervención grupal a través de sesiones psicoterapéuticas. Evaluación y cierre del proceso de grupo.
ÁREA Y RESPONSABLE	• **Área Psicológica:** Primera acogida e intervención en crisis. Intervención psicoterapéutica, intervenciones de apoyo a las otras áreas. (Psicóloga/o) • **Área Jurídica:** Orientación, asesoría, acompañamiento y/o patrocinio de causas judiciales asociadas al proceso reparatorio de la mujer. (Abogada/o) • **Área Social:** Articulación y coordinación de redes primarias y secundarias para la restitución de derechos y vinculación a la estructura de oportunidades. (Trabajador/a Social) • **Acompañamiento Psiquiátrico:** Apoyo complementario de las atenciones reparatorias. (Psiquiatra)	• **Intervención Grupal Psicoterapéutica:** El trabajo de grupo apunta al logro de objetivos terapéuticos a través de la construcción de un espacio colectivo que busca el apoyo mutuo, la contención y la colectivización de la experiencia vivida. (Dupla Psicóloga/o Trabajador/a Social) • **Intervención Grupal Socio-Psico Educativa:** Tiene como objetivo generar un espacio colectivo para la difusión de derechos, sensibilización, respecto de la violencia sexual y concientización de género. (Trabajador/a Social, Psicóloga/o y/o Abogada)

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Acciones esperadas en **Atención Reparatoria** según **Área de Intervención**

Es importante señalar que aun cuando se especifiquen acciones diferenciadas por cada una de las áreas de atención, se considera que todas ellas se articulan en relación de complementariedad a fin de fortalecer la integralidad del proceso de intervención y potenciar sus efectos.

- **Área Psicológica.**
  - Intervención psicoterapéutica con la mujer.

- Apoyo a las intervenciones sociales, jurídicas y de psiquiatra.
- Redacción de Informes de Intervención cuando éste se solicita y se fundamente el objetivo de dicha solicitud.
- Apoyo en la preparación y/o acompañamiento para la participación de la mujer en actuaciones judiciales.

- **Área Social.**
  - Articulación de las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio.
  - Coordinación con redes presentes en el territorio, para facilitar el acceso de la mujer a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales.
  - Apoyo a las intervenciones sociales, jurídicas y de psiquiatra, a través de la gestión en red de servicios y prestaciones complementarias a dichas áreas de intervención.
  - Redacción de Informes que den cuenta de la Intervención cuando éste se solicita, siempre y cuando se fundamente el objetivo de dicha solicitud.
  - Apoyo en la preparación y/o acompañamiento para la participación de la mujer en actuaciones judiciales.

- **Área Jurídica**[22]**.**
  - Coordinación para la atención y derivación de las mujeres a las instancias correspondientes derivadas de los procesos jurídicos que requieran para la restitución de derechos vulnerados.
  - Preparación y/o acompañamiento para la participación de la mujer en actuaciones judiciales.

  - Orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia sexual con o sin patrocinio legal. Respecto del otorgamiento de patrocinio, se debe especificar que:
    a) Se deberá presentar querellas o patrocinar judicialmente al 100% de las mujeres que deseen querellarse o contar con patrocinio, cuando

[22] Se atenderá jurídicamente a mujeres víctimas de violencia sexual con acciones legales vigentes o prescritas, con o sin denuncia

ello resulte pertinente según evaluación técnica del caso y factible jurídicamente.

b) La presentación de querellas o patrocinio jurídico no será requisito en todos los casos en que: i) la mujer lo rechace, ii) cuente con querellante particular, iii) la causa se encuentre terminada, o no sea posible deducir recurso alguno, iv) deserten del CVS o de la atención jurídica. Todos estos casos deben constar por escrito, estar firmados por la mujer y/o el (la) abogado(a) y el (la) coordinador(a) y registrados en la carpeta individual de la mujer.

c) La abogada o abogado del CVS debe coordinarse con los otros dispositivos de atención en violencia de SernamEG, en todos los casos que sea pertinente para dar respuesta a las necesidades de atención jurídica relativas a la violencia sexual de la que es o fue víctima la mujer, en el 100% de los casos en que ésta desee contar con atención en esta área. Bien sea en orientación, información y/o patrocinio.

- **Acompañamiento Psiquiátrico.**
  - Apoyo a la atención reparatoria en cualquiera de las áreas psicológica, social y/o jurídica.
  - Apoyo en los procesos de diagnóstico y análisis de casos, en caso que se requiera.
  - Apoyo en la coordinación de gestiones relativas a la salud mental de las mujeres atendidas.

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional

[redacted]

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.

La intersectorialidad en el Área VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, 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.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas/Línea en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorpora diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (**A**genda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales: Los Programas/Línea están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018.
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales

[redacted]

- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, Conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), Comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/EDR
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM

A Nivel Local:

Es fundamental que tanto los ejecutores como el equipo del dispositivo identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.

Sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Área VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

Diagrama Nº 7: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM

	NIVEL NACIONAL	NIVEL REGIONAL	NIVEL LOCAL
SALUD	MINSAL	Hospitales	Deptos y Corporaciones de Salud Municipal CESFAM, COSAM, SAPU, Móviles Rurales, PRAIS
EDUCACIÓN	MINEDUC JUNJI - Integra	SECREDUC, JUNJI - INTEGRA Universidades, IP, CFT: Federaciones y Secretarías de Género y Clínicas Jurídicas y Psicológicas, Centros de Estudios	Deptos y Corporaciones de Educ. Municipal Instituciones Educativas Público-Privadas Centros de Estudiantes y Apoderadas/os, HPV
JUSTICIA	Minju, Poder Judicial, Ministerio Público, DPP GENCHI , SML	Tribunales, Fiscalías URAVIT, DR GENCHI Mesa Trata	Tribunales, Fiscalías, CAJ, CAVI, Unidades de Justicia Vecinal Recintos Penitenciarios
POLICIAS Y SEGURIDAD	Carabineros de Chile, ZONAFAM, PDI Ministerio del Interior: DEM, SPD Ministerio de Defensa y Fuerzas Armadas	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones de Chile Mesa RAV Intendencias	Comisarías, BICRIM, Regimientos del Ejercito, CAVD, CAVAS, Programa Juntos más Seguro
TRABAJO	Ministerio del Trabajo Banco del Estado de Chile SENCE, CODELCO	Área Mujer y Trabajo SernamEG	OMIL, SERCOTEC, Sindicatos, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET
PROGRAMAS SOCIALES	SENAME, MDS, MINVU SENDA, INJUV, Ministerio del Deporte CONADI, SENADIS, PRODEMU, FUNFAS	Encargadas/os Regionales de Programas	Programas de la Red SENAME, Dispositivos SernamEG, ChCC, Oferta SENAMA, PRODESAL, Prog. "Quiero mi Barrio", Oficinas Indígenas, FOSIS
SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA Y AGRUPACIONES	Rompiendo el Silencio, OCAC Chile, Mesa de Mujeres Rurales, Fund. Margen, CIMUNIDIS, ONG Raíces, Inst. de la Mujer , EME, MenEngage Chile	Colectivas: de Mujeres, Feministas, Migrantes, Indígenas, Afrodescendientes, Diversidad Sexual	Juntas de Vecinos, religiosas, SERPAJ, EPES Org. Migrantes, Bomberos, Cruz Roja, SJM, Clubes Deportivos, Centros de Madres
COMUNICACIONES Y MEDIOS	SEGEGOB, SEGPRES, CNTV, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Radios, Prensa y Canales Regional, Mesas de Acoso Callejero en el Transporte	Radios, Prensa y canales Locales
GOBERNACIONES Y MUNICIPIOS	Asociación Chilena de Municipalidades	Gobernaciones, Mesas Interinstitucionales (ejem: Mesa Infancia, Salud, SENDA, Seguridad Pública),	DIDECO, Oficinas de la Mujer, oficinas de la Diversidad e Inclusión, Juventud, Discapacidad, interculturalidad, otras.
OTROS	Ministerio de las Cultura y las Artes CONAF, INE, Registro Civil e Identificación, MINREL, INDH, ACNUDH, INDAP	SAG, Embajadas, Consulados,	Departamento de Extranjería, Aduanas

Transversal a todos los sectores el trabajo en las cuatro Líneas de Acción

DIFUSIÓN | **SENSIBILIZACIÓN** | **CAPACITACIÓN** | **COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

CURSO E-LEARNING "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VCM"

PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE PREVENCIÓN

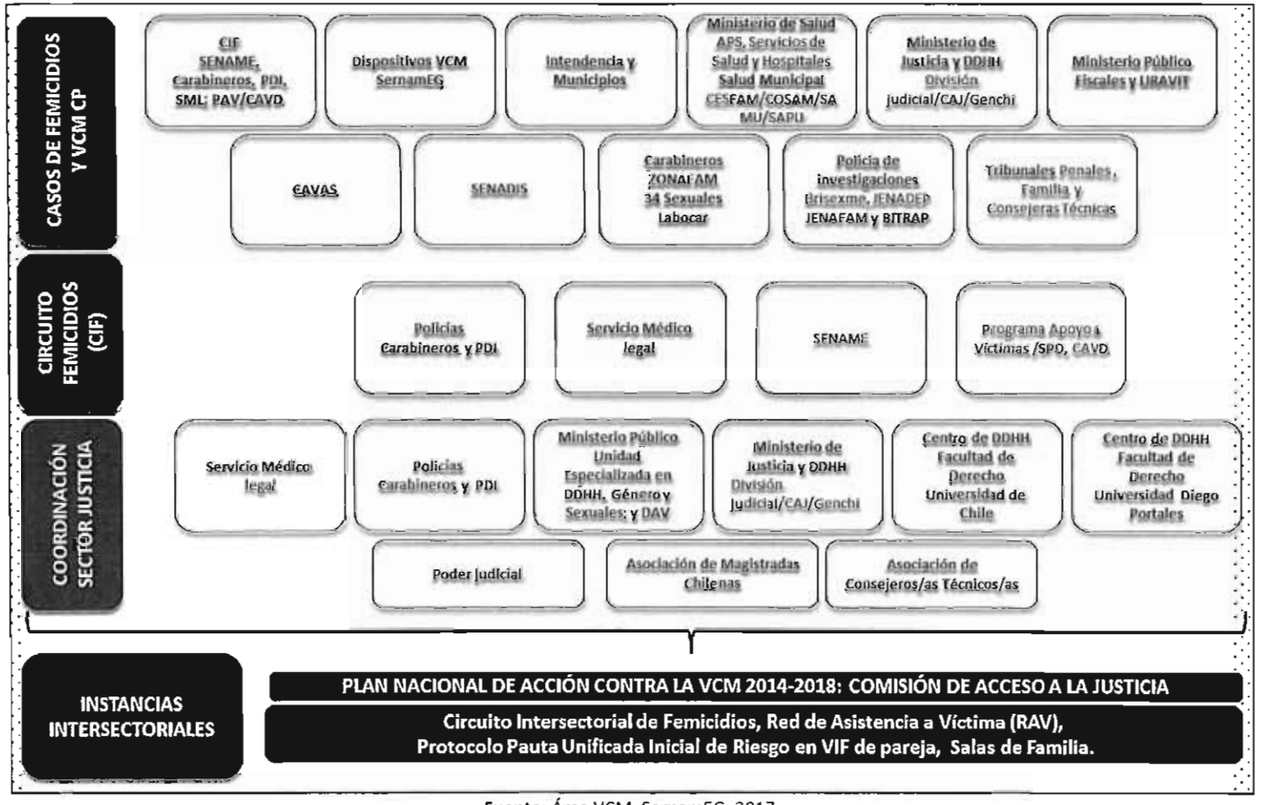
Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 8: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

SECTORES	ATENCIÓN	PROTECCIÓN	REPARACIÓN
SALUD	Ministerio de Salud, Salud Responde Atención de Salud Primaria (Consultorios, CESFAM, Postas y móviles rurales)	Atención de Salud Secundaria (SAPU, Hospitales, Unidad ARO)	Atención de Salud Terciarias (COSAM, Hospitales, Psiquiátricos)
EDUCACIÓN	Programa Buen Trato JUNJI Fono Infancia Integra, Mineduc Establecimientos de Educación Superior	Superintendencia de Educación Clínicas Jurídicas de Centros de Estudios y Universidades	Clínicas Psicológicas de Centros de Estudios y Universidades
SOCIAL	MDS: SENAMA, Chile Crece Contigo, Seguridad y Oportunidades, CONADI, SENADIS, entre otros INJUV, Serviu, MINVU, FUNFA	Hospederías, Centros de Día y Noche, Albergues, entre otros.	———
JUSTICIA	Proyectos de la RED SENAME (OPD) CAJ, GEMCHI, Poder Judicial	Proyectos de la RED SENAME (OPD, PRJ) Unidad Clínico Forense, Poder Judicial URAVIT, Fiscalías, Tribunales, SML (Peritajes Psicológicos)	Proyectos de la RED SENAME (PRM, PEE). CAVI, Poder Judicial SML, CAVAS
SEGURIDAD (POLICIAS, INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA)	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones	Programa de Apoyo a Víctimas SENDA, DEM, Mesa RAV, Mesa Trata Carabineros de Chile PDI:BRISEXME, BITRAP	CAVD Mesa RAV
TRABAJO	PRODEMU, OMIL, SERCOTEC, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET, FOSIS, SENCE	———	———
SOCIEDAD CIVIL Y ONG	Rompiendo el Silencio, Fund. Margen,, ONG Raíces, Inst. de la Mujer	Residencias del Hogar de Cristo	———
CULTURA	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales	———	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales.
	PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE ARTICULACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA RESPUESTA		

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 9: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Los dispositivos de atención CVS mantienen permanente coordinación con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio de cobertura, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos.

La Gestión intersectorial de los dispositivos opera en dos niveles de actuación:

La **gestión de redes con fines de intervención,** corresponde a todas las acciones de coordinación con instituciones públicas y/o privadas presentes en el territorio, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos trazados en el PII, relativos al acceso de las mujeres atendidas, a prestaciones sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Para estos fines, es importante que los equipos se coordinen estrechamente con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ong, entre otras que sean pertinentes.

La **gestión Intersectorial para la articulación con sectores priorizados estratégicos,** trasciende los fines de intervención específicos, y apunta a las acciones que le corresponde implementar al dispositivo para articularse con otros actores relevantes para mejorar la respuesta de atención, protección, reparación y sanción de la violencia sexual en el territorio. Para los CVS dentro de los sectores priorizados debe incluirse a las instituciones públicas pertenecientes a los sectores de Justicia (CAJ, SENAME), Salud, Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público (Fiscalías, CAVI), Policías (PDI, Carabineros) y Organizaciones de la sociedad civil.

3.7. Trabajo Preventivo

Respecto de la prevención[23] en materia de Violencia contra las Mujeres, diversos organismos internacionales destacan la importancia de los programas que se focalizan en la fase preventiva y en el abordaje de las causas socioculturales.

Distintas acciones como la adscripción del Estado de Chile a la Declaración de Pachuca (2015), que compromete a fortalecer la prevención de la VCM, la Agenda de Género 2014-2018 y la adscripción el reconocimiento interinstitucional de la urgencia y relevancia de acciones preventivas en esta materia, han posibilitado la implementación desde 2015 del Programa de Prevención en VCM instalado la Unidad de VCM de SernamEG, desde el cual se **entregan lineamientos para hacer trabajo preventivo**.

Se destaca la importancia de que el trabajo preventivo sea dirigido tanto a mujeres como a hombres, cuestionando y erradicando los estereotipos de género. Así, ONU Mujeres (2013) destaca que el trabajo con hombres y niños contribuye fuertemente a cuestionar las desigualdades y las normas sociales profundamente arraigadas que perpetúan el abuso de poder y control que están a la base de la violencia que los hombres ejercen sobre las mujeres, por ello la importancia de promover el trabajo de masculinidades directamente con hombres.

El Programa de Prevención en VCM 2018-2019 se enmarca en el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018 y se articula en concordancia con el Programa de Atención, Protección y Reparación (APRI) y con la Línea de Violencia Extrema: Femicidio y Casos de VCM de Connotación Pública, con el objetivo de **fortalecer el rol preventivo en materia de Violencia contra las Mujeres en agentes estratégicos territoriales que promuevan el Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.**

El Programa de Prevención se operacionaliza a través de **cuatro líneas de acción** que dan cuenta de la naturaleza, público destinatario, y objetivos de la actividad de Prevención en VCM. Estas cuatro líneas de acción se detallan a continuación:

[23] Para mayor información referirse a la Orientación Técnica del Programa de Prevención 2018-2019.

[redacted]

Diagrama Nº 10: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM



Diagrama Nº 11: Objetivos de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM

	OBJETIVO	TIPO DE PÚBLICO	DURACIÓN
DIFUSIÓN	Entregar y socializar información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones, consecuencias y su magnitud en los territorios.	Masivo y diverso. Niñas/os, adultas/os mayores, mujeres, hombres, jóvenes, organizaciones, y comunidad en general.	Entre 30 minutos y 4 horas
SENSIBILIZACIÓN	Concientizar y visibilizar la problemática social de la VCM.	Personas mayores de 14 años. Grupos y sectores priorizados que emerjan del Diagnóstico Territorial.	Entre 1 y 8 horas
CAPACITACIÓN	Desarrollar procesos de aprendizaje, con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM.	Funcionarias/os Públicas/os, Dirigentes/as Sociales y Grupos Priorizados, según Diagnóstico Territorial.	Mínimo 8 horas
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones.	Personas pertenecientes a Sectores e Instituciones (Público y/o Privadas) y organizaciones sociales priorizadas, detectadas en el Diagnóstico Territorial.	Reuniones periódicas a lo largo del año. Mínimo 6 reuniones en el año.

- **DIFUSIÓN**

La difusión consiste en actividades dirigidas a la **entrega y socialización de información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias**. Además, **se visibiliza la magnitud** de este problema en los territorios en cuestión, como en el país en general. Además, esta línea contempla la **promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia**, apoyándose con la entrega de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG.

En el caso de diseñar materiales de difusión, deben plasmar la diversidad de mujeres, contextos, manifestaciones y espacios en los que se reproduce la VCM, de acuerdo a los requerimientos territoriales.

Es relevante reiterar que el objetivo principal de las actividades de difusión será la entrega de información en materia de Prevención en VCM, y no sólo dar a conocer la oferta programática del Área VCM de SernamEG.

En general, se dirige a un público masivo[24], amplio y diverso, es decir, niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres adultas/os mayores, organizaciones sociales y/o colectivos, entre otros. No obstante, se pueden realizar actividades con grupos específicos, como por ejemplo: "Charla informativa breve, dirigida a juntas de vecinos de la Población Los Nogales de la Comuna de Calera", respecto de las causas y consecuencias de la VCM, donde además se difunde el Centro".

Con dicho público, en general se espera que se mantenga una baja interacción y retroalimentación, dado que el objetivo es la entrega y la socialización de información en VCM.

Diagrama Nº 12: Resultado Esperados de la línea de Difusión de CVS

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DIFUSIÓN	• 2 Eventos Conmemorativo (CDM) • 2 Actividades de difusión (CDM, HEVPA/CVS/CDA Trata) • 1 apariciones en medios. • Distribución de mat. gráfico.	Registrar el número aproximado de personas que asisten a los eventos conmemorativos y las actividades de difusión.	• Planilla de Registro / Sistema Informático

Específicamente los CVS deben realizar 2 actividades de difusión tales como Punto Informativo, Stand en Feria Preventiva o Charlas Informativas breves (por ejemplo, dirigida a juntas de vecinos de la Población Los Nogales de la Comuna de Calera, respecto de las causas y consecuencias de la Violencia Sexual). Además, puede participar en los

[24] La masividad va a depender del territorio en el cual se realiza la acción de difusión, por ejemplo, existen comunas constituidas por una sola calle, por ende, si el número de participante es de 15 personas la actividad ya se puede considerar como masiva.

eventos conmemorativo organizados por los Centros de la Mujer, no obstante no deberán informarlo en la Planilla de Registro para evitar la duplicidad de información.

- **SENSIBILIZACIÓN**

La sensibilización consiste en actividades que tienen por objetivo **concientizar y visibilizar la problemática de la VCM, por ende esta línea de acción va más allá de la sola entrega de información en VCM, sino que consiste en desarrollar acciones que impliquen un proceso de comunicación, activo y creativo, respecto del abordaje de los estereotipos socioculturales de género.** El resultado esperado es la búsqueda de mayor concientización respecto de la VCM[25], que conlleva a su vez, cambios a nivel actitudinal y de transformación sociocultural, por tanto, tiene una mayor intensidad y profundización que las acciones de difusión.

Las actividades de Sensibilización implican la presentación (con una duración *menor a las 8 horas*) de alguna temática en VCM vinculada con el dispositivo, con la finalidad de concientizar a través de la visibilización de las distintas manifestaciones, espacios y contextos de la VCM y la necesidad de prevenir la VCM y promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia. Requiere de la planificación de la acción, establecer coordinaciones que permitan identificar un sector, grupo de personas, organización social o institución estratégica en la prevención de VCM, definir el contenido a abordar, entre otras.

El público objetivo se define por medio del diagnóstico territorial, que da cuenta de los grupos o sectores prioritarios para sensibilizar en temáticas de VCM, preferentemente vinculadas a los sectores de salud (CESFAM, COSAM), policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), educación (Departamento y/o Corporaciones de Educación Municipales, JUNJI, INTEGRA, instituciones educativas públicas y privadas, Clínicas psicológicas y jurídicas de Universidades), Justicia (Tribunales, Fiscalía o Ministerio Público, Gendarmería, Corporación de asistencia judicial) y otros sectores priorizados

[25] Considerar que las actividades deben llevar asociado un contenido y mensaje pertinentes en temática de Prevención en **VCM**. No debe tratarse de actividades con única vocación de "juntar mujeres", por ejemplo: no corresponde la celebración de una zumbatón, corridas o actividades deportivas sin ningún tipo de mensaje de Prevención en VCM asociada a las causas, consecuencias, entre otros.

territorialmente como, por ejemplo, SENDA, Programas dependientes de la Municipal (PRM, OPD, PPF) Oficina de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), sociedad civil organizada, comunidades migrantes, sindicatos, entre otros.

Diagrama Nº 13: Resultado Esperados de la línea de Sensibilización de CVS

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SENSIBILIZACIÓN	• 1 Actividad de Sensibilización	Registrar el número de personas que asisten	• Planilla de Registro / Sistema Informático • . Base de Datos abreviada.

Específicamente los CVS deben realizar 1 actividad de sensibilización en temáticas de prevención en VCM vinculadas con el dispositivo.

- **CAPACITACIÓN**

La línea de acción de Capacitación tiene por objetivo desarrollar **procesos de aprendizaje con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM,** en materia de detección, referenciación, prevención, atención, sanción y protección.

Así, se busca entregar contenidos de capacitación en VCM –por medio de capacitaciones en los distintos territorios de manera presencial de un minino de 8 horas, siendo esta formación relevante tanto para la prevención y la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de VCM. Dichos contenidos se enmarcan en una estrategia de capacitación bajo el alero del Plan Nacional de Acción en VCM 2014- 2018.

Para ello, se trabaja con funcionarias/os públicas/os y la comunidad en general, operalizacionada a través de grupos priorizados, los cuales se identifican y definen a nivel territorial.

En el caso de las/os Funcionarias/os Públicos se definen ciertos sectores o instituciones que son estratégicos, por su alcance, y su impacto en la toma de decisiones para la entrega de una respuesta oportuna y eficaz ante las situaciones de violencia que afectan a

[redacted]

las mujeres en los territorios, evitando la re-victimización y sobreintervención de las mujeres y niñas producto de la victimización secundaria, con el fin de asegurar el respecto de los derechos de las mujeres y niñas por una vida libre de violencia.

Un aspecto que diferencia las actividades de capacitación respecto de la sensibilización es que tiene mayor intensidad y duración, de tal modo que para ser consideradas capacitaciones deben ser actividades con una duración *mínima de 8 horas* –que pueden implementarse en una sola jornada o parcelada en sesiones distintas- generándose de esta forma procesos de aprendizajes cuyos contenidos puedan ser aplicados en las prácticas cotidianas de las/os Funcionarias/os públicas/os.

Las capacitaciones incluyen, entre otras, las siguientes temáticas[26]:

- Violencia Sexual;
- Acoso sexual callejero;
- Cultura de la Violación;
- Explotación Sexual;
- Violencia gíneco-obstétrica;
- Diversidad Sexual;
- Derechos Humanos
- Interseccionalidad;
- Amor Romántico; entre otros.

Diagrama Nº 14: Resultado Esperados de la línea de Capacitación de CVS

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
CAPACITACIÓN	• 1 Capacitaciones a Funcionarias/os Públicos y/o Grupos Priorizados	• 10 Funcionarias/os Públicas/os y/o Grupos Priorizados	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Base de Datos de Personas. • Cuestionario de evaluación de la actividad

Específicamente los CVS deben realizar 1 actividad de capacitación en temáticas de prevención en VCM vinculadas con el dispositivo.

[26] Todas temáticas de capacitación se inscriben bajo el curso e-learnig: "herramientas para el abordaje en VCM", y sus cuatro módulos.

- **COORDINACIÓN INTERSECTORIAL**

La coordinación intersectorial tiene por objetivo **coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones.** Por tanto las acciones dirigidas a la generación de redes de trabajo, articulaciones y alianzas locales entre organizaciones o instituciones. Su expresión es a través de mesas y redes compuestas por instituciones públicas, privadas y/o de la sociedad civil, que se encuentren en reuniones periódicas y que en conjunto definan un plan de trabajo orientado al trabajo comunitario para la prevención, atención, protección y reparación en VCM.

Es relevante señalar que esta línea de acción debe esta sintonía con el Plan Nacional de Acción en VCM 2014- 2018.

El línea de acción de coordinación intersectorial busca vincular y articular las miradas de distintos/as actores/as participantes de las redes asociadas respecto al abordaje de la violencia contra las mujeres, con el fin de transversalizar y operacionalizar los Enfoque de Derecho Humanos, Género, Interseccionalidad e Interculturalidad en el quehacer en VCM de las instituciones y organizaciones.

Diagrama Nº 15: Resultado Esperados de la línea de Coordinación Intersectorial de CVS

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	• Participación en 1 Red/Mesa VCM	No aplica:	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Plan de Trabajo de Redes Locales • Catastro

Específicamente los CVS deben participar en una red o mesa de prevención en VCM.

[redacted]

3.8. Resultados esperados e indicadores Atención a Mujeres víctimas de violencia sexual

- **Resultados esperados**

- La intervención implementada desde los CVS Mujeres contribuye a la disminución y desnaturalización de la violencia sexual en el territorio local desde un enfoque de género.

- Las mujeres víctimas de otras violencias distintas de la violencia sexual, acceden a información e orientación en la temática que consultan, y son referenciadas o derivadas a otras instituciones que resulten pertinentes.

- Las mujeres mayores de 18 años que son o han sido víctimas/sobrevivientes de violencia sexual reciben atención psicoterapéutica reparatoria en violencia sexual.

- Las mujeres que son atendidas en CVS acceden a prestaciones sociales básicas que contribuyen a la restitución de sus derechos.

- Las mujeres que son atendidas en CVS acceden a orientación, asesoría y representación legal.

- Los CVS promueven la articulación entre sectores estratégicos para mejorar la respuesta de atención, protección, reparación y sanción de la violencia sexual contra las mujeres en el territorio de cobertura.

- Las atenciones que se otorguen a todas las mujeres que ingresen a Orientación e Información así como a Atención Reparatoria, son registradas utilizando los instrumentos que se indique.

- Al término de cada trimestre, cada Dirección Regional de SernamEG contará con un Informe de Gestión trimestral que da cuenta de las mujeres atendidas, y las gestiones realizadas para ello.

- Al término del año en curso, cada Dirección Regional de SernamEG contará con un informe de gestión anual que señale los avances y nudos críticos de la implementación del dispositivo.

Cada dispositivo CVS Mujeres debe atender como mínimo un total de mujeres presentes en el territorio, tanto para la línea de Orientación e Información, como para Atención Reparatoria, como se muestra en la tabla a continuación:

Tabla Nº 3: Cobertura según Mujeres Atendidas en CVS

CVS	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (OI)	ATENCIÓN REPARATORIA (AR)
VALPARAÍSO	100	120
METROPOLITANA	100	130
BIOBÍO	80	90

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Se espera que los centros CVS puedan desarrollar su trabajo orientado en los siguientes resultados:

1. El 100% de las mujeres que consultan reciben una primera atención de Orientación e Información, independiente del tipo de violencia de género que las afecte[27].
2. El 100% de las mujeres que cumplan los criterios de ingreso del centro recibe atención reparatoria psicosociojuridica.
3. En el 100% de los casos en que las mujeres presentan dificultad de adherencia, el equipo desarrollará estrategias para mejorar la adhesión y disminuir el porcentaje de deserción e interrupción[28].
4. Para el 100% de las mujeres atendidas, se promoverá la revinculación con sus redes primarias de protección, priorizando la voluntariedad de la mujer para establecer el contacto con dichas redes.

[27] En caso que el tipo de violencia no corresponda a violencia sexual, se deberá entregar la orientación, referenciación y/o derivación según sea pertinente.
[28] Particularmente en aquellos casos en que la lista de espera a la atención individual exceda el plazo de 1 mes para la atención individual, posterior al ingreso de la mujer al dispositivo.

[redacted]

5. El 80% de las mujeres atendidas tendrán información de la oferta público-privada en materia de restitución de derechos sociales y contarán con referenciación o derivación asistida a las instituciones u organizaciones pertinentes una vez egresada del centro.

6. El 80% de las mujeres que hayan salido del Centro cuentan con evaluación del cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual co- construido con éstas.

7. Se otorgará orientación, asesoría y/o patrocinio jurídico al 100% de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual que así lo requieran.

- **Indicadores**

Los indicadores definidos[29] para el dispositivo CVS son:

- Número de mujeres atendidas en atención reparatoria en los CVS Mujeres
- Intervenciones mensuales entregadas a cada mujer en atención reparatoria de los CVS.
- N° de mujeres egresadas favorablemente de la atención reparatoria en los CVS Mujeres.

Estos indicadores permitirán hacer un seguimiento a la calidad, eficacia y efectividad de las atenciones entregadas por los dispositivos, así como también de los elementos necesarios para la mejora constante del trabajo.

[29] No obstante, en el transcurso del año y según diversos requerimientos se podrán conformar nuevos indicadores de medición y registro.

[redacted]

3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes

Se espera que las entidades ejecutoras –tal como se indica en el el Enfoque de Participación y Democracia- faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Área VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.

Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.

Por otro lado se considerarán las Encuestas de Satisfacción aplicadas por el Servicio de Atención Telefónica a mujeres y hombres egresadas/os de los dispositivos de Atención en VCM, para lo cual se define una muestra reducida a nivel nacional.

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.1. Importancia del registro

Trabajar en pos de la prevención, atención, protección, reparación y justicia en relación a la violencia contra las mujeres ha sido un mandato universal de hace más de dos décadas y que implica la participación del Estado, así como de la sociedad civil en su conjunto, ya que se ha demostrado que es una problemática transversal a las sociedades con un fuerte raigambre cultural.

Para que lo anterior se concretice se requiere contar con una medición sistemática de los hallazgos, la caracterización y magnitud de las situaciones de violencia que viven las mujeres que atendemos, y que este levantamiento de información sea permanente y riguroso. La medición en violencia contra las mujeres nos **permite nombrar y visibilizar un problema** que nos involucra a todas y todos. Asimismo, el realizarlo de manera sistemática nos permite **aumentar el conocimiento**[30] sobre la prevalencia de la VCM, dando cuenta de su magnitud, características y consecuencias, los factores protectores y de riesgo, así como de los elementos necesarios a tener en consideración para la debida intervención.

Contar con evidencia confiable permite visibilizar la política pública existente y trabajar en pos de su fortalecimiento, permitiéndonos revisar el estado actual en comparación con la experiencia de otros países de la región y del mundo (MESECVI, CEDAW). Por lo anterior, es necesario que como SernamEG fortalezcamos de manera continua y sistemática las capacidades técnicas del nivel local, regional y nacional en la elaboración de instrumentos, de manera tal que los esfuerzos en la generación de información empírica sostengan y justifiquen el diseño de la política pública, su implementación, así como también el monitoreo y la evaluación de su impacto.

En específico para el Área en VCM del SernamEG, la correcta medición y registro permiten **visibilizar el quehacer cotidiano**, de las/os Encargadas/os Territoriales de Prevención, de

[30] Alméras, Daine y Calderón, Coral (2012) *"Si no se cuenta, no cuenta. Información sobre la violencia contra las Mujeres"*. Naciones Unidas. CEPAL, Santiago de Chile.

los Equipos profesionales que se desempeñan en los dispositivos realizando atención jurídica, psicológica, social y educativa, en el ámbito de prevención, protección y reparación, generando conocimientos en estas áreas. Los registros de calidad y que se encuentren actualizados permiten también dar a conocer el trabajo de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema respecto a su intervención en los casos de femicidios tentados, frustrados y consumados, como también respecto situaciones de connotación pública.

Por otro lado, al tratarse de programas financiados por el Estado es fundamental que se registre información que permita dar cuenta a la propia ciudadanía del uso de recursos, así como de los públicos a quienes se llega con la Oferta Programática. En materia de políticas públicas se debe tener información sobre el funcionamiento de los programas y a qué y cuánta población se llega, a fin de tomar decisiones respecto de la inversión pública con conocimiento veraz.

En este sentido, **el valor de contar con un buen sistema de registro de información trasciende los lineamientos institucionales respecto de la instrucción de contar con registros administrativos ya que éste debiera transformarse en un aporte tanto al diseño nacional como regional y local respecto a la intervención en el ámbito del diagnóstico y planes de intervención.** No debe perderse de vista que reporta elementos para la toma de decisiones estratégicas considerando la situación de las mujeres en los territorios, y estableciendo prioridades de gestión oportuna y pertinente.

Por todo lo anterior, es que es imprescindible registrar la información solicitada por cada intervención realizada ya sea en las planillas de registro o en el Sistema Informático en Violencia contra las Mujeres, ya que *"lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra no se actúa"* (Alméras, D. y Calderón, C; 2012: 32)

[redacted]

4.2. Requerimientos Técnicos

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información es el siguiente:

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.

- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.

- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

4.3. Registros del Programa

Actualmente los Centros CVS cuentan con planillas de registro para distintos periodos de tiempo (ficha institucional, ingreso, salida y procesos de intervención).

Estos registros son sistematizados mediante Planillas de Registro que deben mantenerse constantemente actualizadas. A futuro se espera generar dichos registros mediante un Sistema Informático del Área VCM. Toda esta información es entregada a los niveles regionales y nacional para la continua retroalimentación y asistencia técnica.

[redacted]

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados

A continuación, se detallan los roles y funciones de los distintos actores/as involucrados:

- **Equipo Nacional del Área VCM**

Rol:
Contraparte técnica de los Equipos Regionales para la implementación de los dispositivos; realizando seguimiento y acompañamiento al trabajo regional, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM.

Es necesario que las entidades ejecutoras conozcan las funciones que tiene el Área VCM a nivel nacional, ya que por tratarse de una política pública que deben garantizar la debida diligencia del Estado, existirán distintos niveles de acompañamiento y seguimiento que este equipo deberá realizar. Entre ellas:

- Diseño de las orientaciones y lineamientos técnicos de los distintos dispositivos/línea/ET del Área VCM;
- Monitoreo de la ejecución presupuestaria de cada uno de los dispositivos, según información de los niveles regionales, definiendo la redistribución dentro de la red interna, en caso de que sea necesario;
- Seguimiento y asesoría técnica del sistema de supervisión y evaluación técnica del Equipo Regional a la Ejecución de los dispositivos/línea/ET en VCM;
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional que permitan avanzar en las políticas y/o planes en VCM.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación para los equipos regionales y de los dispositivos;
- Transferencias Técnicas de Orientaciones y Metodologías asociadas a la gestión de los dispositivos/línea/ET;
- Apoyar a la Dirección Regional en materias de mayor complejidad que requieran definiciones nacionales;
- Monitoreo y acompañamiento de los Equipos Regionales mediante los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);

[redacted]

- Monitoreo del estado de avance de los resultados esperados para la gestión de los dispositivos/línea/ET VCM.

- **Equipo Regional del SernamEG**

Rol:
Contraparte Técnica del Ejecutor para la implementación del Proyecto, supervisando y asesorando técnicamente[31] a la ejecución operativa de los dispositivos con que cuenta el territorio, ya sea en materia de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros.

Funciones:
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia regional y territorial;
- Realizar inducciones a los equipos y ejecutores una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Articular en conjunto con los Equipos y/o Encargadas/os Territoriales los diagnósticos territoriales, que éstos realizaron durante los primeros meses del año;
- Coordinación con los ejecutores para transferencia de lineamientos, presupuestos, revisión de nudos críticos y aportes para la implementación del modelo y sus dispositivos;
- Supervisar y Asesorar técnicamente a los dispositivos en ámbitos de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros, solicitando los planes de mejora que se requiera levantar en el dispositivo (ejecutor y equipo profesional) para la mejora de su intervención;
- Supervisar y revisar la pertinencia de la gestión presupuestaria de los dispositivos y contar con información periódica (o actualizada) respecto a los recursos utilizados para la entrega oportuna de información al Nivel Nacional que permita la toma de decisiones respecto a redistribución de recursos;

[31] Las cuales pueden llevarse a acabo mediante visitas al dispositivo, encuentros en la Dirección Regional, Video Llamadas, llamadas telefónicas, correos, entre otros. En el caso falta de recursos o dispersión geográfica de los dispositivos, la herramienta de video llamada estructurada permite otorgar asesoría oportuna a los equipos para asegurar el acompañamiento continuo.

- Generar 3 encuentros anuales que convoquen a los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico;
- Gestionar capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM (mujeres, niñas/os, hombres);
- Participar en la elaboración, seguimiento e implementación de planes y políticas regionales para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio; (Mesa VCM, RAV; CIF Regionales, Mesa Trata, Mesa Migrantes);
- Coordinaciones y articulación intersectorial regional para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios y su operativización en lo local;
- Coordinaciones y articulación de la red SernamEG, que aporte a la respuesta articulada entre los dispositivos, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso;
- Apoyar a los dispositivos en materias de mayor complejidad que requieran definiciones regionales;
- Desarrollar actividades de difusión (y eventos conmemorativos) donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región;
- Realizar actividades de sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), mediante acciones que abordan los estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia;
- Generar inducciones a los equipos y Encargadas/os Territoriales;
- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otros.);
- Supervisar el contenido del material gráfico que elaboran los equipos o Encargadas/os territoriales y elaborar material asociado a invitaciones, certificaciones, entre otros;

[redacted]

- Seguimiento al acompañamiento de los dispositivos a los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.

- **Ejecutor**

Roles:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución de los dispositivo, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional.

Funciones:
- –Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida;
- –Realizar inducciones a los equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- –Facilitar la supervisión y asesoría técnica de los Equipos Regionales y Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dichos niveles;
- –Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- –Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble;
- –Facilitar la participación de los equipos en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG.

- **Equipo Profesional Local**

Roles:
Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

- –Otorgar atención de calidad a las mujeres, niñas/os, hombres atendidos en los diversos dispositivos;
- –Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- –Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando;
- –Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio;
- –Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG, entre ellos, en los encuentros anuales de dispositivos del Área VCM de la región, generados por los Equipos Regionales;
- –Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- –Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- –Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida;
- –Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.
- –Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros.

[redacted]

Tabla Nº 4: Requisitos y funciones para el Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador/a	- Título Profesional: Trabajador/a Social, Psicólogo; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Supervisar y asesorar la gestión del proyecto y equipo profesional; - Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión; - Dirigir el proceso de planificación y ejecución presupuestaria del proyecto; - Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y seguridad al interior del dispositivo; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y trabajo intersectorial, llevando actas de las mismas; - Coordinar la realización de actividades por cada línea de acción del Programa de Prevención; - Supervisar y otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas en los Centros CVS; - Velar por la mirada integral en los planes de intervención y en la evaluación de estos, así como la aplicación de los enfoques, principios y estrategias transversales en el abordaje en VCM; - Realizar derivación a los Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Casa de Trata u otra oferta en la problemática, en caso de ser pertinente;	44 horas

		- Liderar la participación del equipo del dispositivo en los encuentros y espacios de reunión y dispositivos SernamEG, entre ellos, los encuentros anuales de dispositivos CVS; - Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas de las mujeres atendidas en el dispositivo; - Conocer los convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos; - Reemplazar a una o un integrante de la dupla, en situaciones excepcionales en caso de ser necesario. - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Responsable de entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo.	

[redacted]

Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del Centro CVS, derivando cuando se requiera; - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva; - Otorgar atención de calidad, articulando las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio; - Diseñar y co-construir con el sujeto el PII; - Ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Coordinación con redes del territorio, para facilitar el acceso de la mujer a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales; - Apoyar las intervenciones psicológicas, jurídicas y psiquiátricas, a través de la gestión en red de servicios y prestaciones complementarias a dichas áreas de intervención; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea	44 horas

		requerido; - Participar en las reuniones de equipo, desarrollando condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga/o	- Título Profesional: Psicólogo/a; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del Centro CVS, derivando y/o referenciando cuando se requiera. - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva. - Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención psicoterapéutica de las mujeres. - Diseñar y co-construir con el sujeto el PII; - Brindar apoyo en las intervenciones sociales, jurídicas y psiquiátricas, según los requerimientos de PII de las mujeres atendidas; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones psicosociales; - Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto; - Apoyar la preparación y/o acompañamiento para la participación de las mujeres en actuaciones judiciales que así lo requieran; - Realizar seguimiento a mujeres egresadas cuando	44 horas

[redacted]

		corresponda; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Abogada/o	- Título Profesional: Abogada/o; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del Centro CVS, derivando y/o referenciando cuando se requiera; - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva; - Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención jurídica de las mujeres. - Coordinar atenciones y derivaciones a mujeres en las instancias jurídicas correspondientes; - Brindar orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia sexual con o sin patrocinio; - Presentar querellas o brindar patrocinio en todos los casos que resulte pertinente; - Asesorar y acompañar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial y ejecución de acciones de prevención en violencia sexual. - Participar en el proceso de	44 horas

		intervenciones grupales en conjunto con Psicóloga/o y/o Trabajadora Social, cuando éste sea requerido. - Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto. - Registrar la información referente a las atenciones realizadas, según plazos y formatos que establezca SernamEG. - Asesorar y acompañar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial y ejecución de acciones de prevención en violencia sexual	
Psiquiatra/o	- Título Profesional: Médico/a Psiquiatra/o; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Apoyar la atención reparatoria en cualquiera de las áreas psicológica, social y/o jurídica. - Apoyar la evaluación diagnóstica y el análisis de casos. - Apoyar la coordinación de gestiones relativas a la salud mental de las mujeres atendidas. - Asesorar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial cuando se requiera. - Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto. - Registrar la información referente a las atenciones realizadas, según plazos y formatos que establezca SernamEG.	22 horas

[redacted]

Apoyo Administrativo	- Deseable Titulo Técnico en administración, secretaria u otro. - Manejo computacional y de registros de información.	- Apoyar la administración y gestión general del Centro CVS; - Cumplir funciones de recepción, telefónica y presencial a las consultas y derivaciones del Centro CVS; - Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa; - Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones; - Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.	44 horas

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado tanto por los niveles regionales como por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para los CVS del país.

El contacto directo con los equipos que intervienen, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante revisar al menos los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

[redacted]

Las modalidades, realizadas tanto por el nivel nacional como regional, pueden ser las siguientes:

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada[32] para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Tres encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.

Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas a los CVS.

[32] O llamada telefónica cuando no se cuente con los medios necesarios.

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL

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[33].

Si bien es posible identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos que viven los equipos, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan" (Orellana y Paredes, 2006:32).

El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que realizan personas, equipos o instituciones con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental. Así, se distinguen tres niveles de cuidados: aquel realizado a nivel institucional, otro en el equipo profesional y técnico a nivel grupal y un tercer nivel de tipo individual.

A nivel institucional, se deben generar condiciones (tanto desde el SernamEG como desde los ejecutores) para que los equipos se desenvuelvan en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A nivel grupal, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones, los liderazgos claros y democráticos, las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de

[33] Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166. 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.

espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[34], entre otros.

A nivel grupal se deben procesar y elaborar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo, y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

En este sentido, es importante pensar el cuidado de equipo en conjunto, incluyendo en el Proyecto del Ejecutor un Plan de Cuidado de Equipo el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo y la realización de actividades de esparcimiento grupal, al menos dos veces al año.

Por último, y a **nivel individual,** el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales (Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013). No autorresponsabilizarse en exceso y/ culpar a otros/as del equipo.

Mediante la revisión constante de estos tres niveles es posible que aquellos equipos que trabajan en VCM perciban los recursos que disponen para afrontar dichas situaciones de manera suficiente de acuerdo a las demanda externas.

[34] En este sentido, "el desarrollo de redes profesionales sanas debe ser considerado también como instrumento básico para evitar el síndrome de fatiga profesional (...) es una estrategia que los seres vivos desarrollan para hacer frente a los desafíos adaptativos" (Barudy, 2001:217).

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

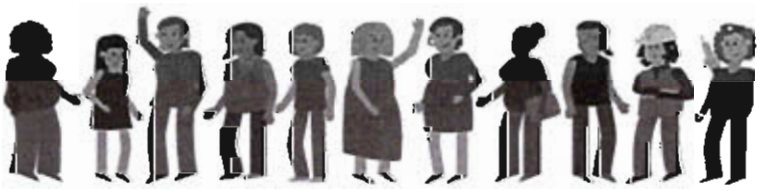
ORIENTACIONES TÉCNICAS 2018-2019

CENTROS DE LA MUJER

Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género



Noviembre 2017

RESPONSABLES

Profesional Responsable	Firma y Fecha
Dayana Lillo Romero Profesional Programa de Prevención	
Nati Echegoyen Silva Profesional Programa de Atención	23-11-2017
Paula Correa González Profesional Programa de Atención	22-11-2017
Pilar Illarramendi Charovsky Encargada de Registros y Análisis Estadístico	22-11-2017
Marcela Paredes Toledo Coordinadora Programa de Atención	22-11-2017
Mitzi Figueroa Cartenes Profesional de Apoyo	22.11.17
Angélica Marín Díaz Jefa Área VCM	22.11.17
Laura Echeverría Correa Directora Nacional SernamEG	

La presente Orientación Técnica ha sido construida a partir de un proceso participativo, que comenzó en Julio en el Encuentro Nacional de VCM y que continuo mediante talleres de Co-Construcción entre agosto y septiembre de 2017, en los cual se vieron involucrados los equipos territoriales y regionales de las siguientes regiones: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, RM, O'Higgins, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN 6

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG 6
1.1. Misión del Servicio 6
1.2. Objetivos Estratégicos 7
1.3. Enfoques Orientadores del Servicio 9
1.4. Enfoques 13

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM 21
2.1. Planteamiento del Problema 21
2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes 24
2.3. Descripción de Programas/Línea 27

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CENTRO DE LA MUJER 30
3.1. Planteamiento y Justificación del Dispositivo 30
3.2. Objetivos 32
- o Objetivo General 32
- o Objetivo Específicos 32

3.3. Población Participante: Población Potencial y Objetivo 33
- o Población Potencial 33
- o Población Objetivo 33

3.4. Coberturas 34
3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos 37
3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional 53
3.7. Trabajo Preventivo 59
3.8. Resultados esperados e indicadores 66
- o Resultados Esperados 66

o Indicadores 67
3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes 68

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO 69
4.1. Importancia del registro 69
4.2. Requerimientos Técnicos 71
4.3. Registros de los Centros de la Mujer 72

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO 73
5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados 73

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO 89
6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución 89

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL 91

ÍNDICE DE TABLAS Y DIAGRAMAS

- Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género 11
- Diagrama Nº 2: Enfoques 13
- Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM 23
- Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM 25
- Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 27
- Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM 29
- Tabla Nº 2: Cobertura de los Centros de la Mujer 34
- Diagrama N°6: Fases de la Intervención CDM 37
- Tabla n°3: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida 52
- Diagrama N°7: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención 55
- Diagrama N°8: Gestión Intersectorial del Programa de Atención 56
- Diagrama N°9: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema 57
- Diagrama Nº 10: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 60
- Diagrama Nº 11: Objetivos de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 60
- Diagrama Nº 12: Resultados Esperados de Difusión para CDM que hacen trabajo Preventivo 631
- Diagrama Nº 13: Resultados Esperados de Sensibilización para CDM que hacen trabajo Preventivo 63
- Diagrama Nº 14: Resultados Esperados de Capacitación para CDM que hacen trabajo Preventivo 65
- Diagrama Nº 15: Resultados Esperados de Coordinación Intersectorial para CDM que hacen trabajo Preventivo 66
- Diagrama Nº 16: Registros de Información de CDM 72
- Tabla Nº4: Funciones del Equipo Profesional 78

[redacted]

0. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Orientaciones Técnicas 2018-2019 de los Centros de la Mujer (CDM) del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres[1].

Las presentes Orientaciones Técnicas tienen como propósito establecer lineamientos transversales a los modelos programáticos[2] que implementa el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), a través de entidades ejecutoras, en el marco del cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley Nº 20.820.

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 esta asociación estratégica, y que proporcione a los equipos regionales del SernamEG las directrices para su cometido.

Serán parte integrante de estas Orientaciones Técnicas documentos anexos donde se entregan lineamientos específicos para apoyar la intervención de cada dispositivo.

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG

1.1. Misión del Servicio

Las orientaciones actualizan los enfoques institucionales que otorgan un sello a las prácticas de las entidades ejecutoras, en el contexto de implementación de los modelos programáticos orientados a las autonomías económica, física y en la toma de decisiones

[1] La Orientación Técnica 2018-2019 ha sido construida mediante la participación activa de distintas personas, tanto los equipos de dispositivos, equipos de entidades ejecutoras, los y las Encargadas Regionales, Equipo del Área Nacional y Autoridades SernamEG. Mediante talleres de Co-Construcción realizados en Agosto y Septiembre de 2017 en que participaron los equipos de dispositivos y profesionales de los distintos territorios del país se definieron lineamientos, diseño de los modelos, enfoques de intervención y otros aspectos centrales.

[2] Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción; Mujeres, Ciudadanía y Participación; Mujeres Jefas de Hogar; 4 a 7; Mujeres, Asociatividad y Emprendimiento y, Atención, Protección y Reparación de la VCM; Prevención de la VCM

de las mujeres. Esta actualización se desarrolla en el marco de creación de la nueva institucionalidad[3] y del cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[4], que instalan nuevos desafíos para la ejecución de modelos programáticos.

La Misión de SernamEG es:

"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos de la diversidad de mujeres a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, con enfoque territorial, aportando en la transformación cultural del país".

1.2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se propone son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo, como asimismo, que promuevan el derecho al cuidado corresponsable, entre hombres y mujeres y entre el Estado y las familias, poniendo en valor el aporte del trabajo no remunerado (doméstico y de cuidados) a la economía del país.

2. Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres, mediante la implementación de programas e iniciativas de sensibilización y formación sobre sexualidad y reproducción, desde un enfoque de género y derechos.

[3] Ley N° 20.820, promulgada el 08. 03.2015
[4] Para mayor información: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

[redacted]

3. Promover y fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de medidas, dispositivos o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia de género.

4. Incrementar y fortalecer la autonomía política y social de las mujeres, mediante la implementación de planes y programas que promuevan la construcción y ejercicio de ciudadanía, el fomento del liderazgo y la participación incidente.

5. Implementar modelos de acciones programáticas de igualdad y equidad de género, a través de la coordinación intersectorial en el territorio.

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.

Para esta nueva etapa institucional se han definido orientaciones técnicas transversales a los Modelos Programáticos y orientaciones específicas para cada Modelo, las que son complementarias. Las primeras tienen por objetivo presentar el marco normativo y de referencia conceptual a partir del cual se deben materializar los procesos de ejecución[5], monitoreo o seguimiento[6] y evaluación[7] y las específicas profundizan en cada uno de los Modelos Programáticos.

[5] El término ejecución hace referencia a una acción que se concreta, supone el conjunto de tareas y actividades que suponen la realización del proyecto. En esta fase se da lugar a un proceso que pretende transformar la situación que dio origen a la intervención por ello resulta fundamental cautelar que ésta se desarrolle de acuerdo al marco normativo y a los enfoques que la orientan.

[6] El Monitoreo es el proceso continuo de seguimiento que se realiza durante la ejecución de un programa o proyecto. Es un proceso, de gestión y de política, ya que permite optimizar sus procesos, resultados e impactos. Constituye un insumo indispensable para la gestión administrativa y estratégica de una iniciativa pública que se relaciona con el logro de los objetivos de la intervención (MDS, 2015).

[7] La evaluación es un proceso de análisis y valoración de la intervención, mediante la cual se realiza una reflexión critica entre lo realizado y lo programado. Para ello, la evaluación utiliza criterios, instrumentos, técnicas, que permiten producir información y obtener resultados fiables y suficientes para la toma de decisiones (MDS, 2015).

1.3. Enfoques Orientadores del Servicio

- **Marco Normativo Internacional**

La Organización de Naciones Unidas (ONU), aprobó en el año 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual constituye un llamado para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas y todos, sin dejar a nadie atrás. Esta agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático. Estos Objetivos son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los logros alcanzados con ellos por los países, así como avanzar hacia aquellas metas que no fueron conseguidas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos, aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

Para garantizar de manera eficaz los derechos humanos de las mujeres la Organización de las Naciones Unidas, ha establecido tratados internacionales sobre derechos humanos. Cada uno de estos tratados cuenta con un comité de expertas/os encargadas/os de supervisar la aplicación del tratado por los Estados Partes. Algunos de los tratados se complementan con protocolos facultativos relativos a preocupaciones específicas.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH, 2016).

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones de expertas/os dedicadas/os específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

[redacted]

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, que está considerada como la carta internacional de derechos de las mujeres, se define qué es la discriminación y se establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981.

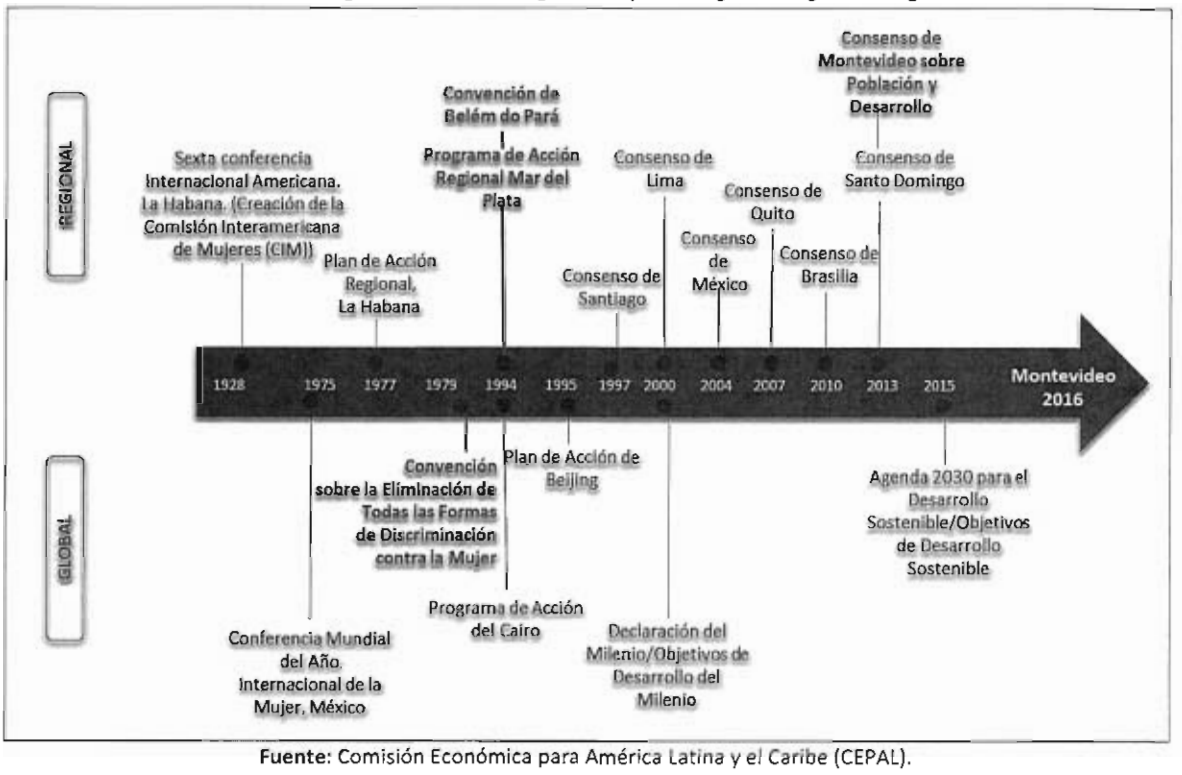
- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, un grupo de 23 expertas/os independientes en los derechos de las mujeres procedentes de diferentes Estados que han ratificado la Convención. Los países que son partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité (un órgano creado en virtud del tratado) examina esos informes y puede también aceptar denuncias sobre violaciones e investigar las situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

Las acciones que desarrolla SernamEG, forman parte de los informes de Chile al Comité.

Estos acuerdos globales han tenido también expresiones particulares a nivel de la región de América Latina y El Caribe, entre ellos es posible identificar:

Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)

Esta Convención, establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Este tratado interamericano de derechos humanos ha constituido el marco para la adopción de leyes y políticas sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte de la Convención, formulación de planes nacionales, organización de campañas e implementación de protocolos y de servicios de atención, entre otras iniciativas; y ha sido un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

El último de estos hitos, es el Consenso de Montevideo que sancionó la Estrategia de Montevideo (2016), que tiene por objeto guiar la implementación de la Agenda Regional de Género y asegurar que se emplee como hoja de ruta con vistas a alcanzar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible a nivel regional desde el enfoque de igualdad de

[redacted]

género, la autonomía y los derechos humanos de las mujeres. Identifica cuatro nudos estructurales que es necesario enfrentar: la desigualdad socioeconómica y la pobreza; los patrones culturales patriarcales, discriminatorios y violentos y la cultura del privilegio; la división sexual del trabajo y la injusta organización social del cuidado, y la concentración del poder y las relaciones de jerarquía en el ámbito público. Para superar estos nudos, se establecen 74 medidas en diez ejes de implementación: 1. Marco normativo, 2. Institucionalidad, 3. Participación, 4. Construcción y fortalecimiento de capacidades, 5. Financiamiento, 6. Comunicación, 7. Tecnología, 8. Cooperación, 9. Sistemas de información y 10. Monitoreo, evaluación y rendición de cuentas[8]

Esta estrategia fue aprobada por los Estados miembros de la CEPAL en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, realizada en Montevideo, Uruguay en octubre del año 2016.

El análisis de los acuerdos derivados de las Conferencias Regionales sobre la Mujer dan cuenta que en cada plan, programa o consenso se reconoce el valor político y programático de los anteriores, sumando lenguajes, enfoques y problemáticas emergentes antes no considerados.

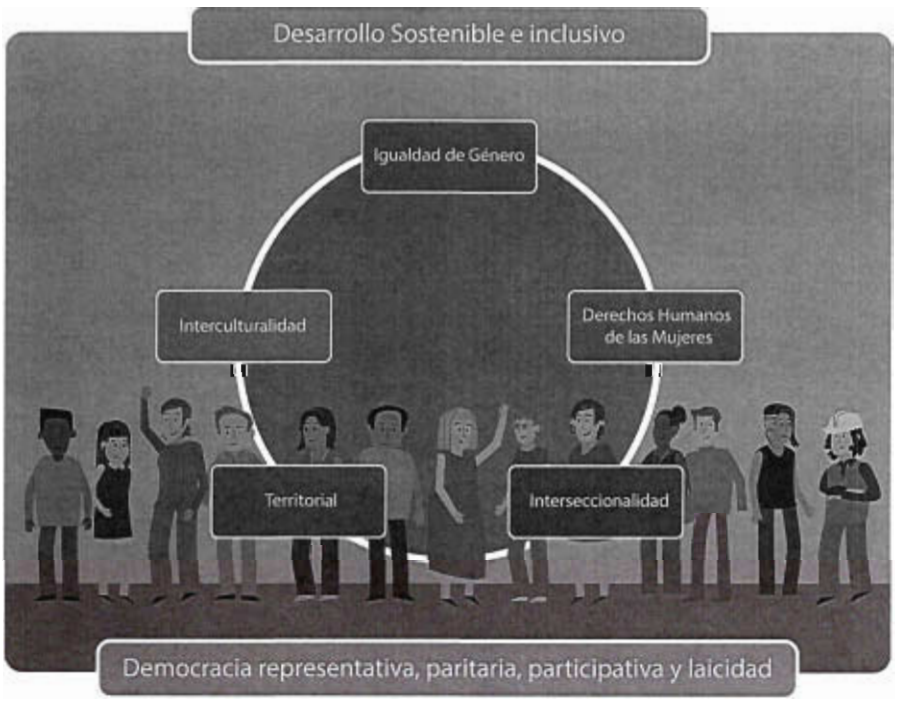
El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que los Estados deben respetar, ya que al pasar a ser partes en los tratados internacionales, "los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos" (ACNUDH, 2016).

[8] Para mayor información: https://www.cepal.org/es/publicaciones/41011-estrategia-montevideo-la-implementacion-la-agenda-regional-genero-marco

1.4. Enfoques

Los enfoques se entienden de acuerdo a lo señalado en la estrategia de Montevideo, como "marcos conceptuales e ideológicos que se encuentran interrelacionados y no se comprenden de manera separada o fragmentada sino de forma sinérgica" (CEPAL, 2016; p. 19). Están orientados hacia un fin que es: erradicar la discriminación contra las mujeres, alcanzar su autonomía, el ejercicio pleno de sus derechos, y lograr la igualdad de género.
En correspondencia a los elementos expuestos en el marco normativo internacional y a las definiciones institucionales, el SernamEG ha definido los siguientes enfoques transversales que otorgan un sello al conjunto de sus modelos programáticos:

Diagrama Nº 2: Enfoques



Fuente: SernamEG, 2017

Cada uno de estos enfoques tiene una expresión particular en cada modelo programático, no obstante, se debe tener presente que constituyen un lugar desde el cual se analiza, ejecuta y orienta el conjunto de la intervención, desde el trabajo directo con las mujeres y hombres, la relación con otros actores y las relaciones entre el equipo de trabajo, entre otras. Es decir, deben permear el conjunto de acciones que se desarrollan en el marco de la gestión programática.

1.- Enfoque de Igualdad de Género: El enfoque de igualdad de género constituye un eje central y transversal que necesita estar presente en toda la acción del Estado por lo que debe adoptarse en todos los planes, programas y políticas públicas, y se lo considera un factor clave para consolidar la democracia y avanzar hacia un modelo de desarrollo más participativo e inclusivo (Consenso de Santo Domingo) (CEPAL, 2013).

Éste distingue entre los conceptos sexo y género, permitiendo un análisis de las desigualdades entre lo femenino y lo masculino, visibilizando la posición de desventaja, que los patrones sociales y culturales, producto del sistema sexo-género, instalan y naturalizan en las distintas sociedades y en la nuestra en particular. El sistema sexo-género tiene expresiones diferenciadas en los territorios.

El enfoque de igualdad género, en tanto categoría analítica, permite la reflexión crítica sobre las concepciones, creencias y pensamientos que refuerzan las relaciones de subordinación y dependencia basadas en el género. Es un enfoque relacional, que hace explícitas las relaciones de poder que se dan en el contexto de la división sexual del trabajo, que asigna a hombres y mujeres tareas diferenciadas con valoración desigual.

Este enfoque hace referencia a la igualdad, lo que supone que se dé un tratamiento idéntico a mujeres y hombres, acompañado de un tratamiento diferenciado (equitativo) cuando, por razones biológicas o sociales vinculadas al orden de género dominante (por ejemplo, sexualidad y reproducción, o participación en puestos de decisión en el ámbito público), se requieran distinciones con el objeto de ejercer los derechos de manera universal y conformar un cuerpo coherente de políticas públicas y programas transformadores.

Es por esta razón que los Modelos Programáticos de SernamEG, reconociendo la subordinación de las mujeres, se orientan preferentemente al trabajo con ellas, teniendo presente que se espera modificar relaciones de poder.

El enfoque de igualdad de género incorpora el concepto de empoderamiento o poderío, como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso y toma de conciencia sobre el poder; dando lugar a potenciar sus autonomías y

fortalecer sus competencias en las distintas esferas, tanto a nivel personal como colectivo. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las mujeres 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").

2.-Enfoque de derechos humanos de las mujeres: La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT-)[9]

En el marco de los desafíos de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la agenda regional de género avanza y sienta bases para incluir el reconocimiento de nuevos derechos —como es el caso de los derechos sexuales y derechos reproductivos, derechos medioambientales y derecho al cuidado, como parte de los derechos humanos.

El enfoque de derechos humanos, busca ampliar la democracia al proteger la integridad de las personas, eliminando formas de dominio, de discriminación y de violencia. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de, nacionalidad, territorio, sexo, raza, situación migratoria, religión, lengua, o cualquier otra condición. Los derechos humanos son universales, inherentes, irrenunciables, inalienables, imprescriptibles, dinámicos e indivisibles o interrelacionados y sin jerarquía de unos sobre los otros.

Elementos de buenas prácticas en el marco de los derechos humanos[10]

[9] CEPAL (2016): "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.
[10] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

- Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptoras pasivas de productos y servicios.
- La participación es a la vez un medio y un objetivo.
- Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo.
- Tanto los resultados como los procesos son supervisados y evaluados.
- Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas en un marco de respecto, resguardo, promoción y garantía de estos derechos.

3.- Enfoque de Interculturalidad: Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/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 la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención 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 multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación 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[11].

4.- Enfoque Interseccional: 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

[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016)

un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.
De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

5.- Enfoque Territorial: El territorio corresponde al "espacio socio-geográfico apropiado por los vínculos e interacciones sociales que producen, reproducen o transforman un conjunto de actores que comparten condiciones de vida, recursos políticos, sociales, económicos y culturales, y factores contextuales que posibilitan o limitan sus posibilidades de desarrollo. De esta forma, resulta central comprender y conocer el Territorio como construcción colectiva en el diseño, ejecución, y evaluación de los programas sociales, considerando que se compone por distintas dimensiones: Económica-productiva, Social-cultural, Ambiental-sustentable y Política institucional y administrativa" (Fosis, 2017; p.4).

El enfoque territorial apela a desarrollar las intervenciones reconociendo las particularidades del territorio (debilidades y potencialidades), incorporando una mirada sistémica que reconoce las expresiones particulares del sistema sexo-género en la región y la comuna (inequidades, brechas, barreras), las necesidades y la mejor manera de abordarlas (recursos, mapa de actores, etc.).

[redacted]

Una intervención con enfoque territorial debería, entre otras cosas[12]:

- Trabajar con participación de los diversos actores presentes en el territorio. Contar con un mapa actualizado de actores públicos-privados y organizaciones de la sociedad civil.
- Contar con una mirada amplia de las desigualdades de género, de carácter sistémico
- Incorporar una perspectiva multiescalar en la gestión, que permita conectar el ámbito local con el regional y el nacional
- Generar complementariedad/sinergia con otras intervenciones presentes en el territorio
- Ser oportuna y pertinente a las dinámicas propias del territorio, en especial con los lineamientos que establecen los instrumentos de desarrollo regional y comunal como por ejemplo las Estrategia de Desarrollo Regional, PLADECO, PADEM, entre otros.

Desde el enfoque territorial, se releva el encadenamiento programático como una forma de gestionar la oferta de servicios, poniendo en el centro la mejora de las condiciones y situación de las mujeres y la igualdad de género, lo que favorece una mayor integralidad y pertinencia en las intervenciones.

Los encadenamientos programáticos pueden darse en relación a las/los participantes, en referencia al territorio (encadenar programas y/o componentes en un mismo territorio pero con distintos/as participantes).

Lo anterior hace referencia a generar encadenamientos pertinentes, identificados desde el conocimiento del territorio que tienen los equipos, abordando la situación particular de las participantes y oportunidades territoriales.

Para lo anterior resulta central elaborar participativamente un mapa de recursos del territorio, que favorezca el encadenamiento, el trabajo conjunto en favor del logro de los objetivos de la intervención y de su sostenibilidad.

[12] FOSIS, Orientaciones Programáticas 2017.

Los enfoques de **desarrollo sostenible e inclusivo, democracia representativa, paritaria** y **laicidad,** constituyen un horizonte de sentido para avanzar en igualdad de género y ponen el acento en que es necesario también hacer frente a las condicionantes estructurales de la desigualdad, es decir no es suficiente solo el desarrollo de capacidades en las mujeres y hombres.

El Consenso de Quito aprobado por la décima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (2007) reconoce la paridad como "uno de los propulsores determinantes de la democracia, cuyo fin es alcanzar la igualdad en el ejercicio del poder, en la toma de decisiones, en los mecanismos de participación y representación social y política, y en las relaciones familiares al interior de los diversos tipos de familias, las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales", además de constituir "una meta para erradicar la exclusión estructural de las mujeres" (CEPAL, 2007a, pág. 3).

En los Consensos se reconoce que la igualdad de género debe ser el eje central y transversal de toda acción del Estado para fortalecer la democracia y para lograr un desarrollo inclusivo, y se puede observar un llamado de atención sobre el vínculo entre los derechos humanos, la consolidación de la democracia representativa y participativa, y el desarrollo económico y social" (Consenso de Quito, 2007).

A partir de la X Conferencia Regional sobre la Mujer, celebrada en Quito, los diferentes acuerdos incluyen una referencia a la centralidad del Estado laico para la garantía de los derechos y autonomía de las mujeres (Consenso de Quito, párr. 8, y Consenso de Brasilia). Si bien se reconoce que se debe garantizar la libertad de culto y religiosa, esto debería estar condicionado a que se respeten los derechos humanos de las mujeres (Consenso de Brasilia).

En los acuerdos de los últimos años se considera la implementación de formas participativas de gobierno como garantías para el ejercicio efectivo de los derechos humanos y la consolidación de la democracia, la transparencia y la gobernanza (Consenso de Santo Domingo, párr. 10).

Estos enfoques también se reflejan en la intervención, en la forma como se toman las decisiones, en las metodologías de trabajo, de evaluación, etc.

[redacted]

Avanzar en el ejercicio autónomo de los derechos supone reconocer que las personas poseen saberes y experiencias preexistentes, así como un abanico de creencias, mitos, prejuicios, valores, actitudes y prácticas, que aportan en los procesos de construcción, deconstrucción y reconstrucción del conocimiento sobre los asuntos que les afectan. En este sentido, son las personas las protagonistas de sus procesos de formación y construcción del conocimiento gracias a la reflexión, el debate y el intercambio de saberes, experiencias y emociones, tienen derecho a ser consultadas y a participar activamente en la promoción, protección y vigilancia de sus derechos. Supone a la vez ser consideradas en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan sus vidas. Esto incluye[13]:

- Asegurar la entrega de la información necesaria a jóvenes, mujeres y todas las personas, para que se formen su propia opinión en los asuntos que les afecten.
- Crear las condiciones para la libre expresión de las opiniones.
- Establecer los mecanismos que garanticen su participación y que sus opiniones sean escuchadas
- Asegurar su participación en la toma de decisiones.

La metodología participativa promueve y procura la incorporación activa y protagónica de todas las personas, incluyendo a quienes facilitan. Este principio busca promover y generar la posibilidad de transformación personal, grupal y cultural.

[13] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

[redacted]

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM

2.1. Planteamiento del Problema

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 en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El 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 la violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG implementa dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Los programas/línea se denominan:

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y**
- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM.**

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un **Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres** en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución 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.

[redacted]

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje 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 sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

De allí que dicho Modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la *"capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles"* (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención**, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural.

Así mismo, las acciones de **Atención** que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de **Protección** para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad.

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la **Reparación**, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes

En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. 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"*[14] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, en correspondencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018, atiende las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***

[14] Articulo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel 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 su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, raza, pertenencia a pueblos indígenas u originarios, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

Además es necesario considerar ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación con las **manifestaciones o tipos de violencia**, a continuación se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas/Línea del Área VCM:

[redacted]

- **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:** 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.

[redacted]

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

ESPACIOS		Público y privado
CONTEXTOS		Pareja/íntimo, intrafamiliar/domestico, laboral, educativo, callejero, carcelario, de salud, conflicto armado, manifestaciones/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofe, mediático, virtual, institucional, estatal, colonial, entre otros.
MANIFESTACIONES	TIPOS	Física, psicológicas, sexual, económica-patrimonial
	EXPRESIONES	Gineco-obstétrica, amenazas, femicidios, acoso, violación, mutilación genital, explotación sexual, esterilización forzada, insultos, humillaciones, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, abuso sexual, hostigamiento, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, parto deshumanizado, discriminación, tortura, trata de personas, entre otros.
MUJERES		Diversidad de mujeres según: Sexo/género, edad/generación, clase social/ nivel socioeconómico, raza, pueblo originario, indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, ruralidad/urbanidad, territorio, comuna, portadora de VIH, entre otras.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

2.3. Descripción de Programas/Línea

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres a lo largo y ancho del país.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

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/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800).

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra la Mujer.

- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**

La línea de violencia extrema, tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, la línea dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

[redacted]

Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CENTRO DE LA MUJER

3.1. Planteamiento y Justificación del Dispositivo

La violencia contra las mujeres (VCM), afecta a todas las mujeres de manera transversal y puede ocurrir al interior de la pareja, en el trabajo, en los lugares de estudio y en los espacios públicos, sin embargo su origen cultural permite que sea un fenómeno invisible, lo que dificulta avanzar en su erradicación, ella debe ser entendida como una violación a los derechos humanos y libertades fundamentales, pues menoscaba o anula el goce de los mismos. Y, está directamente vinculada a la desigualdad en la distribución del poder y a las relaciones asimétricas que se establecen entre hombres y mujeres en nuestra sociedad.

Respecto a la violencia de pareja, y según la Encuesta VIF del Ministerio Interior y Seguridad Pública (2012) un 31,9% de las mujeres sufre violencia de pareja o expareja. Asimismo el reporte de Carabineros de Chile, señala que en el año 2016[15] se realizaron más de 127.682 denuncias por violencia de pareja. Lo anterior, da cuenta de la magnitud del problema que afecta la población de mujeres en Chile.

Como estrategia para abordar esta problemática el año 2000, SERNAM puso en marcha los "Centros de Atención Integral y Prevención en Violencia Intrafamiliar", conformados por equipos interdisciplinarios, y posteriormente el año 2005, crea los Centros de Atención Integral y Prevención de Violencia Intrafamiliar, hoy denominados "Centros de la Mujer" de SernamEG, siendo 103 los dispositivos distribuidos en las 15 regiones del país.

Actualmente, al transitar de la intervención sólo centrada en violencia al interior de la familia e incorporar todas las formas de violencia contra la mujer, el dispositivo ha ampliado y diversificado sus prestaciones, capacitando a sus equipos para la entrega de información y orientación en todas las violencias de género, quedando la atención psicosociojurídica focalizada en la violencia de pareja.

En el dispositivo se cuenta con las siguientes prestaciones:

[15] Según el Boletín Estadístico 2016 de la Fiscalía Nacional.

1. **Orientación e información.** Las mujeres en su diversidad que viven o han vivido violencia en el espacio público y/o privado, en distintos contextos y manifestaciones; tienen derecho a ser atendidas por una profesional y/o técnica del equipo que les brinde la contención necesaria mediante una primera acogida, con el fin de generar una derivación asistida a la red institucional y/o interinstitucional pertinente a cada caso, y realizar el seguimiento respectivo. En caso de corresponder a VCM en contexto de pareja, se debe realizar el ingreso de la misma[16].

2. **Ingreso, atención y protección.** La diversidad de mujeres que han vivido o actualmente se encuentran viviendo una situación de violencia, por parte de su pareja o ex pareja, tienen derecho a ingresar a un CDM y recibir atención, esto se refiere a la implementación de un plan de intervención psico-socio-educativo y jurídico, y en cada caso, según la evaluación de riesgo, activar la red de protección para detener la violencia[17].

3. **Seguimientos.** Tanto en la fase de Orientación e Información, como una vez que se ha verificado la salida de la mujer del Centro, se deberá realizar por parte del equipo profesional un seguimiento[18], a través de diversas acciones dependiendo del caso, tales como: visitas domiciliarias (de acuerdo a disponibilidad de recursos del equipo), contactos telefónicos, entrevistas con la mujer y sus redes de apoyo, según corresponda al tipo de salida y nivel de gravedad de la violencia. En los casos de mujeres con alto riesgo se debe realizar de forma presencial[19], con el fin de verificar el estado actual de la mujer.

Para la ejecución de los dispositivos se suscribe Convenios de Colaboración con instituciones públicas o privadas, quienes elaboran sus proyectos en base a los lineamientos técnicos entregados por SernamEG.

[16] Usar instrumento denominado Anexo de Información diagnóstica.
[17] Usar instrumento denominado Ficha de Ingreso.
[18] En el caso de Orientación e información el seguimiento no será considerado en sistema de registro y las acciones a implementar serán coordinaciones telefónicas y derivación con ficha u otro que se estime de acuerdo al sector.
19 Utilizar instrumento denominado: Ficha de Seguimiento.

3.2. Objetivos

- **Objetivo General**

Contribuir en el ámbito local a disminuir la violencia contra las mujeres en su diversidad[20], a través de acciones de atención, protección y prevención, considerando la articulación, coordinación y derivación a redes que permitan generar una respuesta interinstitucional oportuna y asistida en el territorio.

- **Objetivo Específicos**

1. Entregar orientación e información a todas las mujeres que espontáneamente consultan y que viven o han vivido violencia de género[21] para la adecuada atención y contención en el mismo Centro o bien la derivación asistida a la red institucional y/o interinstitucional, presente en el territorio, pertinente a cada caso[22].

2. Evaluar el riesgo de las mujeres que ingresan al centro, que permita determinar y abordar las necesidades de protección de las mujeres que viven o han vivido violencia de pareja, y cuando corresponda activar la red de protección inmediata, institucional y/o interinstitucional.

3. Realizar seguimiento a las mujeres que han sido atendidas y han egresado del dispositivo[23], para monitorear la situación actual de violencia y el nivel de riesgo en la que se encuentran, activando las acciones de protección, en caso de ser necesarias.

4. Aportar en la prevención de la VCM en el espacio local, a través de la implementación de acciones en las líneas de difusión, sensibilización, capacitación, articulación y coordinación con redes intersectoriales.

[20] Al hablar de las mujeres en su diversidad se alude a migrantes, descendientes de pueblos indígenas, refugiadas o cualquier mujer que viva violencia por parte de su actual o anterior pareja
[21] En el espacio público y/o privado, en distintos contextos y manifestaciones.
[22] Para ello contará con insumos tales como: Mapeo y Catastro de recursos presentes en el territorio (elaboración a cargo del equipo del Centro de la Mujer en su proyecto anual). Ficha de Orientación e Información.
[23] Cualquiera sea el tipo de salida (egreso, deserción, traslado, derivación, interrupción).

[redacted]

3.3. Población Participante: Población Potencial y Objetivo

- **Población Potencial**

La población potencial refiere a las mujeres que viven en Chile mayores de 18 años que según proyecciones del INE, son 7.559.642 mujeres para el 2018[24].

- **Población Objetivo**

Las mujeres mayores de 18 años que viven en las comunas donde existe cobertura del dispositivo y que han vivido/viven violencia de género[25]. Para dicha población existen criterios de ingreso tanto para la Orientación e Información como para la **Intervención psico-socio-educativa y jurídica**:

Orientación e información:
A todas las mujeres de 18 años o más que consulten, sufren o han sufrido algún tipo de VCM por razones de género; sin importar su nacionalidad, estado civil, nivel socioeconómico, nivel educativo, pertenencia a pueblos indígenas, discapacidad, ocupación, religión, creencias, salud, identidad de género u orientación sexual, entre otras[26].

Intervención psico-socio-educativa y jurídica:
Mujeres de 18 años o más que hayan sufrido violencia por parte de su pareja o ex pareja. Así como en aquellos casos de VCM que se evalúe pertinente brindar atención. Para lo anterior, se requiere la voluntad de la mujer de recibir atención.

[24] Instituto Nacional de Estadísticas, INE (2014) Proyecciones Poblacionales al 2020, considerando rangos etarios.
[25] Excepcionalmente esta población puede considerar mujeres de 17 años.
[26] Enfoque Interseccional e Intercultural.

[redacted]

3.4. Coberturas

Está definida en acuerdo con las Entidades Ejecutoras, a través de un convenio de colaboración. Estos organismos son principalmente Municipios, Gobernaciones y Fundaciones. Es importante mencionar que existen 103 Centros de la Mujer a nivel Nacional, con una cobertura de 288 comunas.

Tabla Nº 2: Cobertura de los Centros de la Mujer

Arica y Parinacota	1	Arica	Arica
Tarapacá	3	Iquique	Iquique
		Alto Hospicio	Alto Hospicio
		Pozo Almonte	Pozo Almonte, Huara, Camiña, Colchane y Pica.
Antofagasta	3	Antofagasta	Antofagasta, Mejillones, Sierra Gorda y Taltal
		Calama	Calama y San Pedro de Atacama
		Tocopilla	Tocopilla y María Elena
Atacama	3	Copiapó	Copiapó, Tierra Amarilla, Caldera
		Chañaral	Chañaral, Diego de Almagro, El Salvador, El Saldado
		Vallenar	Vallenar, Freirina, Huasco
Coquimbo	4	La Serena	La Serena, Vicuña, Paihuano
		Coquimbo	Coquimbo, Andacollo, La Higuera
		Ovalle	Ovalle, Monte Patria, Combarbalá, Río Hurtado, Punitaqui
		Illapel	Illapel, Salamanca, Canela, Los Vilos
Valparaíso	11	Valparaíso	Valparaíso
		Viña del Mar	Viña del Mar
		Villa Alemana	Villa Alemana, Quilpué, Limache
		Los Andes	Los Andes, San Esteban, Calle Larga, Rinconada
		San Antonio	San Antonio, Cartagena, Santo Domingo, El Tabo, El Quisco, Algarrobo
		La Ligua	Cabildo, Petorca, La Ligua
		Quillota	Quillota, La Cruz, Olmué
		Con Con	Con Con, Puchuncaví, Quintero
		La Calera	La Calera, Hijuelas, Nogales
		San Felipe	San Felipe, Putaendo, Santa María, Panquehue, Llay-Llay, Catemu
		Isla de Pascua	Isla de Pascua
O'Higgins	4	San Fernando	San Fernando, Chimbarongo, Santa Cruz
		Rancagua	Rancagua, Graneros, Machalí
		Rengo	Rengo, Malloa, San Vicente
		Pichilemu	Pichilemu, Marchigue, Litueche.
El Maule	7	Talca	Talca, Maule, San Rafael, San Clemente, Curepto
		Curicó	Curicó, Teno, Rauco, Romeral, Hualañe
		San Javier	San Javier, Villa Alegre, Linares
		Molina	Molina, Río Claro, Sagrada Familia
		Parral	Parral, Retiro, Longaví
		Cauquenes	Cauquenes, Chanco, Pelluhue
		Constitución	Constitución, Empedrado

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Área Violencia contra las Mujeres
Programa de Prevención
Programa de Atención, Protección y Reparación
Línea de Violencia Extrema

REGIÓN	N° DE CENTROS	CENTRO	COBERTURA
Bio Bio	15	Los Ángeles	Los Ángeles, Antuco y Quilleco
		Mulchén	Mulchén y Negrete
		Chillán	Chillán Viejo, Chillán, Bulnes, Pinto, y Coihueco
		Cabrero	Cabrero, Yungay, Yumbel, Tucapel
		Chiguayante	Chiguayante, Hualqui, Florida
		Concepción	Concepción, San Pedro de la Paz y Santa Juana
		Penco	Penco, Trehuaco, Coelemu
		Talcahuano	Hualpén, Talcahuano
		Curanilahue	Curanilahue, Los Alamos, Lebu
		San Carlos	San Carlos, San Nicolás, Niquén, Ninhue
		Coronel	Coronel, Lota
		Cañete	Cañete, Contulmo, Tirúa
		Arauco	Arauco
		Santa Bárbara	Quilaco, Quilleco y Santa Bárbara
		Alto Bio Bio	Alto Bio Bio
Araucanía	9	Temuco	Temuco, Padre las Casas, Vilcún
		Villarrica	Villarrica, Pucón, Curarrehue, Loncoche
		Angol	Angol, Renaico, Los Sauces, Purén, Lumaco
		Victoria	Victoria, Collipulli, Ercilla, Traiguén, Lonquimay
		Nueva Imperial	Nueva Imperial y Chol Chol
		Lautaro	Lautaro, Perquenco, Galvarino, Curacautín, Melipeuco
		Freire	Freire, Pitrufquén, Gorbea, Cunco, Teodoro Schmidt, Toltén
		Carahue	Carahue y Saavedra.
		Centro Móvil	Coberturas de carácter regional, involucrando territorios urbanos y rurales alejados como comunidades indígenas.
Los Ríos	5	Valdivia	Valdivia, Corral
		La Unión	La Unión, Río Bueno, Lago Ranco
		Lanco	Lanco, San José de la Mariquina, Mafil
		Panguipulli	Panguipulli, Neltume, Liquiñe, Choshuenco, Coñaripe
		Paillaco	Paillaco y sectores rurales.
Los Lagos	5	Puerto Montt	Puerto Montt
		Osorno	Osorno, San Pablo, Puyehue, Puerto Octay, Purranque, Río Negro, San Juan de la Costa
		Llanquihue	Puerto Varas, Cochamó, Calbuco, Maullín Los Muermos, Fresia, Llanquihue, Frutillar
		Palena	Toda la Provincia de Palena, es decir, abarca las comunas de Chaitén, Futaleufú , Hualaihué y Palena.
		Provincia de Chiloé	Ancud, Castro, Quemchi, Dalcahue, Curaco de Vélez, Quinchao, Puqueldón, Chonchi, Queilén, Quellón
Aysén	2	Coyhaique	Coyhaique, Cochrane, Chile Chico
		Puerto Aysén	Puerto Aysén, Cisnes, Melinka
Magallanes	2	Punta Arenas	Punta Arenas, Laguna Blanca
		Puerto Natales	Puerto Natales

Metropolitana	29	Santiago	Santiago, Providencia
		Ñuñoa	Ñuñoa, La Reina
		La Florida	La Florida
		Peñalolén	Peñalolén
		Macul	Macul y San Joaquín
		Puente Alto	Puente Alto, Pirque, San José del Maipo
		Estación Central	Estación Central
		Lo Prado	Lo Prado
		Quinta Normal	Quinta Normal
		Cerro Navia	Cerro Navia
		Pedro Aguirre Cerda	Pedro Aguirre Cerda, San Miguel
		Colina	Colina, Lampa, Til Til
		Melipilla	Melipilla, María Pinto, San Pedro
		El Monte	El Monte
		Isla de Maipo	Isla de Maipo, Calera de Tango
		Talagante	Talagante, Peñaflor, Padre Hurtado
		Recoleta	Recoleta, Independencia
		Conchalí	Conchali, Huechuraba
		Renca	Renca
		San Bernardo	San Bernardo , Buin y Paine
		Lo Espejo	Lo Espejo, Cerrillos
		El Bosque	El Bosque
		Maipú	Maipú
		Quilicura	Quilicura
		Pudahuel	Pudahuel
		San Ramón	San Ramón, La Cisterna
		La Pintana	La Pintana
		La Granja	La Granja
		Calera de Tango	Calera de Tango
Total Centros 103		Total de Comunas con Cobertura a Nivel Nacional 288[27]	

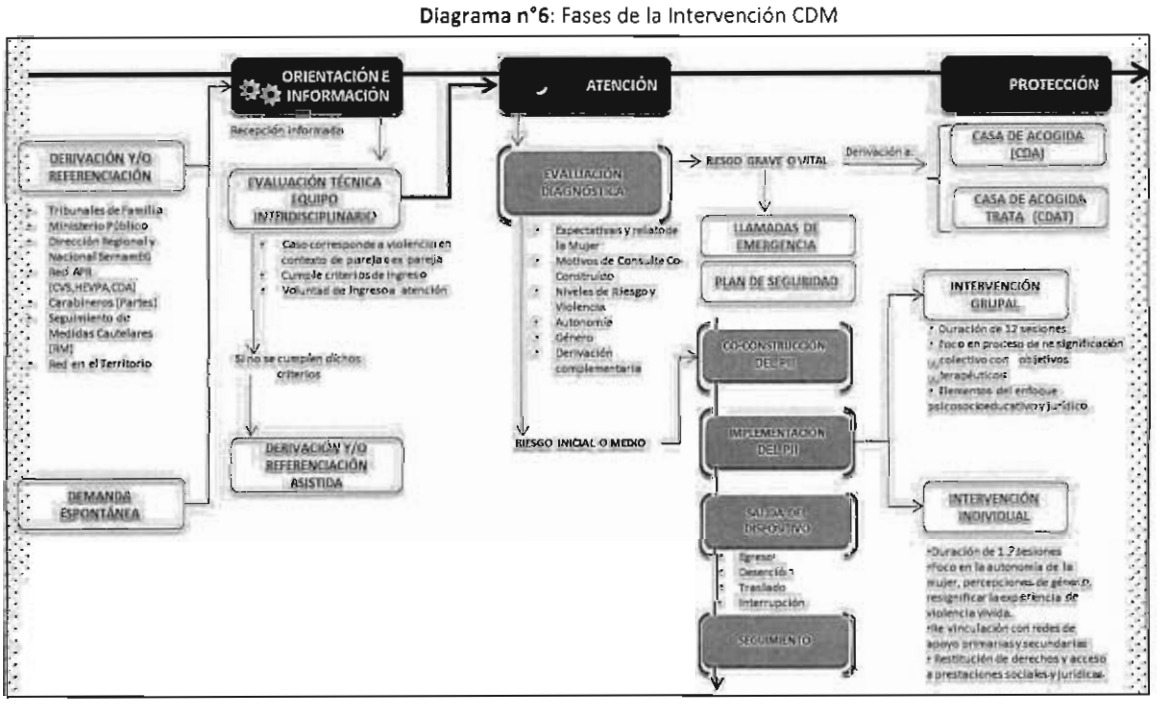
Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

[27] La cobertura indicada se refiere a las comunas que abarca la línea de atención de los Centros de la mujer, a través de la focalización territorial de los dispositivos.

3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos

La intervención en el CDM se compone de dos grandes ejes, que se encuentran en un continuo de atención, con distintos procesos, dentro de un marco acotado de intervención en VCM.

Diagrama n°6: Fases de la Intervención CDM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Orientación e Información

Consiste en la atención y contención de todas las mujeres que consultan, ya sea por VCM u otras temáticas, y la derivación asistida a la red institucional y/o interinstitucional, presente en el territorio.

Cuando una mujer acuda al CDM, una persona del equipo[28] le brindará la contención necesaria mediante una primera acogida, quien deberá siempre orientar e informar en

[28] Esta atención puede ser realizada por un/a monitor/a, Trabajador/a Social, Psicóloga/o, Abogado/a, Coordinador/a.

aquellas temáticas relativas a VCM por las cuales consulta, como por ejemplo: Acoso Laboral, violencia gineco-obstétrica, entre otras.

Es importante destacar que una de las temáticas de orientación dice relación con la ley 21.030, para las personas que quieran conocer acerca de la **interrupción voluntaria del embarazo en tres causales**, brindando acogida, escucha e información para la comprensión y aplicación de esta norma desde la perspectiva de género[29], derivando de manera asistida a las mujeres al sector Salud.

Considerando las diversas realidades territoriales, en localidades pequeñas con dificultades para la asistencia constante de las mujeres, ya sea por distancia u otros factores, se debe evaluar en ésta entrevista al menos niveles de violencia, riesgo e indicadores de daño, tomando medidas urgentes y necesarias para la protección de la mujer en caso de ser requerida. Es importante relevar que el contacto telefónico puede ser una herramienta de intervención que permite mantener el seguimiento hasta el próximo acercamiento de la mujer al CDM.

De ser necesario se debe derivar de manera asistida a la red institucional y/o interinstitucional, además de realizar y registrar esta asistencia[30]. Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con la red intra e interinstitucional; que aseguren que la mujer sea recibida por la institución a la que se deriva, para ello se espera que se coordinen entrevistas a través de los flujos de derivación acordados con las instituciones del territorio, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico asegurando la continuación entre equipos de intervención, entre otras gestiones, de acuerdo al mapeo y catastro de redes territoriales levantado en el proyecto del CDM.

Al finalizar esta fase, se definirá si la mujer ingresará o no al eje de intervención psico-socio-educativa-jurídica del CDM, considerando para ello los criterios de ingresos previamente señalados.

[29] Se encuentra en proceso la elaboración del protocolo de acompañamiento para las mujeres que interrumpan el embarazo en las tres causales que contempla la ley N°21.030, el que una vez terminado será compartido en los aspectos que sean pertinentes a las instituciones y proyectos que corresponden, en este caso CDM.
[30] Dentro de los siguientes 15 días desde que realiza la derivación, vía telefónica o por correo electrónico.

[redacted]

Intervención Psicosocioeducativa y jurídica

- **Etapa diagnóstica**

Al CDM se puede ingresar mediante dos vías, ya sea ingreso por primera vez o por reingreso. Este último corresponde a aquellas mujeres que ha salido de éste ya sea por deserción, egreso, traslado o interrupción de la intervención y solicitan nuevamente atención en el mismo e ingresa a éste, ya sea por violencia por parte de la misma persona, u otra. En esta fase de la intervención se realiza nuevamente una evaluación, considerando riesgo, niveles de violencia y daño, que permita al equipo, brindar apoyo inmediato y elaborar un plan de seguridad, o derivar a una Casa de Acogida (CDA) en caso de ser necesario.

En la primera entrevista diagnóstica, es importante que se presente a la mujer el modelo de intervención, se ajusten expectativas, y se aclare el marco de confidencialidad y voluntariedad del proceso de atención, considerando la diversidad de mujeres atendidas[31] y la adecuación necesaria a las modalidades de intervención y sus metodologías, se debe gestionar coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención del CDM, con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, o que proporcionen una respuesta más especializada y con mayor pertinencia que la disponible en CDM.

Se espera que el diagnóstico se realice en triada o al menos dupla (psicóloga/o, trabajador/a social, abogada/o); es deseable realizar, entre 2 y 4 sesiones, con una duración de 45 a 75 minutos, y que en una de ellas asista el/la abogado/a.

Las entrevistas diagnósticas serán realizadas según la Ficha de Información Diagnóstica, registrando la información en la Ficha de Ingreso. Se entiende que el ingreso inicia con la primera Evaluación Diagnóstica, por tanto toda la información recabada en la fase de orientación e información debe registrarse desde el primer contacto con la mujer, vaciando los antecedentes recopilados en la ficha antes señalada.

[31] Remitirse a los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad profundizados en el apartado referido a los enfoques transversales de estas OT.

[redacted]

El diagnóstico apunta a conocer el sistema de creencias asociadas al género (roles, estereotipos, mandatos socioculturales que naturalizan la violencia), los recursos psicológicos, emocionales y conductuales que ha desplegado la mujer durante el tiempo en que ha estado bajo la situación de violencia, además de la vivencia subjetiva de ésta.

- **Plan de Seguridad**

En los casos en que la mujer presenta nivel de riesgo y /o violencia grave o vital se debe generar un plan de seguridad[32]. Su finalidad es identificar la existencia de factores, estrategias y recursos protectores[33], basadas en los factores de riesgo identificados, para tomar decisiones respecto a su protección, apoyos de seguridad y medidas de protección y cautelares disponibles.

Debe considerarse en este plan, los antecedentes anteriores de violencia de la pareja o expareja y evaluar cómo éstas pueden influir en la seguridad actual, tanto de la mujer como la de sus hijos/as.

En dicho plan se debe otorgar la medida protección telefónica y telemática ofrecida por SernamEG (Servicio de Llamada de Emergencia del Fono VCM 800 104 008), junto a las acciones legales pertinentes, mientras se espera la presentación de querella a fin de lograr medidas cautelares. Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se recomienda verificar con profesionales de URAVIT si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

- **Intervención**

Intervención orientada al acompañamiento en los ámbitos Psicosocial y Jurídico; centrados en que la mujer, como artífice de los cambios que necesita para su vida, de manera informada, protegida y asesorada, pueda tomar decisiones -respetando y fomentando con ello su autonomía-, generando un cambio respecto de la violencia de género vivida y los riesgos asociados.

[32] Sin perjuicio que puede realizarse también cuando se presenten otros niveles de riesgo o de violencia
[33] http://www.endvawnow.org/es/articles/1428-trazar-planes-de-seguridad.html?next=1429

[redacted]

En esta fase se debe elaborar un **Plan de intervención Individual (PII)**, el cual se enfoca en re-significar las experiencias vividas, reconociendo las habilidades que la mujer ha desarrollado para sobrevivir a la violencia (de allí el sentido a que el PII sea producto de una co-construcción con la mujer), de acuerdo a las necesidades de cada una[34]. Se espera que aporte a las mujeres en la deconstrucción de roles y estereotipos de género, asegurando el derecho a una vida sin violencia.

Es crucial promover la participación activa de la mujer en su proceso, para ello se requiere conocer sus expectativas y compromiso con la intervención, lo que deberá considerarse en la elaboración del PII. Se debe solicitar a la mujer la firma del documento que contenga detalladamente los objetivos del plan que se ha co-construido y la aceptación o rechazo de la intervención.

El PII debe ser elaborado por la triada profesional. Específicamente en los casos en que la mujer no solicite acciones jurídicas pero el equipo determine que se trata de una situación de alta complejidad, se debe contar con la orientación técnica del abogado/a para la adecuada toma de decisiones.

El Plan debe considerar el trabajo con las redes no sólo institucionales sino que también personas significativas, familia, amistades, vecinas, estas últimas en acuerdo con la mujer.

Una vez generado el PII, este debe ser ejecutado contemplando una intervención de 6 meses a 1 año[35] contados desde que la mujer ingresa al CDM, sin perjuicio que puede extenderse con el objetivo que la mujer logre avances favorables en todas las áreas contempladas en su PII. Cuando se judicializa la situación de violencia, el PII suele prolongarse, por más de un año, considerando los tiempos de los procesos judiciales.

[34] En aquellas comunas o localidades donde la población objetiva sean mujeres indígenas, debe considerarse en la intervención, la aproximación a su cosmovisión a través de mediadores interculturales existentes, o bien a través de sus referentes culturales, si así ella lo estima.
[35] Usar instrumento denominado Plan de Intervención Psico-socio-jurídica.

- **Atención Grupal**

La principal modalidad de la intervención en este dispositivo corresponde a aquella de tipo grupal, la cual permite que las mujeres elaboren y compartan estrategias y experiencias, generando entre ellas un diálogo reflexivo en torno a lo vivido, reconociendo sus recursos y fortalezas y acompañándose en el re-descubrimiento de sus cualidades.
Este espacio de red de apoyo, facilita la apertura de nuevos escenarios para el desarrollo de sus proyectos individuales y permite el restablecimiento del contacto necesario con otras, muchas veces fracturado por el ejercicio de la violencia.

El objetivo de la atención grupal es generar un espacio de cuidado mutuo, donde se espera que la puesta en común de la propia experiencia de violencia, tenga un efecto potenciador y transformador para el proceso de resignificación, a través de la **emergencia del colectivo como espacio de contención, sororidad y re significación con efectos terapéuticos**.

Los talleres deben considerar en su diseño los aspectos centrales del diagnóstico de cada mujer, que sean relevantes abordar en la intervención, como también temáticas tales como, los diversos espacios en que se da la VCM, manifestaciones y diversidad de mujeres que se ven afectadas, incluyendo los aspectos jurídicos desde una perspectiva de derechos humanos.

La duración de esta modalidad es de 12 sesiones, con una duración promedio de 120 minutos con una periodicidad semanal en un horario estable[36]; sin perjuicio que pueden ajustarse de acuerdo a la realidad local considerando las distancias de traslado.

Es importante que exista planificación de las sesiones del taller, con claridad de los objetivos y que considere las necesidades específicas de cada mujer. Se sugiere incorporar técnicas vivenciales y de expresión corporal, que permita un trabajo introspectivo a través de la expresión de emociones con fines terapéuticos, que apunte al fortalecimiento de los recursos psicológicos de la mujer para superar la vivencia de la violencia de género[37].

[36] Del mismo modo pueden acomodarse los horarios en razón del horario laboral de las mujeres.
[37] Se debe tener en consideración lo trabajado en las Jornadas de Capacitación PNUD, adecuando según realidad territorial.

Los **grupos de apoyo y autogestión** que se puedan generar posterior a la intervención terapéutica grupal permitirán mantener la vinculación y alianza entre las mujeres, transformándose en una red de soporte en el camino de reconstrucción de su proyecto de vida. Se sugiere promover la conformación de estos grupos, ya que permiten que las mujeres se reconozcan como agentes de transformación de sus vidas, siendo una vía para su empoderamiento a partir de la ocupación y auto-organización. Es importante que al inicio sean apoyados por el equipo profesional para posteriormente promover la autonomía de las mujeres en la gestión[38].

Todas las mujeres deben ingresar a grupo. Sin embargo, en aquellos casos donde la intervención grupal no logre reportar beneficios a las mujeres, se coordinarán acciones de gestión en red, para facilitar su incorporación a esta modalidad, siempre y cuando exista voluntariedad por parte de la mujer.

Con aquellas mujeres que presenten problemas de salud mental o de consumo problemático de alcohol/drogas o que requieran atención especializada, deberá evaluarse si es necesario intervenciones estabilizadoras previas al ingreso al grupo, derivando de forma complementaria en casos necesarios a las instituciones pertinentes, para facilitar así su incorporación posterior.

Todas estas consideraciones se basan en la necesidad de que las mujeres cuenten con los recursos –físicos, emocionales, cognitivos- para participar en un proceso reflexivo, de elaboración e integración, evitando incrementar los niveles de ansiedad y angustia que pudieran presentarse en este contexto.

- **Atención Individual**

Esta segunda modalidad de la intervención pueden realizarla los/as profesionales de CDM. Las/los miembros del equipo pueden aportar al proceso de autonomía de la mujer desde el ámbito de desarrollo que realicen, ya sea económica, física, social o política.

[38] En complemento a lo anterior se pueden realizar grupos de danza/danza terapia, yoga, zumba, arte terapia, taller de literatura (el que puede integrar lectura poética o dramatizada, así como realizar intervenciones artísticas), taller de teatro, taller de huerto, manualidades, etc.

[redacted]

El trabajo individual complementa la intervención grupal en las distintas áreas de intervención y tiene duración de 12 sesiones con una periodicidad semanal o quincenal; lo anterior debe ajustarse de acuerdo a cada proceso de intervención y a la demanda de cada CDM. En este ámbito se incluye el diagnóstico inicial.

Dentro de la atención individual se debe considerar los tres ámbitos de intervención:

- **Atención psicológica:** Busca resignificar la vivencia de la violencia sufrida, en el marco de una nueva comprensión presente, evitando patologizar dichas vivencias. Se trata de un acompañamiento empático y respetuoso que permita a la mujer en un espacio de contención y seguridad, avanzar en las distintas autonomías. Es deseable que las sesiones sean realizadas en dupla como una estrategia de intervención interdisciplinaria.

- **Atención social:** Se orienta a acompañar a las mujeres en el proceso de intervención, visualizando las necesidades prácticas que puedan obstaculizar el camino hacia las distintas autonomías. En este ámbitos se requiere realizar gestiones con redes primarias, institucionales públicas y privadas, comunitarias y la red de dispositivos SernamEG en el territorio que sean un aporte en el proceso de atención, protección y reinserción social de las mujeres y sus hijos e hijas, entre ellas gestionar acceso oportuno a beneficios sociales, a la salud física y mental, habitacional, laboral, educación, justicia e inserción laboral. Considerando el acompañamiento a las derivaciones realizadas para el acceso a servicios y oferta institucional de manera eficaz[39].

- **Atención judicial:** Las mujeres ingresadas al CDM con causas judicializadas por VCM en contexto de pareja deberán contar con medidas cautelares tales como Prohibición de acercamiento a la mujer, salida del hogar común, prohibición de porte de armas, etc, y en caso contrario, de proceder las mismas, se debe realizar su solicitud con prontitud, en la oportunidad procesal pertinente. La asesoría legal debe ser realizada en términos concretos, mostrando de manera

[39] Dentro de su trabajo también corresponde gestiones con la red comunitaria del territorio para dar a conocer el CDM y propiciar el acceso de las mujeres a servicios y recursos emplazados en el espacio comunitario (consultorio, colegios y otros).

simple todo el proceso y utilizando un lenguaje que la mujer pueda comprender en su cabalidad, explicando de manera clara y completa los posibles efectos jurídicos de su denuncia, promoviendo una participación activa en la toma de decisiones, manteniendo a la mujer informada del estado de su causa y cuidando no alimentar falsas expectativas. Se deben contemplar al menos una sesión individual para orientar a la mujer y/o para obtener el relato de las situaciones que jurídicamente sirvan para constituir patrocinio en demandas y querellas .

Además, la intervención de las abogadas/os debe enmarcarse en el proceso de atención general que desarrollan los CDM, manteniendo un trabajo coordinado y complementario en el dispositivo, como con profesionales de otras instituciones (OPD, CAJ, PRJ), para que inicien causas por violencia intrafamiliar en Tribunales de Familia, cuando los hijos e hijas de las mujeres que asisten al CDM sean víctimas de violencia. Con esta acción se busca lograr efectiva protección a NNA cuando han sido afectados/as por la violencia de género vivida por sus madres.

Las atenciones jurídicas apuntan a:

- Brindar información y orientación legal desde una perspectiva de Derechos Humanos, garantizando un trato digno y sensibilizado en la temática.
- Generar acciones de protección pertinentes en cada caso, buscando las medidas judiciales necesarias para que esto ocurra, colaborando con ello al Plan de Seguridad de cada mujer.
- Ofrecer durante todo el proceso el patrocinio y representación judicial por VIF, en caso de que la mujer decida denunciar la violencia vivida, garantizando con ello su acceso a la justicia y la posibilidad de encontrar una sanción para los hombres que han ejercido violencia contra ellas.
- Apoyo en causas de Femicidios y Casos de Connotación Pública ocurridos en la comuna o comunas donde tenga cobertura el CDM[40].
- Coordinación con CDA (en caso de encontrarse en la cobertura del dispositivo), para asegurar la visita y representación judicial al 100% de las

[40] El patrocinio por parte de un/a Abogado/a de CDM deberá ser en los casos especificados en las OT de la línea de Violencia Extrema: Femicidios y casos de Connotación Pública.

[redacted]

personas atendidas, en función de la asignación que realice la Dirección Regional SernamEG.

El PII que considera tanto el ámbito grupal como individual, debe ser constantemente evaluado, teniendo siempre presente los objetivos fijados con la mujer, con la finalidad de mantener la focalización requerida. Esta evaluación debe realizarse en equipo para hacer los análisis conjuntos que permitan abordar todas las aristas del fenómeno de la violencia.

Coordinación con HEVPA

Debe existir una coordinación con el Centro para Hombres que Ejercen Violencia (HEVPA) principalmente en casos que un hombre está siendo atendido en el HEVPA, y se solicita al CDM un reporte de violencia de la pareja o ex pareja del hombre, que asiste al CDM. En estas situaciones el equipo profesional del CDM, con consentimiento de la mujer, elaborará un informe de violencia de la mujer y lo hará llegar al HEVPA.

Por otra parte la coordinación entre ambos dispositivos se hará efectiva en la medida en que se comparte información vital del caso, con el objetivo de evaluar el nivel de riesgo en que se encuentra su pareja o ex pareja, y acordar todas las medidas para su protección en un primer momento.

El CDM informará, en distintos momentos, sobre las conductas violentas que ejerce el hombre que está siendo atendido en el HEVPA, obteniendo el relato de los niveles de violencia que vive o ha vivido la mujer, o en su defecto, si estas situaciones han sido superadas en el tiempo.

Las mujeres parejas o ex parejas de los hombres participantes en el Centro HEVPA, no necesariamente estarán en intervención en el CDM, pero la coordinación es necesaria para la protección de ellas.

Es importante resaltar que el reporte de violencia emitido por la mujer es condición fundamental para el ingreso del hombre al proceso reeducativo grupal en todas sus fases de implementación, en la medida que insuma información que será contrastada con el propio discurso del hombre, sus creencias, y sentimientos acerca de sus conductas

[redacted]

violentas, aportando una valiosa visión de las mujeres al proceso de evaluación, para el ingreso efectivo del hombre al tratamiento reeducativo.

Derivaciones

Derivación Interinstitucional

Se refiere a una acción a través de la cual se conectará a la mujer con alguna otra institución. Lo anterior cuando necesite ser atendida en su totalidad por esa institución o ser apoyada de acuerdo a las necesidades de la intervención psicosocial que se esté desarrollando en el CDM. Algunas instituciones posibles a considerar son los Centros de Atención a Víctimas (CAV), COSAM, CAVAS, OPD cuando se requiera la judicialización en causas por violencia intrafamiliar, donde los NNA que son hijos/as de las mujeres que asisten al CDM sean víctimas de violencia.

Las derivaciones que implican que la mujer será atendida en todas sus necesidades por la otra institución, se considerarán como una derivación que implica una salida de la mujer del CDM. En cambio la derivación de apoyo para la intervención del CDM es una derivación complementaria a la atención psicosocial y/o jurídica.

Derivación a Casas de Acogida

La derivación a Casa de Acogida (CDA) se considerará cuando el equipo profesional del CDM, se vea enfrentado a un caso en que los niveles de violencia impliquen riesgo grave o vital para la mujer. En este caso se debe considerar adoptar la medida de protección de ingresar a la mujer a una CDA.

Las CDA son modelos residenciales para mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, preferentemente de hasta 14 años de edad, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital, producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja[41].

[41] Para más detalle del dispositivo Casas de Acogida, ver Orientaciones Técnicas 2018-2019 del dispositivo.

[redacted]

Es importante señalar, que en todos los casos que la mujer rechace la posibilidad de ingresar a la CDA, se deberá dejar registro de lo anterior por escrito y debe ser firmado por la mujer, abordando con ella un Plan de Seguridad pertinente.

- Si una mujer ingresa a una CDA deberá continuar la causa el abogado/a del CDM de la comuna del Tribunal donde se encuentra radicada la causa. La Abogada/o de este CDM se coordinará con el abogado/a de la CDA, quien colaborará con él o la abogado/a patrocinante, con el fin de informar y tomar contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar[42].
- Si una mujer es trasladada a una CDA de otra región o comuna y se continúa con la intervención psico-socio-educativa y jurídica en su totalidad en esa región o comuna, en este caso el patrocinio de dicha causa estará en manos de la Abogada o Abogado de la CDA de destino.

Derivación a Casa Trata

En caso que se acerque al CDM a consultar una mujer que se encuentre en situación de Trata de Personas, con fines de explotación sexual y/o laboral o bien migrantes en situación de explotación independientemente de la forma (sexual, laboral, servidumbre, entre otros), la nacionalidad de origen y la forma de ingreso al país, el equipo del CDM deberá comunicarse con la Casa Trata para informar de este caso y coordinar entrevista de evaluación de ingreso al dispositivo.

El equipo de la Casa Trata podrá trasladarse al CDM correspondiente, para entrevistarse con la mujer y hacer una evaluación de despeje en conjunto con las profesionales del CDM (sólo región metropolitana), o bien establecer contacto telefónico con los mismos fines en caso de tratarse de un CDM en regiones, lo anterior para conocer si el relato de la mujer cumple con los indicadores de Trata. Cumpliendo dichos elementos se debe ofrecer el ingreso a la Casa Trata para atención psico-socio-jurídica y educativa.

Si la mujer por el contrario no desea ingresar y/o denunciar, se orientará al equipo de profesionales del CDM, por parte del equipo profesional de la Casa Trata, sobre las

[42] Recordar que el registro de dicha causa debe ser consignado en los registros del último dispositivo que atienda a la mujer, independientemente de que sea llevada por la/el abogada/o del dispositivo de origen, por lo que los equipos deberán mantener constante comunicación en estos casos.

acciones necesarias a realizar, considerando la especificidad de su situación. Resulta relevante contar con un Plan de Seguridad para su protección. Por otra parte si no quiere ingresar a Casa Trata, pero si efectuar la denuncia, se pueden coordinar las acciones atingentes al Plan de Seguridad con profesionales de URAVIT regionales o locales.

Derivación a CVS

En el caso que se acerque al CDM, una mujer mayor de 18 años, cuyo motivo de consulta refiera a vivir o haber vivido una situación de violencia sexual[43], actual o pasada, puede ser derivada al Centro de Violencia Sexual(CVS) en las regiones que cuentan con este dispositivo (V, VIII, RM).

El CVS es un dispositivo que brinda atención reparatoria psicosocial y jurídica con enfoque de género, además de generar articulación de redes intra e interinstitucionales junto con acciones de prevención, todas ellas permiten generar una respuesta institucional oportuna y de calidad para las mujeres.

El CDM deberá ofrecer a la mujer la derivación asistida al CVS, comunicándose con los/as profesionales del CVS para entregar la información necesaria para la atención de la mujer.

Finalmente, es importante señalar que se realizarán atenciones de Orientación e Información y de Intervención psico-socio-educativa y jurídica en otras comunas o localidades más alejadas, siempre que la entidad Entidad Ejecutora o comuna beneficiaria de las prestaciones, gestione traslado y espacio adecuado para brindar una atención de calidad.

- **Salidas**

Los tipos de salida especifican la razón por la cual las mujeres dejan de ser intervenidas en un momento determinado en el CDM, por tanto debe quedar registro de la etapa del proceso de intervención vivido al momento que la mujer deja de asistir al CDM[44], como

[43] No corresponderá derivación a CVS cuando la mujer actualmente esté viviendo violencia de pareja (física, económica, psicológica, sexual); previa derivación el Centro de la Mujer debe abordar con la mujer en el PII, la violencia de pareja de manera integral.
[44] Utilizar instrumento denominado: Anexo Evaluación del proceso de intervención.

[redacted]

también de los niveles de violencia, riesgo y daño vividos desde el momento de su ingreso hasta su posterior salida[45].

Las salidas de los CDM constituyen el término de la intervención, en un determinado momento. Pueden darse las siguientes alternativas de salida:

Egreso, que corresponde al momento en que la mujer sale del dispositivo y ha completado los objetivos propuestos en el PII. Se considera egreso favorable cuando se evalúe que han disminuido los niveles de violencia y riesgo presentados al ingreso. En los casos que la intervención sea breve (menor a 6 meses), pero se han cumplido los objetivos del PII, podrá considerarse en acuerdo con la mujer que esta egresa favorablemente del dispositivo.

La **deserción** se refiere a la decisión unilateral de la mujer de no continuar con la intervención, expresando claramente su intención de no querer participar de las atenciones en el CDM. Por otro lado, deben considerarse las ocasiones en que la mujer deja de asistir sin dar mayores explicaciones, y tampoco muestra alguna motivación por retomar la intervención, ni es posible re-contactarla[46].

Traslado ocurre cuando una mujer es derivada a un CDM de la misma u otra región. En este caso se debe realizar la entrega de los antecedentes a fin de evitar la re-victimización de las mujeres, en él se debe considerar la realización de al menos una llamada telefónica además de un correo electrónico con toda la información pertinente para el traslado de la mujer (copia de ficha de ingreso, copia del PII, copia de causas judiciales de haberlas, copia de la ficha de traslado, otros pertinentes), -y en condiciones óptimas una video llamada entre ambos equipos-, 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.

Al momento del traslado puede que existan hechos judicializados por violencia y que la causa continúe en el CDM de origen dada la competencia de los tribunales. En este caso el

[45] Utilizar instrumento denominado: Ficha de Salida.
[46] La suma de todas las interrupciones y las deserciones del Centro, no debieran superar el 30% del total de los ingresos.

patrocinio de dicha causa estará en manos de la Abogada/o del CDM de origen, quien se coordinará con el abogado o abogada del CDM de destino, esta última colaborará con el abogado patrocinante, indicando aquellas presentaciones que requiera, propiciando el contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar[47].

Finalmente, se entiende por **interrupción** la salida de la mujer del CDM por alguna circunstancia en que ella se encuentre, y que le impida mantener en ese momento la continuidad en la intervención psico-socio-jurídica y educativa; pese a manifestar su compromiso y deseo de continuar con la intervención, sin embargo en ese minuto le resulta inviable (ej.: una enfermedad grave, un trabajo temporal en un lugar distanciado de dispositivo, entre otros).

- **Seguimientos**

Una vez que la mujer ha salido del CDM, ya sea por egreso, deserción, interrupción, o traslado, se debe realizar el seguimiento del caso a través de diversas acciones: visitas domiciliarias (de acuerdo a disponibilidad de recursos del equipo), contactos telefónicos, entrevistas con la mujer y sus redes de apoyo, según corresponda al tipo de salida y nivel de gravedad de la violencia. En los casos de mujeres con alto riesgo se deberá realizar de forma presencial[48].

En esta etapa se debe evaluar el nivel de violencia, daño y de riesgo a fin de poder tomar las medidas necesarias en el evento de que la violencia haya empeorado[49]. El siguiente cuadro señala los tiempos y acciones que se deben realizar en el seguimiento:

[47] Aun así, el registro de dicha información deberá ser registrado por el CDM donde se atienda la mujer y no en el CDM de origen, por lo que ambas coordinadoras deberán estar en constante coordinación.
[48] Utilizar instrumento denominado: Ficha de Seguimiento.
[49] Se establecerán protocolos de derivación de acuerdo a tipos de salida.

[redacted]

Tabla n°3: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO
Egreso	• Entre los 2 y 4 meses. • A los 6 meses • A los 9 meses.	Verificar situación actual y mantenimiento de los logros de la intervención en el mediano plazo, por medio de la evaluación del nivel de violencia y riesgo.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.
Deserciones	• Al cumplirse 15 días desde la fecha de deserción • A los 45 días.	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 cumplirse una semana desde la fecha de salida • A las 2 a 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.
Interrupción	• Al cumplirse un mes desde la fecha de interrupción • A los 2 a 3 meses.	Evaluar situación actual y nivel de riesgo, mantener contacto y propiciar el reingreso para la continuación de la intervención.	- Vía telefónica, asegurándose que la mujer puede hablar libremente. - Si se pesquisa riesgo, realizar seguimiento presencial.

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional

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.

La intersectorialidad en el Área VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, 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.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas/Línea en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorpora diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales: Los Programas/Línea están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018.
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales

[redacted]

- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, Conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), Comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/EDR
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM

A Nivel Local:

Es fundamental que tanto los ejecutores como el equipo del dispositivo identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.

Sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Área VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

[redacted]

Diagrama Nº 7: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM

	NIVEL NACIONAL	NIVEL REGIONAL	NIVEL LOCAL
SALUD	MINSAL	Hospitales	Deptos y Corporaciones de Salud Municipal CESFAM, COSAM, SAPU, Móviles Rurales, PRAIS
EDUCACIÓN	MINEDUC JUNJI - Integra	SECREDUC, JUNJI - INTEGRA Universidades, IP, CFT: Federaciones y Secretarías de Género y Clínicas Jurídicas y Psicológicas, Centros de Estudios	Deptos y Corporaciones de Educ. Municipal Instituciones Educativas Publico-Privadas Centros de Estudiantes y Apoderadas/os, HPV
JUSTICIA	Minju, Poder Judicial, Ministerio Público, DPP GENCHI , SML	Tribunales, Fiscalías URAVIT, DR GENCHI Mesa Trata	Tribunales, Fiscalías, CAJ, CAVI, Unidades de Justicia Vecinal Recintos Penitenciarios
POLICIAS Y SEGURIDAD	Carabineros de Chile, ZONAFAM, PDI Ministerio del Interior: DEM, SPD Ministerio de Defensa y Fuerzas Armadas	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones de Chile Mesa RAV Intendencias	Comisarías, BICRIM, Regimientos del Ejercito, CAVD, CAVAS, Programa Juntos más Seguro
TRABAJO	Ministerio del Trabajo Banco del Estado de Chile SENCE, CODELCO	Área Mujer y Trabajo SernamEG	OMIL, SERCOTEC, Sindicatos, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET
PROGRAMAS SOCIALES	SENAME, MDS, MINVU SENDA, INJUV, Ministerio del Deporte CONADI, SENADIS, PRODEMU, FUNFAS	Encargadas/os Regionales de Programas	Programas de la Red SENAME, Dispositivos SernamEG, ChCC, Oferta SENAMA, PRODESAL, Prog. "Quiero mi Barrio", Oficinas Indígenas, FOSIS
SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA Y AGRUPACIONES	Rompiendo el Silencio, OCAC Chile, Mesa de Mujeres Rurales, Fund. Margen, CIMUNIDIS, ONG Raíces, Inst. de la Mujer , EME, MenEngage Chile	Colectivas: de Mujeres, Feministas, Migrantes, Indígenas, Afrodescendientes, Diversidad Sexual	Juntas de Vecinos, religiosas, SERPAJ, EPES, Org. Migrantes, Bomberos, Cruz Roja, SJM, Clubes Deportivos, Centros de Madres
COMUNICACIONES Y MEDIOS	SEGEGOB, SEGPRES, CNTV, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Radios, Prensa y Canales Regional, Mesas de Acoso Callejero en el Transporte	Radios, Prensa y Canales Locales
GOBERNACIONES Y MUNICIPIOS	Asociación Chilena de Municipalidades	Gobernaciones, Mesas Interinstitucionales (ejem: Mesa Infancia, Salud, SENDA, Seguridad Pública),	DIDECO, Oficinas de la Mujer, Oficinas de la Diversidad e Inclusión, juventud, Discapacidad, interculturalidad, otras.
OTROS	Ministerio de las Cultura y las Artes CONAF, INE, Registro Civil e Identificación, MINREL, INDH, ACNUDH, INDAP	SAG, Embajadas, Consulados,	Departamento de Extranjería, Aduanas

Transversal a todos los sectores el trabajo en las cuatro Líneas de Acción:

- DIFUSIÓN
- SENSIBILIZACIÓN
- CAPACITACIÓN
- COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL
- CURSO E-LEARNING "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VCM"
- PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE PREVENCIÓN

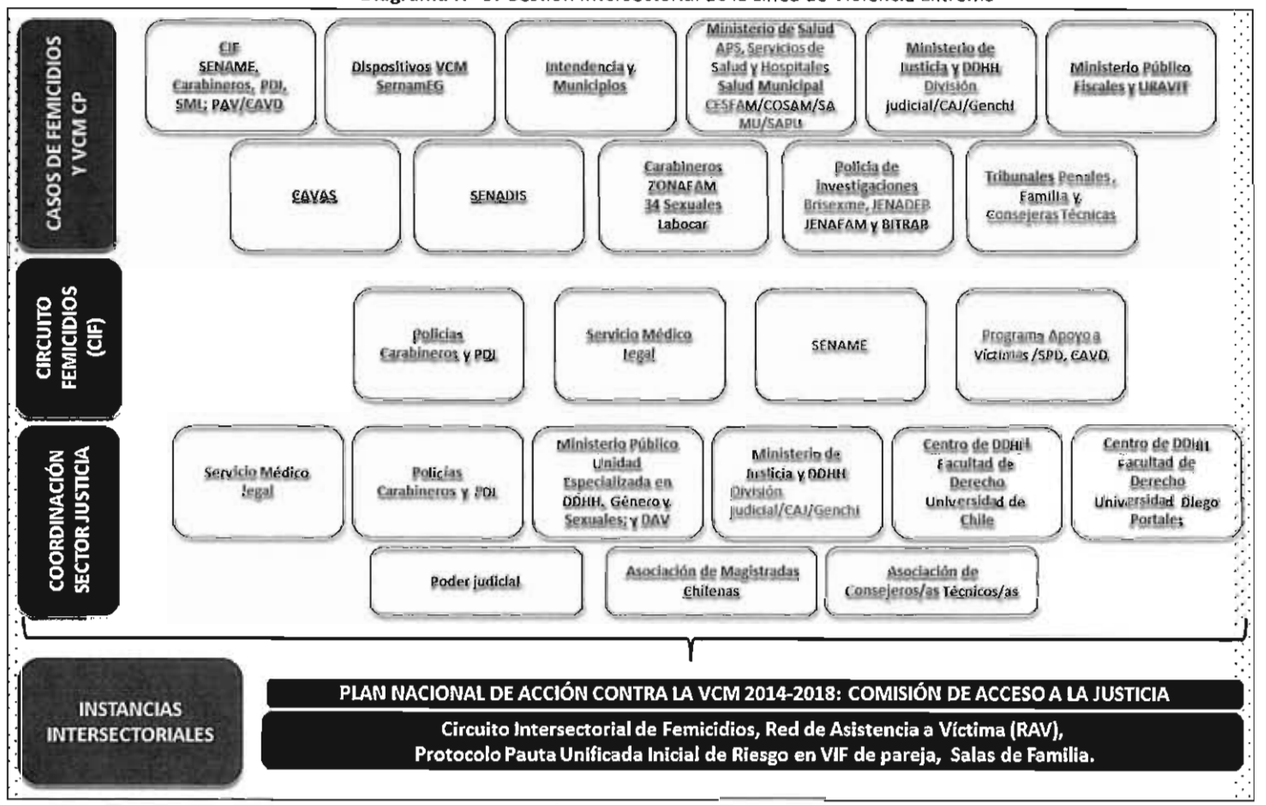
Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 8: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

SECTORES	ATENCIÓN	PROTECCIÓN	REPARACIÓN
SALUD	Ministerio de Salud, Salud Responde Atención de Salud Primaria (Consultorios, CESFAM, Postas y móviles rurales)	Atención de Salud Secundaria (SAPU, Hospitales, Unidad ARO)	Atención de Salud Terciarias (COSAM, Hospitales, Psiquiátricos)
EDUCACIÓN	Programa Buen Trato JUNJI Fono Infancia Integra, Mineduc Establecimientos de Educación Superior	Superintendencia de Educación Clínicas Jurídicas de Centros de Estudios y Universidades	Clínicas Psicológicas de Centros de Estudios y Universidades
SOCIAL	MDS: SENAMA, Chile Crece Contigo, Seguridad y Oportunidades, CONADI, SENADIS, entre otros INJUV, Serviu, MINVU, FUNFA	Hospederías, Centros de Día y Noche, Albergues, entre otros.	———
JUSTICIA	Proyectos de la RED SENAME (OPD) CAJ, GEMCHI, Poder Judicial	Proyectos de la RED SENAME (OPD, PRJ) Unidad Clínico Forense, Poder Judicial URAVIT, Fiscalías, Tribunales, SML (Peritajes Psicológicos)	Proyectos de la RED SENAME (PRM, PEE) CAVI, Poder Judicial SML, CAVAS
SEGURIDAD (POLICIAS, INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA)	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones	Programa de Apoyo a Víctimas SENDA, DEM, Mesa RAV, Mesa Trata Carabineros de Chile PDI-BRISEXME, BITRAP	CAVD Mesa RAV
TRABAJO	PRODEMU, OMIL, SERCOTEC, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET, FOSIS, SENCE	———	———
SOCIEDAD CIVIL Y ONG	Rompiendo el Silencio, Fund. Margen,, ONG Raíces, Inst. de la Mujer	Residencias del Hogar de Cristo	———
CULTURA	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales	———	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales.
	PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE ARTICULACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA RESPUESTA		

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 9: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Los dispositivos de atención Centros de la Mujer (CDM), deberán mantener de manera permanente coordinación con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos, operando en dos niveles de actuación:

Gestión de redes con fines de intervención, que tengan como objetivo contribuir al logro de los objetivos trazados en el PII, para el acceso de las mujeres a prestaciones de salud, sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos.

Para lo anterior, es necesario que los equipos se coordinen con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes. Asimismo con la red SernamEG del territorio (diversos programas en las áreas de Mujeres y Trabajo, Violencia contra las Mujeres, Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción, Mujer, Ciudadanía y Participación), Programa Familias - Seguridades y Oportunidades, Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

Gestión Intersectorial para la articulación con sectores estratégicos priorizados, se espera que el equipo se articule con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la VCM en el territorio.

Los sectores prioritarios para este dispositivo son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o Centro de Salud Mental, etc.), Educación (Jardines infantiles Vía transferencia Municipal si existieren, y salas cuna JUNJI e Integra, establecimientos educacionales, Departamento de Educación Municipal), Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes) y Organizaciones de la sociedad civil.

3.7. Trabajo Preventivo

Respecto de la prevención[50] en materia de Violencia contra las Mujeres, diversos organismos internacionales destacan la importancia de los programas sociales que se focalizan en la fase preventiva y en el abordaje de las causas socioculturales.

Distintas acciones como la adscripción del Estado de Chile a la Declaración de Pachuca (2015), que compromete a fortalecer la prevención de la VCM, la Agenda de Género 2014-2018 y la adscripción el reconocimiento interinstitucional de la urgencia y relevancia de acciones preventivas en esta materia, han posibilitado la implementación desde 2015 del Programa de Prevención en VCM instalado la Unidad de VCM de SernamEG, desde el cual se **entregan lineamientos para hacer trabajo preventivo**.

Se destaca la importancia de que el trabajo preventivo sea dirigido tanto a mujeres como a hombres, cuestionando y erradicando los estereotipos de género. Así, ONU Mujeres (2013) destaca que el trabajo con hombres y niños contribuye fuertemente a cuestionar las desigualdades y las normas sociales profundamente arraigadas que perpetúan el abuso de poder y control que están a la base de la violencia que los hombres ejercen sobre las mujeres, por ello la importancia de promover el trabajo de masculinidades directamente con hombres.

El Programa de Prevención en VCM 2018-2019 se enmarca en el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018 y se articula en concordancia con el Programa de Atención, Protección y Reparación (APRI) y con la Línea de Violencia Extrema: Femicidio y Casos de VCM de Connotación Pública, con el objetivo de **fortalecer el rol preventivo en materia de Violencia contra las Mujeres en agentes estratégicos territoriales que promuevan el Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.**

El Programa de Prevención se operacionaliza a través de **cuatro líneas de acción** que dan cuenta de la naturaleza, público destinatario, y objetivos de la actividad de Prevención en VCM. Estas cuatro líneas de acción se detallan a continuación:

[50] Para mayor información referirse a la Orientación Técnica del Programa de Prevención 2018-2019.

Diagrama Nº 10: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 11: Objetivos de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM

	OBJETIVO	TIPO DE PÚBLICO	DURACIÓN
DIFUSIÓN	Entregar y socializar información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones, consecuencias y su magnitud en los territorios.	Masivo y diverso. Niñas/os, adultas/os mayores, mujeres, hombres, jóvenes, organizaciones, y comunidad en general.	Entre 30 minutos y 4 horas
SENSIBILIZACIÓN	Concientizar y visibilizar la problemática social de la VCM.	Personas mayores de 14 años. Grupos y sectores priorizados que emerjan del Diagnóstico Territorial.	Entre 1 y 8 horas
CAPACITACIÓN	Desarrollar procesos de aprendizaje, con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM.	Funcionarias/os Públicas/os, Dirigentes/as Sociales y Grupos Priorizados, según Diagnóstico Territorial.	Mínimo 8 horas
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones.	Personas pertenecientes a Sectores e Instituciones (Público y/o Privadas) y organizaciones sociales priorizadas, detectadas en el Diagnóstico Territorial.	Reuniones periódicas a lo largo del año. Mínimo 6 reuniones en el año.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **DIFUSIÓN**

La difusión consiste en actividades dirigidas a la **entrega y socialización de información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias**. Además, se **visibiliza la magnitud** de este problema en los territorios en cuestión, como en el país en general. Además, esta línea contempla la **promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia**, apoyándose con la entrega de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG.

En el caso de diseñar materiales de difusión, deben plasmar la diversidad de mujeres, contextos, manifestaciones y espacios en los que se reproduce la VCM, de acuerdo a los requerimientos territoriales.

Es relevante reiterar que el objetivo principal de las actividades de difusión, será la entrega de información en materia de Prevención en VCM, y no sólo dar a conocer la oferta programática del Área VCM de SernamEG.

En general, se dirige a un público masivo[51], amplio y diverso, es decir, niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres adultas/os mayores, organizaciones sociales y/o colectivos, entre otros. No obstante, se pueden realizar actividades con grupos específicos, como por ejemplo: "Charla informativa breve, dirigida a juntas de vecinos de la Población Los Nogales de la Comuna de Calera", respecto de las causas y consecuencias de la VCM, donde además se difunde el Centro".

Con dicho público, en general se espera que se mantenga una baja interacción y retroalimentación, dado que el objetivo es la entrega y la socialización de información en VCM.

Diagrama Nº 12: Resultados Esperados de Difusión para Centros de la Mujer que hacen trabajo Preventivo[52]

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DIFUSIÓN	• 2 Eventos Conmemorativo (CDM) • 2 Actividades de difusión (HEVPA/CVS/CDA Trata) • 2 apariciones en medios . • Distribución de mat. gráfico.	Registrar el número aproximado de personas que asisten a los eventos conmemorativos y las actividades de difusión.	• Planilla de Registro / Sistema Informático

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Específicamente en los Centros de la Mujer, deben organizar 2 eventos conmemorativos, entre ellos para el Día Internacional de la Mujer y el Día Internacional de la Eliminación de

[51] La masividad va a depender del territorio en el cual se realiza la acción de difusión, por ejemplo, existen comunas constituidas por una sola calle, por ende, si el número de participante es de 15 personas la actividad ya se puede considerar como masiva.
[52] En CDM sin ET no se considera la realización obligatoria de 2 actividades de difusión.

la Violencia contra las Mujeres, como también otras fechas históricas reivindicativas, por ejemplo, el día Internacional de la Trata de Personas, el día de la visibilidad lésbica, el día de la mujer rural, el día de la niña, el día de la mujer indígena, derechos humanos, entre otros.

- **SENSIBILIZACIÓN**

La sensibilización consiste en actividades que tienen por objetivo **concientizar y visibilizar la problemática de la VCM, por ende ésta línea de acción va más allá de la sola entrega de información en VCM, sino que consiste en desarrollar acciones que impliquen un proceso de comunicación, activo y creativo, respecto del abordaje de los estereotipos socioculturales de género**. El resultado esperado es la búsqueda de mayor concientización respecto de la VCM[53], que conlleva a su vez, cambios a nivel actitudinal y de transformación sociocultural, por tanto, tiene una mayor intensidad y profundización que las acciones de difusión.

Las actividades de Sensibilización implican la presentación (con una duración *menor a las 8 horas*) de alguna temática en VCM vinculada con el dispositivo, con la finalidad de concientizar a través de la visibilización de las distintas manifestaciones, espacios y contextos de la VCM. Además, surge la necesidad de prevenir la VCM y la promoción del derecho de las mujeres y niñas para a vivir una vida libre de violencia. Esto requiere de la planificación de la acción, establecer coordinaciones que permitan identificar un sector, grupo de personas, organización social o institución estratégica en la prevención de VCM, definir el contenido a abordar, entre otras.

El público objetivo se define por medio del diagnóstico territorial, que da cuenta de los grupos o sectores prioritarios para sensibilizar en temáticas de VCM, preferentemente vinculadas a los sectores de salud (CESFAM, COSAM), policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), educación (Departamento y/o Corporaciones de Educación Municipales, JUNJI, INTEGRA, instituciones educativas públicas y privadas,

[53] Considerar que las actividades deben llevar asociado un contenido y mensaje pertinentes en temática de **Prevención en VCM**. No debe tratarse de actividades con única vocación de "juntar mujeres", por ejemplo: no corresponde la celebración de una zumbatón, corridas o actividades deportivas sin ningún tipo de mensaje de Prevención en VCM asociada a las causas, consecuencias, entre otros.

Clínicas psicológicas y jurídicas de Universidades), Justicia (Tribunales, Fiscalía o Ministerio Público, Gendarmería, Corporación de asistencia judicial) y otros sectores priorizados territorialmente como, por ejemplo, SENDA, Programas dependientes de la Municipal (PRM, OPD, PPF) Oficina de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), sociedad civil organizada, comunidades migrantes, sindicatos, entre otros.

Diagrama Nº 13: Resultados Esperados de Sensibilización para CDM que hacen trabajo Preventivo

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SENSIBILIZACIÓN	• 1 Actividad de Sensibilización	Registrar el número de personas que asisten	• Planilla de Registro / Sistema Informático • . Base de Datos abreviada.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Específicamente en los Centros de la Mujer, deben realizar 1 actividad de sensibilización en temáticas de prevención en VCM vinculadas con el dispositivo.

- **CAPACITACIÓN**

La línea de acción de Capacitación tiene por objetivo desarrollar **procesos de aprendizaje con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM,** en materia de detección, referenciación, prevención, atención, sanción y protección.

Así, se busca desarrollar contenidos relacionados con la prevención de la violencia contra las mujeres (VCM) –por medio de capacitaciones en los distintos territorios de manera presencial de un mínimo de 8 horas, siendo esta formación relevante tanto para la prevención y la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de VCM. Dichos contenidos se enmarcan en una estrategia de capacitación bajo el alero del Plan Nacional de Acción en VCM 2014- 2018.

Para ello, se trabaja con funcionarias/os públicas/os y la comunidad en general, operalizacionada a través de grupos priorizados, los cuales se identifican y definen a nivel territorial.

En el caso de las/os Funcionarias/os Públicos se definen ciertos sectores o instituciones que son estratégicos, por su alcance, y su impacto en la toma de decisiones para la entrega de una respuesta oportuna y eficaz ante las situaciones de violencia que afectan a las mujeres en los territorios, evitando la re-victimización y sobreintervención de las mujeres y niñas producto de la victimización secundaria, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de las mujeres y niñas por una vida libre de violencia.

Un aspecto que diferencia las actividades de capacitación respecto de la sensibilización es que tiene mayor intensidad y duración, de tal modo, que para ser consideradas capacitaciones deben ser actividades con una duración *mínima de 8 horas* –que pueden implementarse en una sola jornada o parcelada en sesiones distintas- generándose de esta forma procesos de aprendizajes cuyos contenidos puedan ser aplicados en las prácticas cotidianas de las/os Funcionarias/os públicas/os.

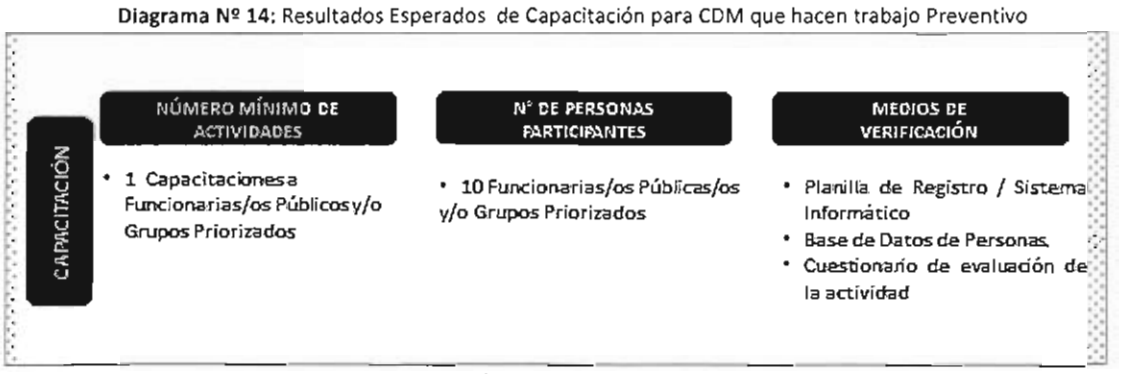
Las capacitaciones incluyen, entre otras, las siguientes temáticas[54]:

- Violencia contra las mujeres;
- Violencia gíneco-obstétrica
- Acoso sexual callejero
- Violencia sexo - afectiva en jóvenes
- Enfoque de Género y diversidad Sexual;
- Interculturalidad (violencia contra mujeres indígenas, afrodescendientes y/o migrantes);
- Interseccionalidad;
- Modelo de Abordaje de VCM;
- Magnitud: Estadísticas, brechas y costos;
- Derechos Humanos;
- Amor Romántico;
- Proyecto de Ley que establece el derecho a las mujeres a una vida sin violencia;

[54] Todas temáticas de capacitación se inscriben bajo el curso e-learnig: "herramientas para el abordaje en VCM", y sus cuatro módulos.

- Marco jurídico y leyes para el acceso a la justicia en VCM: Ley VIF 20.066 y Ley 21.013 que tipifica un nuevo delito de Maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, Ley 20.480 de Tipificación de Femicidios; Ley 21. 030 que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales, entre otros.

Diagrama Nº 14: Resultados Esperados de Capacitación para CDM que hacen trabajo Preventivo



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Específicamente en los Centros de la Mujer, deben realizar 1 actividad de capacitación en temáticas de prevención en VCM vinculadas con el dispositivo.

- **COORDINACIÓN INTERSECTORIAL**

La coordinación intersectorial tiene por objetivo **coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones.** Por tanto, las acciones dirigidas a la generación de redes de trabajo, articulaciones y alianzas locales entre organizaciones o instituciones. Su expresión es a través de mesas y redes, compuestas por instituciones públicas, privadas y/o de la sociedad civil, que se encuentren en reuniones periódicas y que en conjunto definan un plan de trabajo orientado al trabajo comunitario para la prevención, atención, protección y reparación en VCM.

Es relevante señalar que esta línea de acción debe esta sintonía con el Plan Nacional de Acción en VCM 2014- 2018.

La línea de acción de coordinación intersectorial busca vincular y articular las miradas de distintos/as actores/as participantes de las redes asociadas respecto al abordaje de la

violencia contra las mujeres, con el fin de transversalizar y operacionalizar los Enfoque de Derecho Humanos, Género, Interseccionalidad e Interculturalidad en el quehacer en VCM de las instituciones y organizaciones.

Diagrama Nº 15: Resultados Esperados de Coordinación Intersectorial para CDM que hacen trabajo Preventivo

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	• Participación en 1 Red/Mesa VCM	No aplica.	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Plan de Trabajo de Redes Locales • Catastro

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Específicamente en los Centros de la Mujer, deben participar de una red o mesa de prevención en VCM.

3.8. Resultados esperados e indicadores

- **Resultados Esperados**

En Orientación e Información se espera que las mujeres que viven o han vivido violencia de género puedan recibir orientación e información y además sean derivadas de manera asistida a la red institucional y/o interinstitucional, presente en el ámbito local, pertinente a cada caso, o atendidas en el propio CDM.

En cuanto a los ingresos y procesos de atención psicosocial jurídica, se espera que las mujeres que viven o han vivido violencia de género en el contexto de pareja reciban atención y contención por parte de los profesionales del Centro de la Mujer, en las áreas psico-socio-jurídicas.

Se espera que las mujeres que viven o han vivido violencia de género en contexto de pareja sean evaluadas para determinar nivel de riesgo tanto en su ingreso, salida y seguimiento del dispositivo, que permita al equipo profesional abordar sus necesidades de protección y cuando corresponda se active la red de protección inmediata, institucional y/o interinstitucional.

[redacted]

Se espera que los CDM puedan desarrollar su trabajo orientado en los siguientes resultados:

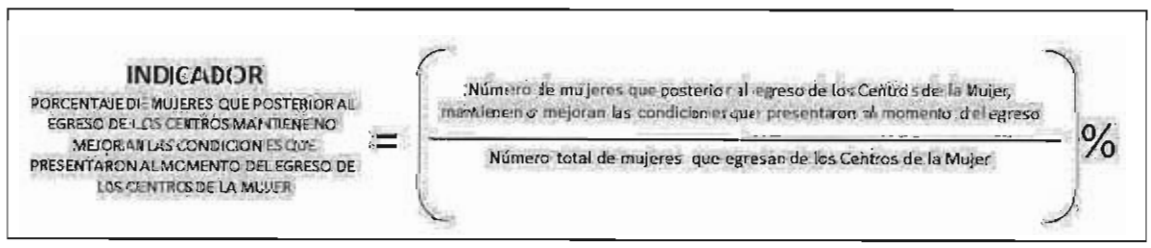
- El 100% de las mujeres acceden al CDM, reciben Orientación e Información en VCM.
- El 100% de las mujeres es referenciada, derivada o atendida en CDM.

- El 100% de las mujeres que ingresan por violencia contra la mujer deben contar con un Plan de Intervención co-construido.

- **Indicadores**

Una vez que la mujer culmina su proceso o bien, decide no continuar con éste, se realiza el Seguimiento pues se considera parte de su proceso de intervención. Dicha acción, se lleva a cabo a través de acciones de contacto directo con la mujer; vía telefónica y visita domiciliaria, en caso de no lograr el contacto telefónico.

Esta acción constituye **uno de los principales indicadores de resultado de la intervención de los Centros de la Mujer** a los que se realiza un monitoreo desde la Unidad en VCM, corresponde al porcentaje de mujeres que posterior al egreso de los Centros de la Mujer, mantienen o mejoran las condiciones que presentaron al momento de su egreso, tal como se observa en el diagrama a continuación:



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Cabe señalar que al momento de egresar la mujer, además de finalizar su proceso de intervención, se evalúa su nivel de violencia a través de la Pauta antes señalada. Por tanto, el universo muestral a considerar para dar cuenta de este indicador de resultado, está

[redacted]

compuesto por el total de egresos que les corresponde Seguimiento , menos las que no se pudieron evaluar debido a alguno de los siguientes factores excluyentes:

1. Cuando los Centros contactan a la mujer, sin embargo, ésta no es evaluada, ya sea porque no puede responder a las preguntas o bien en el momento del llamado, se considera riesgoso el contacto telefónico.
2. Existencia de seguimientos sin resultados: se refiere a que el equipo del Centro realiza varias acciones destinadas a ubicar y contactar a la mujer tales como llamados telefónicos y/o visitas domiciliarias, los que son infructuosos. Esto último, se debe a que la mujer cambió su número de teléfono, cambió su domicilio o bien, a que la vez en que fue visitada, no se encontraba en su hogar.
3. Cuando la mujer no desea que se realice el seguimiento.
4. Cuando no hay contacto por fallecimiento de la mujer.

3.9. Mecanismos de evaluación con las y los participantes

Se espera que las entidades ejecutoras –tal como se indica en el el Enfoque de Participación y Democracia- faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Área VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.

Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.

Por otro lado se considerarán las Encuestas de Satisfacción aplicadas por el Servicio de Atención Telefónica a mujeres y hombres egresadas/os de los dispositivos de Atención en VCM, para lo cual se define una muestra reducida a nivel nacional.

[redacted]

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.1. Importancia del registro

Trabajar en pos de la prevención, atención, protección, reparación y justicia en relación a la violencia contra las mujeres ha sido un mandato universal de hace más de dos décadas y que implica la participación del Estado, así como de la sociedad civil en su conjunto, ya que se ha demostrado que es una problemática transversal a las sociedades con un fuerte raigambre cultural.

Para que lo anterior se concretice se requiere contar con una medición sistemática de los hallazgos, la caracterización y magnitud de las situaciones de violencia que viven las mujeres que atendemos, y que este levantamiento de información sea permanente y riguroso. La medición en violencia contra las mujeres nos **permite nombrar** y **visibilizar un problema** que nos involucra a todas y todos. Asimismo, el realizarlo de manera sistemática nos permite **aumentar el conocimiento**[55] sobre la prevalencia de la VCM, dando cuenta de su magnitud, características y consecuencias, los factores protectores y de riesgo, así como de los elementos necesarios a tener en consideración para la debida intervención.

Contar con evidencia confiable permite visibilizar la política pública existente y trabajar en pos de su fortalecimiento, permitiéndonos revisar el estado actual en comparación con la experiencia de otros países de la región y del mundo (MESECVI, CEDAW). Por lo anterior, es necesario que como SernamEG fortalezcamos de manera continua y sistemática las capacidades técnicas del nivel local, regional y nacional en la elaboración de instrumentos, de manera tal que los esfuerzos en la generación de información empírica sostengan y justifiquen el diseño de la política pública, su implementación, así como también el monitoreo y la evaluación de su impacto.

En específico para el Área en VCM del SernamEG, la correcta medición y registro permiten **visibilizar el quehacer cotidiano**, de las/os Encargadas/os Territoriales de Prevención, de

[55] Alméras, Daine y Calderón, Coral (2012) *"Si no se cuenta, no cuenta. Información sobre la violencia contra las Mujeres"*. Naciones Unidas. CEPAL, Santiago de Chile.

los Equipos profesionales que se desempeñan en los dispositivos realizando atención jurídica, psicológica, social y educativa, en el ámbito de prevención, protección y reparación, generando conocimientos en estas áreas. Los registros de calidad y que se encuentren actualizados permiten también dar a conocer el trabajo de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema respecto a su intervención en los casos de femicidios tentados, frustrados y consumados, como también respecto situaciones de connotación pública.

Por otro lado, al tratarse de programas financiados por el Estado es fundamental que se registre información que permita dar cuenta a la propia ciudadanía del uso de recursos, así como de los públicos a quienes se llega con la Oferta Programática. En materia de políticas públicas se debe tener información sobre el funcionamiento de los programas y a qué y cuánta población se llega, a fin de tomar decisiones respecto de la inversión pública con conocimiento veraz.

En este sentido, el **valor de contar con un buen sistema de registro de información trasciende los lineamientos institucionales respecto de la instrucción de contar con registros administrativos ya que éste debiera transformarse en un aporte tanto al diseño nacional como regional y local respecto a la intervención en el ámbito del diagnóstico y planes de intervención.** No debe perderse de vista que reporta elementos para la toma de decisiones estratégicas considerando la situación de las mujeres en los territorios, y estableciendo prioridades de gestión oportuna y pertinente.

Por todo lo anterior, es que es imprescindible registrar la información solicitada por cada intervención realizada ya sea en las planillas de registro o en el Sistema Informático en Violencia contra las Mujeres, ya que *"lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra no se actúa"* (Alméras, D. y Calderón, C; 2012: 32)

[redacted]

4.2. Requerimientos Técnicos

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información es el siguiente:

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.

- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.

- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

[redacted]

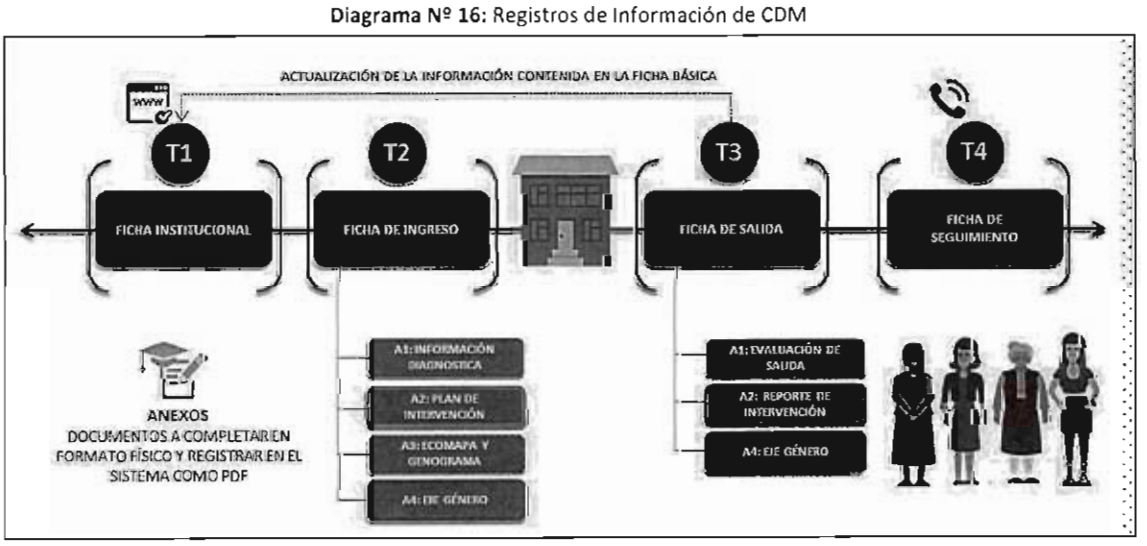
4.3. Registros de los Centros de la Mujer

Actualmente los CDM cuentan con planillas de registro para distintos períodos de tiempo:

- Ficha Institucional (de caracterización de las mujeres ingresadas).
- Ficha de Ingreso -Anexos: Información Diagnóstica, Plan de Intervención Psicosociojurídica, Ecomapa y Genograma y Actitudes hacia el género.
- Ficha de Salida -Anexos: Evaluación del proceso de intervención, Reporte de Intervención, y Actitudes hacia el género.
- Ficha de Seguimiento.

Estos registros son sistematizados mediante Planillas de Registro que deben mantenerse constantemente actualizadas. A futuro se espera generar dichos registros mediante un Sistema Informático del Área VCM. Toda esta información es entregada al nivel regional y nacional para la continua retroalimentación y asistencia técnica.

Diagrama Nº 16: Registros de Información de CDM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados

A continuación, se detallan los roles y funciones de los distintos actores/as involucrados:

- **Equipo Nacional del Área VCM**

Rol:
Contraparte técnica de los Equipos Regionales para la implementación de los dispositivos; realizando seguimiento y acompañamiento al trabajo regional, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM.

Es necesario que las entidades ejecutoras conozcan las funciones que tiene el Área VCM a nivel nacional, ya que por tratarse de una política pública que deben garantizar la debida diligencia del Estado, existirán distintos niveles de acompañamiento y seguimiento que este equipo deberá realizar. Entre ellas:

- Diseño de las orientaciones y lineamientos técnicos de los distintos dispositivos/línea/ET del Área VCM;
- Monitoreo de la ejecución presupuestaria de cada uno de los dispositivos, según información de los niveles regionales, definiendo la redistribución dentro de la red interna, en caso de que sea necesario;
- Seguimiento y asesoría técnica del sistema de supervisión y evaluación técnica del Equipo Regional a la Ejecución de los dispositivos/línea/ET en VCM;
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional que permitan avanzar en las políticas y/o planes en VCM.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación para los equipos regionales y de los dispositivos;
- Transferencias Técnicas de Orientaciones y Metodologías asociadas a la gestión de los dispositivos/línea/ET;
- Apoyar a la Dirección Regional en materias de mayor complejidad que requieran definiciones nacionales;
- Monitoreo al acompañamiento de los Equipos Regionales mediante los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);

[redacted]

- Monitoreo del estado de avance de los resultados esperados para la gestión de los dispositivos/línea/ET VCM.

- **Equipo Regional del SernamEG**

Rol:
Contraparte Técnica del Ejecutor para la implementación del Proyecto, supervisando y asesorando técnicamente[56] a la ejecución operativa de los dispositivos con que cuenta el territorio, ya sea en materia de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros.

Funciones:
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia regional y territorial;
- Realizar inducciones a los equipos y ejecutores una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Articular en conjunto con los Equipos y/o Encargadas/os Territoriales los diagnósticos territoriales, que éstos realizaron durante los primeros meses del año;
- Coordinación con los ejecutores para transferencia de lineamientos, presupuestos, revisión de nudos críticos y aportes para la implementación del modelo y sus dispositivos;
- Supervisar y Asesorar técnicamente a los dispositivos en ámbitos de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros, solicitando los planes de mejora que se requiera levantar en el dispositivo (ejecutor y equipo profesional) para la mejora de su intervención;
- Supervisar y revisar la pertinencia de la gestión presupuestaria de los dispositivos y contar con información periódica (o actualizada) respecto a los recursos utilizados para la entrega oportuna de información al Nivel Nacional que permita la toma de decisiones respecto a redistribución de recursos;

[56] Las cuales pueden llevarse a acabo mediante visitas al dispositivo, encuentros en la Dirección Regional, Video Llamadas, llamadas telefónicas, correos, entre otros. En el caso falta de recursos o dispersión geográfica de los dispositivos, la herramienta de video llamada estructurada permite otorgar asesoría oportuna a los equipos para asegurar el acompañamiento continuo.

[redacted]

- Generar 3 encuentros anuales que convoquen a los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico;
- Gestionar capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM (mujeres, niñas/os, hombres);
- Participar en la elaboración, seguimiento e implementación de planes y políticas regionales para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio; (Mesa VCM, RAV; CIF Regionales, Mesa Trata, Mesa Migrantes);
- Coordinaciones y articulación intersectorial regional para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida, mujeres, niñas/os, hombres, entre ellos, convenio MINVU;
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios y su operativización en lo local;
- Coordinaciones y articulación de la red SernamEG, que aporte a la respuesta articulada entre los dispositivos, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso;
- Apoyar a los dispositivos en materias de mayor complejidad que requieran definiciones regionales;
- Desarrollar actividades de difusión (y eventos conmemorativos) donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región;
- Realizar actividades de sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), mediante acciones que abordan los estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia;
- Generar inducciones a los equipos y Encargadas/os Territoriales;
- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otros.);
- Supervisar el contenido del material gráfico que elaboran los equipos o Encargadas/os territoriales y elaborar material asociado a invitaciones, certificaciones, entre otros;

[redacted]

- Seguimiento al acompañamiento de los dispositivos a los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.

- **Ejecutor**

Roles:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución de los dispositivo, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional.

Funciones:
- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida;
- Realizar inducciones a los equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica de los Equipos Regionales y Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dichos niveles;
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble;
- Facilitar la participación de los equipos en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG.

[redacted]

- **Equipo Profesional Local**

Roles:
Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

- –Otorgar atención de calidad a las mujeres, niñas/os, hombres atendidos en los diversos dispositivos;
- –Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- –Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando;
- –Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio;
- –Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG, entre ellos, en los encuentros anuales de dispositivos del Área VCM de la región, generados por los Equipos Regionales;
- –Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- –Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- –Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida;
- –Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.
- –Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros.

[redacted]

Tabla Nº4: Funciones del Equipo Profesional

Coordinador/ra	- Título Profesional del área de las ciencias sociales, preferente psicóloga/o o trabajador/a social. -Experiencia en coordinación y gestión de equipos enfocados a la tarea. -Conocimiento y/o experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar. -Conocimiento en redes, trabajo intersectorial. -Conocimiento y/o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.)	**Administración General** • Es responsable de: -El proceso de confección y/o actualización del Diagnóstico Territorial en VCM, que orientará la planificación del CDM, en la ejecución de los programas de Atención y Prevención. -Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; -El proceso de planificación, presupuesto y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo del CDM, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas. -Administrar los recursos del dispositivo manteniendo la documentación requerida para la supervisión. -Mantener una coordinación permanente con Dirección Regional (DR), especialmente en casos complejos y/o aquellos que requieran algunas directrices en acciones a seguir, como es el caso de la inducción a profesionales que ingresan al dispositivo. -Procurar la participación de todos los/as integrantes del equipo, en la confección, implementación y ejecución de todas las actividades del CDM para el cumplimiento de los objetivos. -Reemplazar a un/a integrante de la dupla en caso de ser necesario. -Establecer, mantener y liderar el espacio de reuniones de equipo, para la adecuada programación y revisión conjunta de las acciones a realizar por los/as profesionales. -Supervisar y otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas en	44 horas

		el CDM. -Supervisar la realización de derivaciones a otros dispositivos de la Red SernamEG u otra institución, en caso de ser pertinente. -Llevar el control de la gestión del CDM, velando por el fiel cumplimiento de las acciones planificadas en el proyecto comunal o provincial según corresponda y del equipo. -Generar informes, reportes o insumos solicitados a Nivel Regional o Nacional de manera oportuna. -Responsable de entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por trasparencia, presidencia u otros. - Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y seguridad al interior del dispositivo. **Prevención** • Asesorar y supervisar: -Que las acciones preventivas del CDM (con o sin ET) se desarrollen de manera articulada con las redes, en pos del cumplimiento de los objetivos del Programa de Prevención. -La ejecución del trabajo preventivo o el Programa de Prevención según corresponda. **Atención** • Asesorar y supervisar: -La mirada integral en los PII y PIG , en la evaluación de éstos y en el seguimiento de las mujeres, así como la aplicación de los enfoques, principios y estrategias	

[redacted]

		transversales en el abordaje en VCM. -Las adecuadas y responsables intervenciones de los y las profesionales en la intervención psico-socio-educativa y jurídica de las mujeres. **Redes** • Liderar: -Coordinaciones intersectoriales a nivel local y/o regional con instituciones públicas y/o privadas y sectores estratégicos priorizados, que aporten al trabajo del CDM en los ejes de Orientación-Información y la Intervención psico-socio-educativa y jurídica. -Coordinaciones con los otros dispositivos de SernamEG, CDA, CVS, Casa Trata, con especial énfasis en aquellas que involucra al Programa HEVPA. -Coordinaciones con los otros programas de SernamEG (Área Mujer y Trabajo, Buen Vivir de la Sexualidad, Mujer, Ciudadanía y Participación), presentes en el territorio. **Registro** -Es responsable del adecuado registro estadístico de la intervención en los formatos que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes. **Cuidado de equipo** -Es responsable de que el CDM cuente con los espacios de cuidado de equipos, cuya instancia permita a los/as profesionales abordar los elementos que a nivel emocional y corporal generan las atenciones en la temática de VCM y el trabajo con la comunidad y el clima laboral.	

[redacted]

Trabajadora/or Social	-Título Profesional de Trabajador/a Social -Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar, que considere intervención en crisis de primer orden y manejo de intervención grupal. -Conocimiento de gestión en redes institucionales y comunitarias y coordinación intersectorial.	**Administración General** • Es responsable de participar: -En el proceso diagnóstico y de planificación del CDM, así como de la elaboración y ejecución del Proyecto del CDM. -En la confección del diagnóstico territorial en VCM del CDM de acuerdo al territorio. -Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos. -Aportar a un trabajo en equipo para el logro eficiente de las tareas y así dar cumplimiento a los objetivos del CDM. **Prevención** • Es responsable de: -Colaborar en acciones del programa de prevención que estén asignadas al CDM. **Atención** • Es responsable de: -Participar en el diseño de las intervenciones grupales en conjunto con él/la Psicóloga/o, y con el abogado/a si corresponde. -Realizar acciones de recepción informada, primera acogida, orientación e información o atención social a las mujeres. -Brindar atención a mujeres considerando un abordaje integral, diagnóstico, plan de intervención, evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el /la Psicólogo/a y la/el Abogada/o. -Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso y de evaluación final, aportando su experiencia en factores e	44 horas

		intervenciones sociales. **Redes** • Es responsable de: -Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres que sean atendidas por alguna de las prestaciones del CDM, a otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones. -Realizar acciones de gestión intersectorial para mantener las articulaciones pertinentes que favorezcan las atenciones y respuesta a las mujeres, en las fases de Orientación-Información y de atención, protección y reparación. **Registro** • Es responsable de: -Mantener un sistema de registro organizado de las atenciones sociales según formato que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes. **Cuidado de equipo** • Es responsable de : -Participar de espacios de cuidado de equipo que permita un trabajo emocional y corporal aliviado, para entregar una atención de calidad a las mujeres, desarrollando condiciones personales para aquello.	
Psicóloga/o	-Título Profesional de Psicóloga/o. -Conocimientos en Enfoque de Derechos Humanos y Género. -Experiencia en intervención con mujeres que viven violencia de	**Administración General** • Participar en: -El proceso de diagnóstico y planificación del Centro, así como de la elaboración y ejecución del Proyecto del CDM -Y colaborar en la confección del diagnóstico territorial en VCM del	44 horas

[redacted]

	género e intrafamiliar, considerando enfoque clínico-comunitario para la intervención; manejo en intervención en crisis, psicoterapia y trabajo grupal. -Deseable experiencia o conocimiento en psicoterapia reparatoria con perspectiva de género para mujeres que viven de violencia de género e intrafamiliar	CDM de acuerdo al territorio. -Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos. -Aportar a un trabajo en equipo para el logro eficiente de las tareas y así dar cumplimiento a los objetivos del CDM. **Prevención** • Colaborar en : -Acciones del programa de prevención que estén asignadas al CDM. **Atención** • Es responsable de: -Participar en el proceso de diseño de las intervenciones grupales en conjunto con él/la Trabajadora/or Social, y con el abogado/a si corresponde. -Realizar acciones de recepción informada, primera acogida, orientación e información o atención social a las mujeres. -Brindar atención a mujeres de manera responsable, considerando un abordaje integral, diagnóstico, plan de intervención, evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el /la Trabajador/a y el/la Abogado/a. - Realización de informes de evaluación, de egreso y de evaluación final, aportando su experiencia en factores e intervenciones psico-sociales. -Apoyar la preparación y/o acompañamiento para la participación de las mujeres en actuaciones judiciales que así lo requieran.	

		Redes • Es responsable de: -Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres que sean atendidas por alguna de las prestaciones del CDM, a otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones. **Registro** • Es responsable de: -Mantener un sistema de registro organizado de las atenciones Psicológicas según formato que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes. **Cuidado de equipo** • Es responsable de -Participar de los espacios de cuidado de equipo que permita un trabajo emocional y corporal aliviado, para entregar una atención de calidad a las mujeres, desarrollando condiciones personales para aquello.	
Abogada/o	- Título profesional de Abogada/o, otorgado por la Excelentísima Corte Suprema de Chile. -Experiencia y/o conocimiento en legislación internacional y nacional de violencia contra la mujer, derecho penal, familia y litigación en reforma procesal penal y Tribunales de Familia. -Experiencias en trabajo comunitario y/o atención a personas vulnerables, especialmente mujeres.	**Administración General** •Es responsable de: -Participar en el proceso de planificación y diagnóstico del CDM , así como de la elaboración y ejecución del Proyecto del CDM. -Colaborar en la confección del diagnóstico territorial en VCM del CDM. -Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos. -Aportar a un trabajo en equipo para el logro eficiente de las tareas y así dar cumplimiento a los objetivos del CDM.	44 horas

		Prevención • Es responsable de: -Colaborar en acciones del programa de prevención que estén asignadas al CDM. **Atención** • Es responsable de: -Representar judicialmente en las causas VIF a las mujeres ingresadas al CDM. -Coordinación con la CDA que existan en la comuna o comunas donde tenga cobertura el CDM para asegurar la visita y representación judicial a mujeres atendidas por la Casas, que la Dirección Regional de SernamEG asigne. -Aportar en el diseño de las intervenciones grupales en conjunto, con él/la Trabajadora/or Social, y con la psicóloga/o, si corresponde. -Realizar acciones de recepción informada, primera acogida, orientación e información jurídica o atención jurídica a las mujeres. -Participar activamente en el proceso de diagnóstico y confección de planes integrados de intervención de las mujeres, así como en la realización de talleres jurídicos. -Brindar atención a mujeres de manera responsable, considerando un abordaje integral, diagnóstico, plan de intervención, evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el /la Trabajador/a y el/la Psicólogo/a.	

[redacted]

		Redes -Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres que sean atendidas por alguna de las prestaciones del CDM, a otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones. -Asesorar y acompañar a las/os profesionales del CDM en actividades de red o coordinación intersectorial y apoyar actividades de prevención del Centro. **Registro** -Mantener de un sistema de registro organizado de las atenciones jurídicas según formato que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes. **Cuidado de equipo** • **Es responsable de:** -Participar de espacios de cuidado de equipo que permita un trabajo emocional y corporal aliviado, para entregar una atención de calidad a las mujeres, desarrollando condiciones personales para aquello	
Monitora/or	- Título profesional o técnico del área de las ciencias sociales. -Conocimientos y/o experiencia acreditable de trabajo con mujeres que viven violencia -Experiencia en el trabajo de grupo, en prevención y actividades comunitarias.	**Administración General** •Es responsable de: -Participar en el proceso de planificación y diagnóstico del CDM, así como de la elaboración y ejecución del Proyecto del CDM. -Colaborar en la confección del diagnóstico territorial en VCM del CDM. -Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos. -Aportar a un trabajo en equipo para el logro eficiente de las tareas y así dar cumplimiento a los objetivos del CDM.	44 horas

[redacted]

		Prevención • Es responsable de: -Participar en el diseño de las acciones del Programa de Prevención y apoyar su ejecución. -Participar en coordinación y ejecución de acciones de prevención requeridas por OT a CDM. **Atención** • Es responsable de: -Brindar una recepción informada, orientación e información a mujeres consultantes y gestionar derivaciones a dispositivos o programas SernamEG. -Realizar primera acogida a mujeres que consultan en caso de emergencia. -Brindar atención individual a las mujeres que consultan. -Acompañar los grupos de mujeres y/o de ayuda mutua. **Redes** • Es responsable de: -Apoyar el trabajo con las redes institucionales del CDM, en coordinación con el/la Encargado/a Territorial cuando corresponda. **Registro** • Es responsable de: -Mantener de un sistema de registro organizado de las acciones de prevención según formato que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes. **Cuidado de equipo** • Es responsable de: -Participar de espacios de cuidado de equipo que permita un trabajo emocional y corporal aliviado, para	

[redacted]

		entregar una atención de calidad a las mujeres, desarrollando condiciones personales para aquello.	
Secretaria/o o Asistente Técnico	-Deseable título técnico profesional de Secretaria administrativa. -Experiencia en procesos administrativos. -Empatía y motivación para el trabajo con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar.	**Administración General** • Es responsable de: -Apoyar en los procesos administrativos y/o contables bajo los lineamientos que lidere y supervise la/el coordinadora/or del CDM. **Atención** • Es responsable de: -Recepcionar a las mujeres que acuden al CDM con un trato cordial y respetuoso e informar respecto a las atenciones en el CDM. -Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en la forma y sentido de las intervenciones que realiza el CDM. **Registro** • Es responsable de: -Llevar y mantener al día los registros administrativos e informáticos de acuerdo a indicaciones de la/el coordinadora/or y aquellos que indique SernamEG. **Cuidado de equipo** • Es responsable de: -Participar de espacios de cuidado de equipo que permita un trabajo emocional y corporal aliviado, para entregar una atención de calidad a las mujeres, desarrollando condiciones personales para aquello.	44 horas

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado tanto por los niveles regionales como por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para los Centros de la Mujer del país.

El contacto directo con los equipos que intervienen, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante revisar al menos los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

[redacted]

Las modalidades, realizadas tanto por el nivel nacional como regional, pueden ser las siguientes:

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada[57] para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Tres encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.

Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas a los Centros de la Mujer.

[57] O llamada telefónica cuando no se cuente con los medios necesarios.

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL

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[58].

Si bien es posible identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos que viven los equipos, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan" (Orellana y Paredes, 2006:32).

El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que realizan personas, equipos o instituciones con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental. Así, se distinguen tres niveles de cuidados: aquel realizado a nivel institucional, otro en el equipo profesional y técnico a nivel grupal y un tercer nivel de tipo individual.

A **nivel institucional**, se deben generar condiciones (tanto desde el SernamEG como desde los ejecutores) para que los equipos se desenvuelvan en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A **nivel grupal**, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones, los liderazgos claros y democráticos, las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de

[58] Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166. 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.

espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[59], entre otros.

A nivel grupal se deben procesar y elaborar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo, y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

En este sentido, es importante pensar el cuidado de equipo en conjunto, incluyendo en el Proyecto del Ejecutor un Plan de Cuidado de Equipo el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo y la realización de actividades de esparcimiento grupal, al menos dos veces al año.

Por último, y a **nivel individual,** el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales (Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013). No autorresponsabilizarse en exceso y/ culpar a otros/as del equipo.

Mediante la revisión constante de estos tres niveles es posible que aquellos equipos que trabajan en VCM perciban los recursos que disponen para afrontar dichas situaciones de manera suficiente de acuerdo a las demanda externas.

[59] En este sentido, "el desarrollo de redes profesionales sanas debe ser considerado también como instrumento básico para evitar el síndrome de fatiga profesional (...) es una estrategia que los seres vivos desarrollan para hacer frente a los desafíos adaptativos" (Barudy, 2001:217).

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

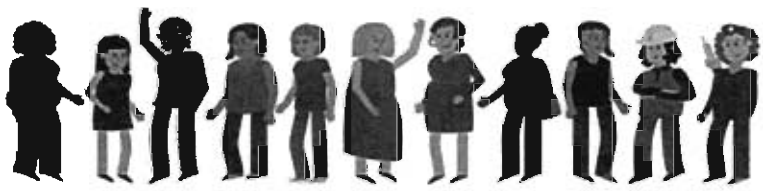
ORIENTACIONES TÉCNICAS 2018-2019

CASA DE ACOGIDA

Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género



Noviembre, 2017

RESPONSABLES

[redacted]

Juan Paulo Marchant Espinoza
Profesional Programa de Atención

Carolina Araya Vilches
Profesional Programa de Atención

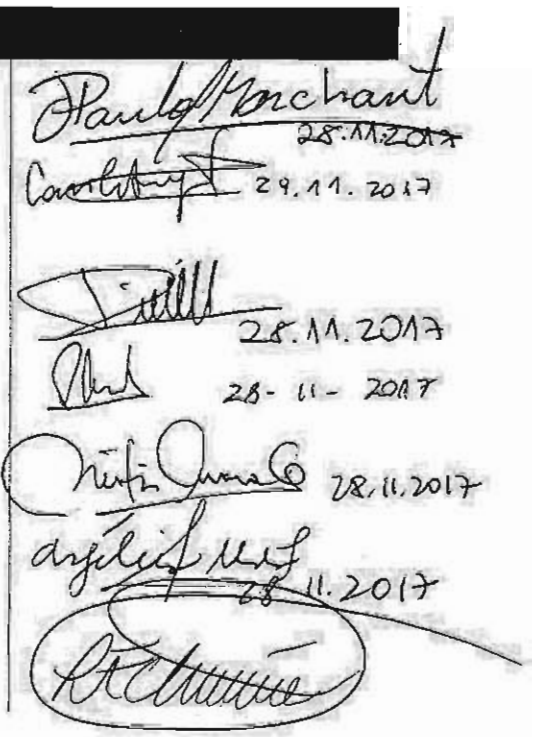
Pilar Illarramendi Charovsky
Encargada de Registros y Análisis Estadístico

Marcela Paredes Toledo
Coordinadora Programa de Atención

Mitzi Figueroa Cartenes
Profesional de Apoyo

Angélica Marín Díaz
Jefa Área VCM

Laura Echeverría Correa
Directora Nacional SernamEG



La presente Orientación Técnica ha sido construida a partir de un proceso participativo, que comenzó en Julio en el Encuentro Nacional de VCM y que continuo mediante talleres de Co-Construcción entre agosto y septiembre de 2017, en los cual se vieron involucrados los equipos territoriales y regionales de las siguientes regiones: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, RM, O'Higgins, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

[redacted]

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN **6**

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG **6**
1.1. Misión del Servicio 6
1.2. Objetivos Estratégicos 7
1.3. Enfoques Orientadores del Servicio 9
1.4. Enfoques 13

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM **21**
2.1. Planteamiento del Problema 21
2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes 24
2.3. Descripción de Programas/Línea 27

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CASAS DE ACOGIDA **30**
3.1. Planteamiento y Justificación del Dispositivo 30
3.2. Objetivos General y Específicos 31
- Objetivo General 31
- Objetivos Específicos 31

3.3. Población Participante: Potencial y Objetivo 32
- Población Potencial 32
- Población Objetivo 32

3.4. Coberturas 32
3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos 34
- Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención 51

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional 65
3.7. Resultados esperados e indicadores 72
- Resultados Esperados 72
- Indicadores 73

3.8. Mecanismos de evaluación con las y los participantes 75

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO 76

4.1. Importancia del Registro 76

4.2. Requerimientos Técnicos 78

4.3. Registros del Dispositivo 79

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO 81

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados 81

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO 91

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución 91

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL 93

[redacted]

ÍNDICE DE TABLAS Y DIAGRAMAS

- Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género 11
- Diagrama Nº 2: Enfoques 13
- Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM 23
- Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM 25
- Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 27
- Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM 29
- Tabla N° 2: Casas de Acogida a Nivel Nacional 33
- Diagrama Nº 6: Fases de la Intervención en Casa de Acogida 34
- Tabla N° 3: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida 64
- Diagrama N°7: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM 67
- Diagrama N°8: Gestión Intersectorial del Programa de Atención en VCM 68
- Diagrama N°9: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema 69
- Diagrama Nº 10: Registros de Información de Casas de Acogida 79
- Tabla Nº4: Funciones del Equipo Profesional 86

0. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Orientaciones Técnicas 2018-2019 de la Casa de Acogida (CDA) del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres[1].

Las presentes Orientaciones Técnicas tienen como propósito establecer lineamientos transversales a los modelos programáticos[2] que implementa el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamG), a través de entidades ejecutoras, en el marco del cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley Nº 20.820.

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 esta asociación estratégica, y que proporcione a los equipos regionales del SernamEG las directrices para su cometido.

Serán parte integrante de estas Orientaciones Técnicas documentos anexos donde se entregan lineamientos específicos para apoyar la intervención de cada dispositivo.

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG

1.1. Misión del Servicio

Las orientaciones actualizan los enfoques institucionales que otorgan un sello a las prácticas de las entidades ejecutoras, en el contexto de implementación de los modelos programáticos orientados a las autonomías económica, física y en la toma de decisiones

[1] La Orientación Técnica 2018-2019 ha sido construida mediante la participación activa de distintas personas, tanto los equipos de dispositivos, equipos de entidades ejecutoras, los y las Encargadas Regionales, Equipo del Área Nacional y Autoridades SernamEG. Mediante talleres de Co-Construcción realizados en Agosto y Septiembre de 2017 en que participaron los equipos de dispositivos y profesionales de los distintos territorios del país se definieron lineamientos, diseño de los modelos, enfoques de intervención y otros aspectos centrales.

[2] Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción; Mujeres, Ciudadanía y Participación; Mujeres Jefas de Hogar; 4 a 7; Mujeres, Asociatividad y Emprendimiento y, Atención, Protección y Reparación de la VCM; Prevención de la VCM

de las mujeres. Esta actualización se desarrolla en el marco de creación de la nueva institucionalidad[3] y del cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[4], que instalan nuevos desafíos para la ejecución de modelos programáticos.

La Misión de SernamEG es:

"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos de la diversidad de mujeres a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, con enfoque territorial, aportando en la transformación cultural del país".

1.2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se propone son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo, como asimismo, que promuevan el derecho al cuidado corresponsable, entre hombres y mujeres y entre el Estado y las familias, poniendo en valor el aporte del trabajo no remunerado (doméstico y de cuidados) a la economía del país.

2. Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres, mediante la implementación de programas e iniciativas de sensibilización y formación sobre sexualidad y reproducción, desde un enfoque de género y derechos.

[3] Ley N° 20.820, promulgada el 08. 03.2015
[4] Para mayor información: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

[redacted]

3. Promover y fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de medidas, dispositivos o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia de género.

4. Incrementar y fortalecer la autonomía política y social de las mujeres, mediante la implementación de planes y programas que promuevan la construcción y ejercicio de ciudadanía, el fomento del liderazgo y la participación incidente.

5. Implementar modelos de acciones programáticas de igualdad y equidad de género, a través de la coordinación intersectorial en el territorio.

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.

Para esta nueva etapa institucional se han definido orientaciones técnicas transversales a los Modelos Programáticos y orientaciones específicas para cada Modelo, las que son complementarias. Las primeras tienen por objetivo presentar el marco normativo y de referencia conceptual a partir del cual se deben materializar los procesos de ejecución[5], monitoreo o seguimiento[6] y evaluación[7] y las específicas profundizan en cada uno de los Modelos Programáticos.

[5] El término ejecución hace referencia a una acción que se concreta, supone el conjunto de tareas y actividades que suponen la realización del proyecto. En esta fase se da lugar a un proceso que pretende transformar la situación que dio origen a la intervención por ello resulta fundamental cautelar que ésta se desarrolle de acuerdo al marco normativo y a los enfoques que la orientan.

[6] El Monitoreo es el proceso continuo de seguimiento que se realiza durante la ejecución de un programa o proyecto. Es un proceso, de gestión y de política, ya que permite optimizar sus procesos, resultados e impactos. Constituye un insumo indispensable para la gestión administrativa y estratégica de una iniciativa pública que se relaciona con el logro de los objetivos de la intervención (MDS, 2015).

[7] La evaluación es un proceso de análisis y valoración de la intervención, mediante la cual se realiza una reflexión crítica entre lo realizado y lo programado. Para ello, la evaluación utiliza criterios, instrumentos, técnicas, que permiten producir información y obtener resultados fiables y suficientes para la toma de decisiones (MDS, 2015).

1.3. Enfoques Orientadores del Servicio

- **Marco Normativo Internacional**

La Organización de Naciones Unidas (ONU), aprobó en el año 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual constituye un llamado para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas y todos, sin dejar a nadie atrás. Esta agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático. Estos Objetivos son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los logros alcanzados con ellos por los países, así como avanzar hacia aquellas metas que no fueron conseguidas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos, aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

Para garantizar de manera eficaz los derechos humanos de las mujeres la Organización de las Naciones Unidas, ha establecido tratados internacionales sobre derechos humanos. Cada uno de estos tratados cuenta con un comité de expertas/os encargadas/os de supervisar la aplicación del tratado por los Estados Partes. Algunos de los tratados se complementan con protocolos facultativos relativos a preocupaciones específicas.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH, 2016).

[redacted]

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones de expertas/os dedicadas/os específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, que está considerada como la carta internacional de derechos de las mujeres, se define qué es la discriminación y se establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981.

- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

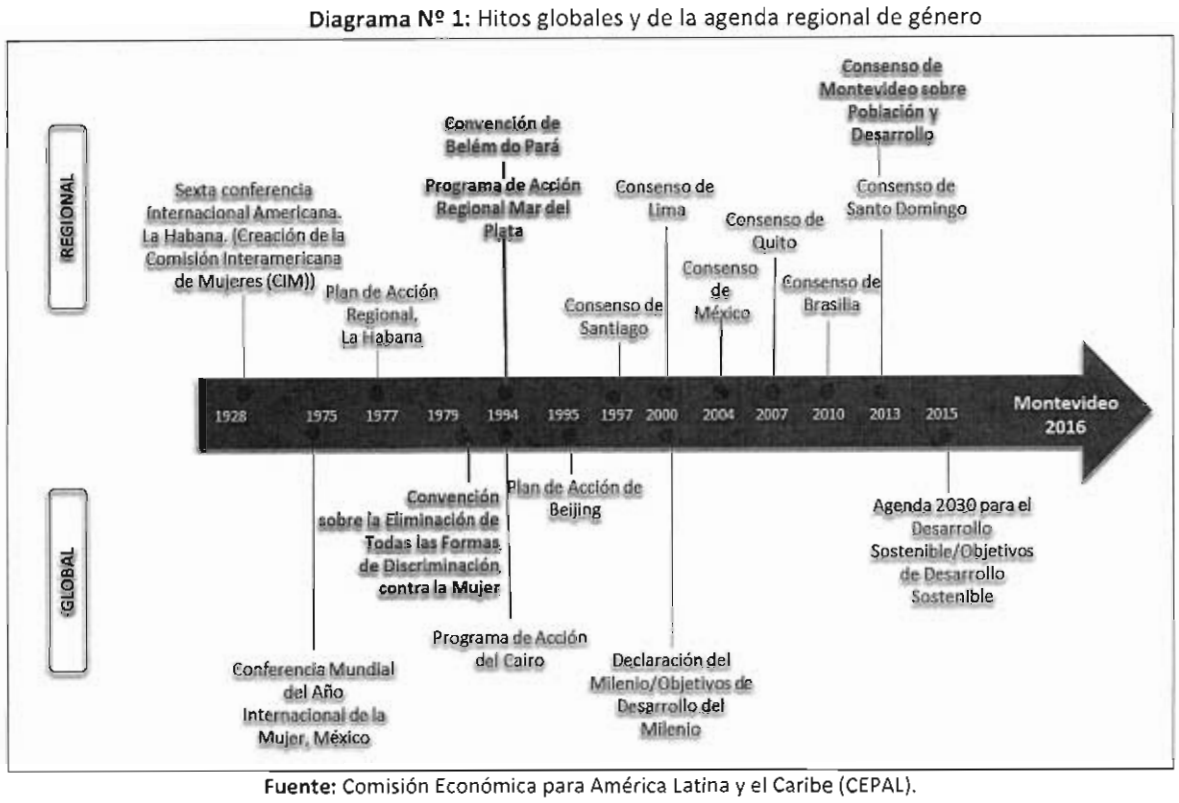
La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, un grupo de 23 expertas/os independientes en los derechos de las mujeres procedentes de diferentes Estados que han ratificado la Convención. Los países que son partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité (un órgano creado en virtud del tratado) examina esos informes y puede también aceptar denuncias sobre violaciones e investigar las situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

Las acciones que desarrolla SernamEG, forman parte de los informes de Chile al Comité.

Estos acuerdos globales han tenido también expresiones particulares a nivel de la región de América Latina y El Caribe, entre ellos es posible identificar:

[redacted]

Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)

Esta Convención, establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Este tratado interamericano de derechos humanos ha constituido el marco para la adopción de leyes y políticas sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte de la Convención, formulación de planes nacionales, organización de campañas e implementación de protocolos y de servicios de atención, entre otras iniciativas; y ha sido un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

El último de estos hitos, es el Consenso de Montevideo que sancionó la Estrategia de Montevideo (2016), que tiene por objeto guiar la implementación de la Agenda Regional de Género y asegurar que se emplee como hoja de ruta con vistas a alcanzar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible a nivel regional desde el enfoque de igualdad de

[redacted]

género, la autonomía y los derechos humanos de las mujeres. Identifica cuatro nudos estructurales que es necesario enfrentar: la desigualdad socioeconómica y la pobreza; los patrones culturales patriarcales, discriminatorios y violentos y la cultura del privilegio; la división sexual del trabajo y la injusta organización social del cuidado, y la concentración del poder y las relaciones de jerarquía en el ámbito público. Para superar estos nudos, se establecen 74 medidas en diez ejes de implementación: 1. Marco normativo, 2. Institucionalidad, 3. Participación, 4. Construcción y fortalecimiento de capacidades, 5. Financiamiento, 6. Comunicación, 7. Tecnología, 8. Cooperación, 9. Sistemas de información y 10. Monitoreo, evaluación y rendición de cuentas[8]

Esta estrategia fue aprobada por los Estados miembros de la CEPAL en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, realizada en Montevideo, Uruguay en octubre del año 2016.

El análisis de los acuerdos derivados de las Conferencias Regionales sobre la Mujer dan cuenta que en cada plan, programa o consenso se reconoce el valor político y programático de los anteriores, sumando lenguajes, enfoques y problemáticas emergentes antes no considerados.

El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que los Estados deben respetar, ya que al pasar a ser partes en los tratados internacionales, "los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos" (ACNUDH, 2016).

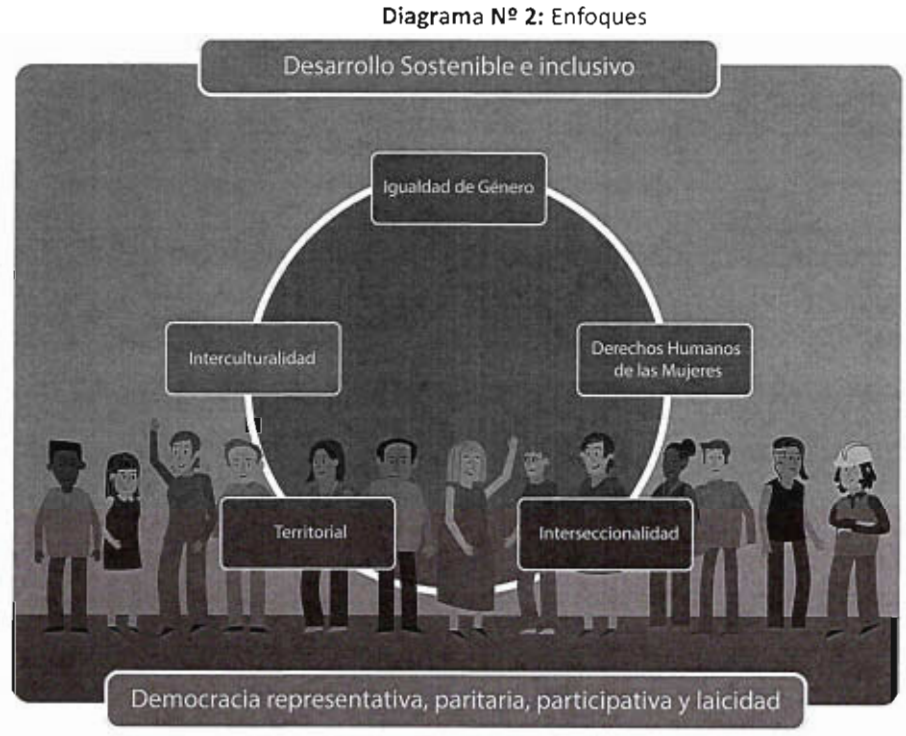
[8] Para mayor información: https://www.cepal.org/es/publicaciones/41011-estrategia-montevideo-la-implementacion-la-agenda-regional-genero-marco

1.4. Enfoques

Los enfoques se entienden de acuerdo a lo señalado en la estrategia de Montevideo, como "marcos conceptuales e ideológicos que se encuentran interrelacionados y no se comprenden de manera separada o fragmentada sino de forma sinérgica" (CEPAL, 2016; p. 19). Están orientados hacia un fin que es: erradicar la discriminación contra las mujeres, alcanzar su autonomía, el ejercicio pleno de sus derechos, y lograr la igualdad de género.

En correspondencia a los elementos expuestos en el marco normativo internacional y a las definiciones institucionales, el SernamEG ha definido los siguientes enfoques transversales que otorgan un sello al conjunto de sus modelos programáticos:

Diagrama Nº 2: Enfoques



Fuente: SernamEG, 2017

Cada uno de estos enfoques tiene una expresión particular en cada modelo programático, no obstante, se debe tener presente que constituyen un lugar desde el cual se analiza, ejecuta y orienta el conjunto de la intervención, desde el trabajo directo con las mujeres y hombres, la relación con otros actores y las relaciones entre el equipo de trabajo, entre

otras. Es decir, deben permear el conjunto de acciones que se desarrollan en el marco de la gestión programática.

1.- Enfoque de Igualdad de Género: El enfoque de igualdad de género constituye un eje central y transversal que necesita estar presente en toda la acción del Estado por lo que debe adoptarse en todos los planes, programas y políticas públicas, y se lo considera un factor clave para consolidar la democracia y avanzar hacia un modelo de desarrollo más participativo e inclusivo (Consenso de Santo Domingo) (CEPAL, 2013).

Éste distingue entre los conceptos sexo y género, permitiendo un análisis de las desigualdades entre lo femenino y lo masculino, visibilizando la posición de desventaja, que los patrones sociales y culturales, producto del sistema sexo-género, instalan y naturalizan en las distintas sociedades y en la nuestra en particular. El sistema sexo-género tiene expresiones diferenciadas en los territorios.

El enfoque de igualdad género, en tanto categoría analítica, permite la reflexión crítica sobre las concepciones, creencias y pensamientos que refuerzan las relaciones de subordinación y dependencia basadas en el género. Es un enfoque relacional, que hace explícitas las relaciones de poder que se dan en el contexto de la división sexual del trabajo, que asigna a hombres y mujeres tareas diferenciadas con valoración desigual.

Este enfoque hace referencia a la igualdad, lo que supone que se dé un tratamiento idéntico a mujeres y hombres, acompañado de un tratamiento diferenciado (equitativo) cuando, por razones biológicas o sociales vinculadas al orden de género dominante (por ejemplo, sexualidad y reproducción, o participación en puestos de decisión en el ámbito público), se requieran distinciones con el objeto de ejercer los derechos de manera universal y conformar un cuerpo coherente de políticas públicas y programas transformadores.

Es por esta razón que los Modelos Programáticos de SernamEG, reconociendo la subordinación de las mujeres, se orientan preferentemente al trabajo con ellas, teniendo presente que se espera modificar relaciones de poder.

El enfoque de igualdad de género incorpora el concepto de empoderamiento o poderío,

[redacted]

como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso y toma de conciencia sobre el poder; dando lugar a potenciar sus autonomías y fortalecer sus competencias en las distintas esferas, tanto a nivel personal como colectivo. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las mujeres 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").

2.-Enfoque de derechos humanos de las mujeres: La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT-)[9]

En el marco de los desafíos de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la agenda regional de género avanza y sienta bases para incluir el reconocimiento de nuevos derechos —como es el caso de los derechos sexuales y derechos reproductivos, derechos medioambientales y derecho al cuidado, como parte de los derechos humanos.

El enfoque de derechos humanos, busca ampliar la democracia al proteger la integridad de las personas, eliminando formas de dominio, de discriminación y de violencia. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de, nacionalidad, territorio, sexo, raza, situación migratoria, religión, lengua, o cualquier otra condición. Los derechos humanos son universales, inherentes, irrenunciables, inalienables, imprescriptibles, dinámicos e indivisibles o interrelacionados y sin jerarquía de unos sobre los otros.

[9] CEPAL (2016): "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.

[redacted]

Elementos de buenas prácticas en el marco de los derechos humanos[10]

- Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptoras pasivas de productos y servicios.
- La participación es a la vez un medio y un objetivo.
- Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo.
- Tanto los resultados como los procesos son supervisados y evaluados.
- Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas en un marco de respecto, resguardo, promoción y garantía de estos derechos.

3.- Enfoque de Interculturalidad: Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/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 la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención 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 multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación 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[11].

4.- Enfoque Interseccional: 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

[10] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)
[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016)

expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

5.- Enfoque Territorial: El territorio corresponde al "espacio socio-geográfico apropiado por los vínculos e interacciones sociales que producen, reproducen o transforman un conjunto de actores que comparten condiciones de vida, recursos políticos, sociales, económicos y culturales, y factores contextuales que posibilitan o limitan sus posibilidades de desarrollo. De esta forma, resulta central comprender y conocer el Territorio como construcción colectiva en el diseño, ejecución, y evaluación de los programas sociales, considerando que se compone por distintas dimensiones: Económica-productiva, Social-cultural, Ambiental-sustentable y Política institucional y administrativa" (Fosis, 2017; p.4).

El enfoque territorial apela a desarrollar las intervenciones reconociendo las particularidades del territorio (debilidades y potencialidades), incorporando una mirada sistémica que reconoce las expresiones particulares del sistema sexo-género en la región y

[redacted]

la comuna (inequidades, brechas, barreras), las necesidades y la mejor manera de abordarlas (recursos, mapa de actores, etc.).
Una intervención con enfoque territorial debería, entre otras cosas[12]:

- Trabajar con participación de los diversos actores presentes en el territorio. Contar con un mapa actualizado de actores públicos-privados y organizaciones de la sociedad civil.
- Contar con una mirada amplia de las desigualdades de género, de carácter sistémico
- Incorporar una perspectiva multiescalar en la gestión, que permita conectar el ámbito local con el regional y el nacional
- Generar complementariedad/sinergia con otras intervenciones presentes en el territorio
- Ser oportuna y pertinente a las dinámicas propias del territorio, en especial con los lineamientos que establecen los instrumentos de desarrollo regional y comunal como por ejemplo las Estrategia de Desarrollo Regional, PLADECO, PADEM, entre otros.

Desde el enfoque territorial, se releva el encadenamiento programático como una forma de gestionar la oferta de servicios, poniendo en el centro la mejora de las condiciones y situación de las mujeres y la igualdad de género, lo que favorece una mayor integralidad y pertinencia en las intervenciones.

Los encadenamientos programáticos pueden darse en relación a las/los participantes, en referencia al territorio (encadenar programas y/o componentes en un mismo territorio pero con distintos/as participantes).

Lo anterior hace referencia a generar encadenamientos pertinentes, identificados desde el conocimiento del territorio que tienen los equipos, abordando la situación particular de las participantes y oportunidades territoriales.

[12] FOSIS, Orientaciones Programáticas 2017.

[redacted]

Para lo anterior resulta central elaborar participativamente un mapa de recursos del territorio, que favorezca el encadenamiento, el trabajo conjunto en favor del logro de los objetivos de la intervención y de su sostenibilidad.
Los enfoques de **desarrollo sostenible e inclusivo, democracia representativa, paritaria** y **laicidad,** constituyen un horizonte de sentido para avanzar en igualdad de género y ponen el acento en que es necesario también hacer frente a las condicionantes estructurales de la desigualdad, es decir no es suficiente solo el desarrollo de capacidades en las mujeres y hombres.

El Consenso de Quito aprobado por la décima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (2007) reconoce la paridad como "uno de los propulsores determinantes de la democracia, cuyo fin es alcanzar la igualdad en el ejercicio del poder, en la toma de decisiones, en los mecanismos de participación y representación social y política, y en las relaciones familiares al interior de los diversos tipos de familias, las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales", además de constituir "una meta para erradicar la exclusión estructural de las mujeres" (CEPAL, 2007a, pág. 3).

En los Consensos se reconoce que la igualdad de género debe ser el eje central y transversal de toda acción del Estado para fortalecer la democracia y para lograr un desarrollo inclusivo, y se puede observar un llamado de atención sobre el vínculo entre los derechos humanos, la consolidación de la democracia representativa y participativa, y el desarrollo económico y social" (Consenso de Quito, 2007).

A partir de la X Conferencia Regional sobre la Mujer, celebrada en Quito, los diferentes acuerdos incluyen una referencia a la centralidad del Estado laico para la garantía de los derechos y autonomía de las mujeres (Consenso de Quito, párr. 8, y Consenso de Brasilia). Si bien se reconoce que se debe garantizar la libertad de culto y religiosa, esto debería estar condicionado a que se respeten los derechos humanos de las mujeres (Consenso de Brasilia).

En los acuerdos de los últimos años se considera la implementación de formas participativas de gobierno como garantías para el ejercicio efectivo de los derechos humanos y la consolidación de la democracia, la transparencia y la gobernanza (Consenso de Santo Domingo, párr. 10).

[redacted]

Estos enfoques también se reflejan en la intervención, en la forma como se toman las decisiones, en las metodologías de trabajo, de evaluación, etc.
Avanzar en el ejercicio autónomo de los derechos supone reconocer que las personas poseen saberes y experiencias preexistentes, así como un abanico de creencias, mitos, prejuicios, valores, actitudes y prácticas, que aportan en los procesos de construcción, deconstrucción y reconstrucción del conocimiento sobre los asuntos que les afectan. En este sentido, son las personas las protagonistas de sus procesos de formación y construcción del conocimiento gracias a la reflexión, el debate y el intercambio de saberes, experiencias y emociones, tienen derecho a ser consultadas y a participar activamente en la promoción, protección y vigilancia de sus derechos. Supone a la vez ser consideradas en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan sus vidas. Esto incluye[13]:

- Asegurar la entrega de la información necesaria a jóvenes, mujeres y todas las personas, para que se formen su propia opinión en los asuntos que les afecten.
- Crear las condiciones para la libre expresión de las opiniones.
- Establecer los mecanismos que garanticen su participación y que sus opiniones sean escuchadas
- Asegurar su participación en la toma de decisiones.

La metodología participativa promueve y procura la incorporación activa y protagónica de todas las personas, incluyendo a quienes facilitan. Este principio busca promover y generar la posibilidad de transformación personal, grupal y cultural.

[13] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM

2.1. Planteamiento del Problema

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 en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El 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 la violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG implementa dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Los programas/línea se denominan:

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y**
- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**.

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un **Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres** en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución 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.

[redacted]

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje 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 sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

De allí que dicho Modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la *"capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles"* (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención**, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural.

Así mismo, las acciones de **Atención** que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de **Protección** para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad.

[redacted]

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la **Reparación**, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes

En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. 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"*[14] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, en correspondencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018, atiende las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***

[14] Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel 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 su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, "raza", pertenencia a pueblos indígenas u originarios, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

Además es necesario considerar ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación con las **manifestaciones *o* tipos de violencia**, a continuación se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas/Línea del Área 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:** 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.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

ESPACIOS		Público y privado
CONTEXTOS		Pareja/íntimo, intrafamiliar/domestico, laboral, educativo, callejero, carcelario, de salud, conflicto armado, manifestaciones/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofe, mediático, virtual, institucional, estatal, colonial, entre otros.
MANIFESTACIONES	TIPOS	Física, psicológicas, sexual, económica-patrimonial
	EXPRESIONES	Gineco-obstétrica, amenazas, femicidios, acoso, violación, mutilación genital, explotación sexual, esterilización forzada, insultos, humillaciones, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, abuso sexual, hostigamiento, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, parto deshumanizado, discriminación, tortura, trata de personas, entre otros.
MUJERES		Diversidad de mujeres según: Sexo/género, edad/generación, clase social/ nivel socioeconómico, raza, pueblo originario, indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, ruralidad/urbanidad, territorio, comuna, portadora de VIH, entre otras.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

2.3. Descripción de Programas/Línea

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres a lo largo y ancho del país.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

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/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800).

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres.

- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**

La línea de violencia extrema, tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, la línea dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

3. MODELO DEL DISPOSITIVO CASAS DE ACOGIDA

3.1. Planteamiento y Justificación del Dispositivo

La violencia contra las mujeres (VCM), es uno de los principales problemas sociales de nuestro país, y se ha situado como un problema en la agenda pública mundial. Ella afecta a todas las mujeres de manera transversal y puede ocurrir al interior de la pareja, en el trabajo, en los lugares de estudio y en los espacios públicos, sin embargo su origen cultural permite que sea un fenómeno invisible, lo que dificulta avanzar en su erradicación.

En este sentido, la Casa de Acogida surge como una respuesta hacia las mujeres que viven violencia de carácter grave y de riesgo vital, otorgando protección tanto para las mujeres como para sus hijos/as. Es un espacio de residencia temporal para todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja preferentemente.

Los ejes principales de acción 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 fortalecer las condiciones de una efectiva inclusión social, así como el tránsito a la normalización de la vida personal, familiar y comunitaria. 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 generar las condiciones para el acceso a un trabajo remunerado, vivienda, salud, educación, justicia y establecimiento de redes primarias de apoyo.

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.

3.2. Objetivos General y Específicos

- **Objetivo General**

Asegurar la protección de las mujeres atendidas mediante una atención residencial temporal de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja.

- **Objetivos Específicos**

1. Garantizar derechos, como alimentación, habitación y seguridad, para las mujeres y sus hijas e hijos mientras residen en la Casa de Acogida.

2. Evaluar el nivel riesgo y de violencia, que permita determinar y abordar las necesidades de protección de las mujeres y sus hijos/as.

3. Entregar atención[15] psicosociojurídica en protección e intervención en crisis a las mujeres y sus hijos/as

4. Activar las redes primarias y secundarias interinstitucionales que posibiliten la re-vinculación de las mujeres con la comunidad.

5. Promover en las mujeres la concientización del riesgo que implica la violencia en VCM y sus consecuencias, fortaleciendo estrategias de autocuidado y desarrollo de capacidades de autonomía en las diversas áreas de su vida.

6. Entregar atención psicoeducativa e intervención en crisis a los/as hijos/as de las mujeres que ingresen a la Casa de Acogida, para la contención emocional, re-significación de la violencia vivida y la incorporación de estrategias de autoprotección.

[15] En las regiones donde no se cuente con Casa de Acogida de Trata, la Casa de Acogida ingresará a las mujeres cuando la Dirección Regional y/o Nacional de SernamEG lo requieran previa evaluación de los antecedentes, aplicando Ficha de Ingreso específica para estos casos.

[redacted]

3.3. Población Participante: Potencial y Objetivo

- **Población Potencial**

La población potencial refiere a todas las mujeres que viven en Chile de 18 años o más que según proyecciones del INE, son 7.559.642 mujeres para el 2018[16].

- **Población Objetivo**

La población objetivo refiere a todas las mujeres de 18 años o más, con o sin hijas e hijos de hasta 14 años de edad[17]que viven violencia de pareja o ex pareja y que cumplen los siguientes criterios:

- que requieren refugio para su protección;
- que se encuentran en riesgo grave o vital;

3.4. Coberturas

Desde el año 2007, el país cuenta con Casas de Acogida destinadas a proteger a las mujeres que han vivido situaciones de violencia grave o vital. A continuación se presenta una tabla donde se detalla la región y la comuna donde se encuentra la Casa de Acogida, y n° de dispositivos por región:

[16] Instituto Nacional de Estadísticas, INE (2014) Proyecciones Poblacionales al 2020.
[17] En casos excepcionales la Dirección Regional podrá autorizar el ingreso de hijos/as mayores de 14 años como también de mujeres menores de 18 años que tienen una relación de pareja estable, con o sin hijos, cumpliendo la condición de riesgo vital.

[redacted]

Tabla N° 2: Casas de Acogida a Nivel Nacional[18]

Arica y Parinacota	Arica.	1
Tarapacá	Iquique y Alto Hospicio.	2
Antofagasta	Antofagasta, Calama y Tocopilla.	3
Atacama	Chañaral, Copiapó y Vallenar.	3
Coquimbo	La Serena y Ovalle.	2
Valparaíso	Quillota, San Antonio, San Felipe y Valparaíso.	4
Metropolitana de Santiago	Estación Central, Independencia, Peñaflor, Puente Alto, Maipú, Santiago, San Bernardo.	7
O'Higgins	Rancagua y San Fernando.	2
Maule	Curicó, Linares y Talca.	3
Bío Bío	Cañete, Chiguayante, Chillán y Los Ángeles.	4
La Araucanía	Angol, Temuco, Victoria y Villarrica.	4
Los Ríos	Río Bueno y Valdivia.	2
Los Lagos	Ancud, Osorno y Puerto Montt.	3
Aysén	Coyhaique.	1
Magallanes	Punta Arenas y Puerto Natales.	2

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

[18] Se debe mantener en reserva la dirección de los dispositivos Casas de Acogida.
[19] Por otra parte, es importante indicar que cada Casa de Acogida tiene una capacidad de atención variable, según la necesidad territorial de donde se emplaza. No obstante, existe proporcionalidad en la distribución de los cupos, toda vez que se considera un promedio de 2 niñas/niños por cada mujer que habita en el dispositivo. Lo anterior, no implica que el ingreso de las mujeres esté condicionado al número de hijas e hijos que tengan.

3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos

El dispositivo de Casas de Acogida se compone de 5 fases que se encuentran en un continuo de atención y protección, con distintos procesos, dentro de un marco de intervención en VCM.

Diagrama Nº 6: Fases de la Intervención en Casa de Acogida



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **PRE INGRESO:**

Es un primer acercamiento que busca ordenar y organizar los recursos emocionales de las mujeres para re-estructurar su experiencia, otorgar apoyo y brindar contención.

Carabineros mediante resolución de Tribunal, puede solicitar que las mujeres y sus hijos/as ingresen a la Casa durante el fin de semana o en horario nocturno. Para ello, Tribunales de Familia cuentan con números telefónicos de contacto tanto de la CDA como de profesional de turno de SernamEG.

La Coordinadora o quien designe como turno debe estar atenta permanentemente, lo que incluye fines de semana y horario nocturno, asegurándose que el teléfono se encuentre operativo para poder responder a esta solicitud, especialmente durante el turno de noche, de tal forma de asegurar la protección de las mujeres y sus hijos/as a través del ingreso al CDA. Si la Educadora se encuentra sola en el turno, debe contar con la posibilidad de solicitar orientación a su Coordinadora o a la profesional que ella designe

como turno de apoyo, posibilitando la adecuada toma de decisiones en situaciones complejas o de dudas respecto al pre-ingreso.

En este caso la educadora debiera realizar contención y apoyo inicial, dejando reporte en el libro de registro señalando datos básicos y situación emocional en la que se encuentra las mujeres y los niños/as. Luego, el equipo profesional debe realizar la primera acogida y determinar si cumple los criterios para ingreso.

En esta fase, es importante dar a conocer la oferta del dispositivo y la forma de intervención de la Casa de Acogida, regulando las expectativas respecto de las posibilidades de acción que tiene el dispositivo. En esta etapa se presentará el reglamento interno del dispositivo y el protocolo de convivencia, señalando derechos, deberes y responsabilidades que son las exigencias para mantenerse al interior de la Casa, el que debe ser firmado por las mujeres como requisito para su incorporación.

El tiempo para esta fase es de 5 días hábiles[20], en la cual se requiere realizar una primera evaluación que determine si las mujeres cumplen con los criterios de ingreso al dispositivo considerando riesgo y nivel de violencia.

En caso que las mujeres pre-ingresen a la CDA por una vía diferente a la judicial, y sin haber efectuado denuncia, se deberá acompañar a las mujeres para denunciar de manera oportuna y a su vez establecer el contacto con la Fiscalía respectiva para formalizar el ingreso.

Para dichos efectos, se requerirá el primer día hábil siguiente al pre-ingreso de las mujeres a CDA, una entrevista con el/la abogado/a del Centro de la Mujer (CDM) asociado[1] o de la CDA según corresponda. Lo anterior, considerando que al cabo de esta fase, las mujeres podrían negarse a permanecer en el dispositivo y se requiere que al abandonar éste, cuente con, al menos, la solicitud de alguna medida cautelar.

[20] 5 días hábiles, pues hay pre-ingresos que ocurren los fines de semana en ausencia del equipo profesional. En este periodo se debe presentar la oferta de la Casa de Acogida a la mujer y que ella decida residir allí.

[redacted]

Las mujeres ingresan cuando presenta voluntariedad para ello, y cumple con los criterios de la CDA. En caso contrario y si la situación lo amerita se deben realizar las siguientes acciones para asegurar la atención de dicha mujer en los programas que sean pertinentes:

- Si no corresponde a los criterios de ingreso pero la mujer y sus hijos/as se encuentran en una situación de riesgo, se debe gestionar con otros programas o redes presentes en el territorio que permitan otorgar la protección que ellos requieren a nivel residencial. En este sentido, se recomienda tomar contacto redes del Ejecutor del dispositivo, albergues, Cruz Roja, Programa Noche Digna[21], Gobernaciones y/o Municipalidades, en caso de ser necesario.

- Si la derivación fue realizada por Tribunales de Familia o Fiscalía se deberá oficiar, exponiendo claramente las razones por las que no es posible realizar el ingreso de las mujeres. Es primordial que dicho documento sea enviado con copia a la Dirección Regional de la que depende el dispositivo.

A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la diversidad de mujeres que pueden ingresar a las Casas de Acogida: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, en situación de discapacidad, LBTI, entre otras intersecciones[22]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, la diversidad sexual, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna situación de discapacidad.

Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención de la Casa, con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, y que resulten complementarias a la atención brindada en el dispositivo.

[21] Unidad Noche Digna de la División de Promoción y Protección Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social.
[22] Remitirse a los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad, en los enfoques transversales de estas OT.

[redacted]

- **INGRESO**

En esta fase se realiza el encuadre de la intervención, y se inicia proceso de co-construcción del Plan de Intervención Individual (PII).

Una vez que las mujeres han ingresado a la Casa de Acogida, el equipo profesional se debe asegurar que cuenten con la activación del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) otorgado por SernamEG; o bien la medida de protección autónoma otorgada por Ministerio Público, denominada contacto telefónico prioritario, según sea el caso, con la finalidad de brindar mayor protección.

En caso que las mujeres ingrese a la CDA por una vía diferente a la judicial, y sin haber efectuado denuncia, se deberá acompañar a las mujeres para denunciar de manera oportuna y a su vez establecer el contacto con la Fiscalía respectiva para formalizar el ingreso.

Para dichos efectos, se requerirá el primer día hábil siguiente al ingreso de la mujer a CDA, una entrevista con el/la abogado/a del Centro de la Mujer (CDM) asociado[1] o de la CDA según corresponda. Lo anterior, considerando que al cabo de esta fase, la mujer podría negarse a permanecer en el dispositivo y se requiere que al abandonar éste, cuente con, al menos, la solicitud de alguna medida cautelar.

Otra vía de ingreso, es el reingreso, el cual refiere a cuando una mujer que ha salido, ya sea por egreso o por otro motivo, de la red de Casas de Acogida y vuelve a ingresar (ya sea a la misma Casa o de otra), manteniendo un nivel de riesgo grave/vital por parte de la misma persona o de otra distinta.

En esta fase se debe considerar la detección más profunda respecto de si la mujer cumple con los criterios de ingreso y que no presente las siguientes situaciones:

a) Consumo problemático de drogas o alcohol que no esté en tratamiento.
b) Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave que implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa.

[redacted]

c) 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.
d) 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.

- **INTERVENCIÓN PSICOSOCIOEDUCATIVA Y JURÍDICA**

  - **Intervención con las Mujeres**

El primer elemento a considerar dentro de la fase de intervención dice relación con el **Diagnóstico Psicosociojurídico**, el cual tiene como objetivo conocer las características principales de la mujer y su contexto.

Entre los aspectos importantes a profundizar se encuentran:

- 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 de género 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.
- 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.
- Profundizar en el ámbito sociolaboral, conociendo antecedentes respecto de nivel de estudios, capacitación, experiencia laboral, motivación, entre otros.

Se espera que se realicen entre 2 y 4 sesiones, contando con la participación del/a abogado/a en al menos una de ellas. Se deberá tener en cuenta en esta etapa, que de

requerirse otras medidas cautelares o de protección u otras acciones judiciales, éstas deben gestionarse oportunamente.

Luego, en base al diagnóstico y las expectativas de la mujer se co-construirá un **Plan de Intervención Individual (PII)**, que contemple los objetivos y las acciones a desarrollar.

Los elementos mínimos que éste debe considerar son:

- Situación de violencia al ingreso.
- Objetivos de la intervención[23].
- Acciones a implementar para el logro de los objetivos en los distintos ámbitos psicosocial, jurídico y socio laboral.
- El plazo para implementar las acciones.
  En situaciones de mayor complejidad será posible aumentar el plazo máximo para el desarrollo de PII, lo que debe ser informado a la Encargada Regional o Territorial de SernamEG y a la entidad ejecutora, para su aprobación.
- Debe considerar la complementariedad con el PII de los hijos e hijas.

Se recomienda realizar una revisión mensual del cumplimiento del Plan de Intervención (Individual, Grupal como también hacia los hijos/as), 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 (Enfoque de Derechos Humanos).

Respecto al período de intervención, se debe considerar un **tiempo de permanencia promedio de 6 meses**. En virtud de lo anterior, cabe señalar, que el egreso de cada mujer dependerá del cumplimiento del PII, el cual deberá considerar las diferencias particulares de cada mujer, el contexto de seguridad y sus posibilidades de inclusión social. El tiempo de intervención es siempre variable, pues se consideran para ello múltiples factores, asociados a la complejidad propia de las intervenciones en violencia de género contra las mujeres.

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

[redacted]

Una vez co-construido el PII, se debe ejecutar lo planificado a través de una **atención psicosociojurídica**, tanto en modalidad individual como grupal, la cual estará orientada a favorecer, reconocer y desnaturalizar la violencia de género y los riesgos asociados. Además es fundamental motivar el compromiso con el proceso de fortalecimiento de las autonomías, así como el desarrollo de vínculos de colaboración – o sororidad- entre las mujeres que se encuentran en la CDA.

Es de suma importancia que el equipo profesional, técnico y administrativo de la CDA, tenga conciencia de sus prácticas y discursos respecto a las relaciones de género y de poder, de modo de no replicar patrones asociados a conductas que reproduzcan el sistema patriarcal que propicia el ejercicio de VCM.

El dispositivo desarrolla principalmente la intervención en trabajo grupal ya que permite el reconocimiento entre pares sobrevivientes, resignificando su historia de violencia, reconociéndose en el relato de otras, ampliando el repertorio emocional e interaccional, y el desarrollo de estrategias de autoprotección, ya que permiten visualizar los riesgos y las alternativas de salida a través del relato de sus compañeras. Por otra parte propicia el desarrollo de lazos de confianza, empatía, solidaridad, y sororidad, así como aprendizajes de nuevas herramientas para avanzar en el proceso de recuperación y fortalecimiento de habilidades para salir de la violencia de género.

Esta intervención debe considerar la intensidad y focalización en las temáticas contempladas para el desarrollo del taller, las que deben estar en congruencia con los diagnósticos levantados, así mismo debe considerar la posibilidad del ingreso de nuevas participantes en alguna fase del proceso.

La atención grupal puede implementarse en las modalidades de grupo terapéutico, talleres de formación – capacitación y grupos de convivencia, entre otros. El uso de dinámicas corporales pueden permitir generar un ambiente de confianza, conexión con uno/a mismo/a y autocuidado emocional tanto para de los/as trabajadores/as del dispositivo como para las mismas mujeres[24]. Lo anterior, dado que a través de una

[24] PNUD. (2017). *Informe de Evaluación Nacional: Capacitación de las duplas psicosocioles de los dispositivos del pragramo de atención, pratección y reparación en violencia contra las mujeres. Área de Violencia Contra las Mujeres*. Santiago: SernamEG.

metodología que considere al cuerpo, se puede lograr una conexión más directa con la experiencia y las posibilidades de cambio.

Por otra parte, en esta etapa se evaluará de acuerdo a las características de cada mujer, la posibilidad que la intervención se realice en el formato individual, posibilitando así una intervención más pertinente a sus características y que no obstaculicen el proceso del grupo.

En el ámbito jurídico, la atención considera la asesoría, acompañamiento y representación judicial, con el objetivo proteger a la mujer. La atención jurídica se realiza, preferentemente, de forma individual, sin perjuicio de modalidades grupales, con el objeto de promover derechos. Las acciones a desarrollar son:

- Patrocinar a las mujeres de la CDA, mediante la presentación de demandas en las cuales se soliciten medidas cautelares en favor de la mujer y sus hijos/as. En aquellos casos en que los hijos/as sean víctimas de VIF, por haber sido afectados/as por la violencia vivida por sus madres, se espera la judicialización a través de una causa por Violencia Intrafamiliar.
- Presentación de querella, luego de evaluar pertinencia, en todos los casos de violencia (labor que realizarán los/las abogados/as de los Centros de la Mujer o de las Casas).

No se consideraran los casos en que la mujer la rechace, cuente con otro/a abogado/a u institución, haya desertado, no corresponde por materia (civil, laboral u otro) o la causa se encuentre en un estado procesal que hace imposible la presentación de una acción.

Cabe señalar que cualquiera sea la razón del no patrocinio, incluso porque aún no ha sido entrevistada o falta que presente documentación, deberá constar por escrito, firmado por la mujer, el (la) abogado(a) y la coordinadora, dejando una copia en poder de la mujer y otra en su carpeta del PII.

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 requiere que

[redacted]

los equipos de las CDA realicen la coordinación con los CDM en aquellas regiones donde no se cuenta con este recurso de manera permanente.

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.

Por otra parte, en relación al ámbito socio-laboral es importante destacar que para potenciar el desarrollo de las autonomías, un aspecto importante es la autonomía económica[25], que posibilita a las mujeres tomar decisiones en un contexto de menor vulnerabilidad para ellas y sus hijos e hijas, enfrentando de mejor forma un futuro proceso de reparación producto de la violencia y disminuyendo con ello la dependencia económica.

Para lo anterior se requiere habilitación laboral que permita a la mujer contar con herramientas para potenciar y/o desarrollar sus competencias personales, sociales, comunicacionales y técnicas que faciliten la inserción laboral de las mujeres[26].

Para lo anterior, es fundamental la articulación con programas como Mujeres Jefas de Hogar[27] y otras iniciativas que se puedan implementar a través del Área Mujer y Trabajo de SernamEG, así como la gestión de oportunidades de programas e iniciativas a través de municipios, fundaciones y organismos empresariales que canalizan becas sociales de capacitación y apoyos para el fomento del emprendimiento económico de mujeres.

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

---

[25] 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).

[26] Esto se podrá realizar a través de la gestión de redes institucionales y/o en modalidad grupal al interior de la Casa de Acogida. Se sugiere coordinación con Área Mujer y Trabajo de SernamEG.

[27] 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.

[redacted]

Es importante señalar que en el contexto de atención pueden presentarse situaciones que complejizan el proceso intervención, afectando el cumplimiento de los objetivos del PII. Estas situaciones deberán ser evaluadas por el equipo técnico, y podrían implicar la adopción de medidas como el **Traslado** de la mujer a otra CDA, o bien, podrían requerir poner término a la residencia de las mujeres en la Casa de acogida **(Retiro)**.

Corresponderá realizar el **traslado** de una mujer, toda vez que:

a) La permanencia en la Casa de Acogida implique un riesgo, ya que la persona que ejerce violencia conoce el domicilio del dispositivo o bien.
b) La localidad en que se emplaza el dispositivo es tan pequeña, que implique un riesgo para la mujer intentar reconstruir su proyecto de vida en ese lugar.
c) Cuando la pareja actual o anterior ha identificado la comuna donde los hijos e hijas asisten al colegio.
d) Cuando la mujer cuenta con redes primarias o secundarias efectivas en otra comuna o región, las que deben ser previamente evaluadas antes de gestionar el traslado.
e) Cuando las relaciones que se establecen con las otras mujeres dificultan el cumplimiento del PII.

Para hacer efectivo el traslado se debe atender a las siguientes consideraciones:

a) Explicar claramente a la mujer, los motivos de seguridad que justifican esta medida, a fin de concientizarla respecto del riesgo que implica su permanencia con el objeto de que ella valide esta alternativa.
b) Levantar información de las redes existentes la comuna o región de destino y si éstas están dispuestas en constituirse como tal, previo consentimiento de la mujer[28].
c) Desde el ámbito jurídico de la intervención, también se debe cautelar las coordinaciones con el/la abogado/a que quedará con el patrocinio.
d) Poner a disposición de la Encargada Regional de SernamEG respectiva, el PII de la mujer para que se coordine con su contraparte regional, a fin de evaluar la

[28] 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 ésta una oportunidad de disminuir el riesgo.

[redacted]

pertinencia y disponibilidad de cupos en la región de destino[29]. Asimismo, se deberá acompañar todos los otros antecedentes del caso: Diagnóstico, antecedentes judiciales, documentación escolar de los hijos e hijas y antecedentes de salud, entre otros aspectos que se consideren relevantes. Estas coordinaciones serán fundamentales para evitar que la mujer sea expuesta a procesos de re victimización al vincularse con un nuevo dispositivo.

e) Gestionar las condiciones logísticas del traslado que se necesite resguardar para hacerlo efectivo, por parte de todos los actores involucrados: dispositivo que solicita el traslado, dispositivo receptor, Encargadas Regionales respectivas y Organismos Ejecutores de ambos Proyectos.

Cuando se decida poner término a la residencia de la mujer en la CDA (**Retiro**), se deberá solicitar la autorización del Área Violencia Contra las Mujeres del nivel central, a través de la Encargada Regional del dispositivo correspondiente. El retiro se podrá implementar cuando la mujer incurra en conductas que constituyan una amenaza para su integridad, la de otras mujeres y/o sus hijos e hijas, o bien, cuando se vea amenazada la integridad del equipo técnico del dispositivo.

A partir de lo anterior, se deberá tener especial atención si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

e) La mujer incumple reiteradamente las normas de convivencia de la Casa de Acogida.
f) La mujer realiza acciones que constituyen una amenaza de daño a otras mujeres, sus hijos o hijas dentro de la Casa de Acogida.
g) La mujer realiza acciones que constituyen una amenaza de daño al equipo profesional e infraestructura de la Casa de Acogida.
h) La mujer agrede física y/o verbalmente a otras mujeres residentes en la Casa de Acogida, o bien al equipo profesional de la Casa de Acogida.
i) La mujer presente consumo problemático de drogas o alcohol que altere gravemente la convivencia dentro de la Casa, constituyendo un riesgo tanto para el equipo como para las otras mujeres y/o sus hijos e hijas.

[29] Se entenderá por contraparte otro equipo dentro de la región o bien, la Encargada de la región donde se solicita el traslado.

j) La mujer presenta sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave que implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa.

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

a) El dispositivo deberá elaborar un Plan de Retiro Asistido que dé cuenta de las gestiones intersinstitucionales que se implementarán para resguardar la salida de la mujer, de modo que cuente con el acceso a redes de apoyo en los ámbitos laboral, educacional, de salud, habitacional y asistencial que sean pertinentes.[30]
b) La Casa de Acogida que efectúa el retiro, deberá informar a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda, coordinándose con la URAVIT, Fiscalía o Tribunal de Familia y Carabineros.
c) Carabineros podrá actuar como veedor del proceso de retiro y brindará protección al equipo y las demás mujeres, en caso de ser necesario[31].
d) Siempre se deberá ofrecer vincular a la mujer a un Centro de la Mujer u otra instancia de atención presente en el territorio.

- **Intervención con Niñas y Niños**

El PII de la mujer, debe articularse y complementarse con la intervención de los/as hijos/as[32] ingresados/as a las CDA, resguardando que ésta se enmarque desde un enfoque de género.

[30] Este Plan elaborado por el dispositivo deberá contar con la asesoría y supervisión técnica de la Encargada Regional respectiva, quien a su vez lo enviará al Área VCM Nacional para su autorización.
[31] Esta medida podría ser necesaria siempre y cuando la mujer que debe ser retirada se resista activamente a abandonar la Casa, y manifieste su intención de hacer uso de la fuerza física, implicando un riesgo o amenaza de daño al resto de las mujeres, niños y niñas residentes, así como para el equipo técnico.
[32] 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.

En primer término, es preciso visibilizar que los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia son también víctimas de violencia de género, bien sea porque son parte del sistema relacional en que el ejercicio de la violencia contra las mujeres ha sido naturalizado como parte de las pautas de crianza; porque además han sido directamente víctimas de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia contra la madre; o porque ha sido la propia madre quien ha ejercido violencia en su contra.[33] Es importante hacer estas distinciones, pues a partir de ellas se deberá implementar las acciones que resulten más pertinentes como parte de la intervención con NNA[34].

Como se menciona más arriba, NNA son víctimas de la violencia de género que gatilló su ingreso al dispositivo, y se debe tener presente que se les considere en tanto sujetos de derechos y con necesidades específicas de protección, de acuerdo a su etapa evolutiva.

A partir de lo anterior, se considera muy importante que se le entregue al niño/a al ingreso información sobre el dispositivo, explicándoles que se trata de un espacio de protección, con ambientes diferenciados para el grupo familiar y espacios colectivos, señalando las posibilidades de entretenimiento y estudio de acuerdo a su edad, etapa de desarrollo y manifestación de intereses.

Una de las primeras atenciones de la Casa con los niños/as es la **primera acogida e intervención en crisis**, a fin de proveer un encuadre que permita proporcionar estabilidad emocional y contención a través de la construcción de un espacio seguro y protegido.

Respecto al diagnóstico, si en la fase inicial se sospecha o se conocen antecedentes de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia, y que motivó el ingreso a la Casa de Acogida, corresponderá realizar una derivación a algún proyecto especializado de la red SENAME, y/o coordinarse con la red. Esto, a fin de articular las medidas de protección que sean necesarias, analizando en conjunto con los otros actores relevantes en materia de infancia presentes en el territorio, la pertinencia y/o necesidad de judicializar el caso. En este sentido, es importante señalar que la institución que se haga cargo de realizar una

[33] Como señala McLeod (2004) en *Una Mirada hacia los hijos e hijas expuestos o situacianes de Violencia de Género. Orientaciones para la intervención desde los Servicios Sociales en Aragón*: "niños y niñas pueden sufrir los efectos de la exposición a la violencia de género, y a la vez pueden sufrir otra categoría de abusos por parte del agresor".
[34] Niños, Niños y Adolescentes, en adelante NNA.

denuncia de la situación siempre deberá ser quien se encuentre en la mejor posición para hacerlo. Esto quiere decir que **se deberá levantar una mirada técnica interinstitucional** que logre integrar los elementos del contexto más amplio implicados en la violencia de género, para no fragmentar la intervención en función de NNA por una parte, y mujeres por otra, entendiendo que no se trata de responder a intereses excluyentes sino más bien colaborar en pro de la mejor atención para la mujer y sus hijos/as. Asimismo, se debe tener presente que la ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos en contra de NNA que se presenten mientras se encuentren en el dispositivo, y que constituyan delito, deberán ser puestas en conocimiento del sistema judicial[35].

La intervención con NNA estará a cargo de la Psicóloga Infantil[36] con apoyo de las Educadoras, y la Trabajadora Social. En este sentido resulta necesario intervenir en al menos dos niveles: respecto de los **efectos de la violencia sobre las diferentes dimensiones de su desarrollo**, así como respecto de **cómo la violencia ha interferido en la dinámica relacional establecida entre madre e hijos/as**.

En relación a los **efectos de la violencia de género sobre NNA**, es preciso señalar que no existe una respuesta única que se traduzca en síntomas o cuadros clínicos específicos de manera homogénea para todos y todas los NNA en esta situación, por lo que será preciso considerar que no todos/as presentarán síntomas o conductas claramente identificables. En ello incidirán factores moduladores que permitan un mayor o menor grado de resiliencia, a partir de la presencia o ausencia de recursos y factores protectores. Parte de los síntomas o conductas asociadas a la experiencia de violencia de género incluyen dificultades a nivel físico, emocional, cognitivo, conductual y social. En tal sentido, será importante que se levante durante la fase diagnóstica, información relativa a los

[35] En este punto es preciso atender a las consideraciones que se desprenden de la nueva Ley 21.013, que sanciona el maltrato a personas en situación especial (NNA, adulta/o mayor, persona con capacidades diferentes), Artículo 403 bis inciso segundo del código penal que señala lo siguiente: "El que teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas referidas en el inciso primero, la maltratare corporalmente de manera relevante o no impidiere su maltrato debiendo hacerlo, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho fuere constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste"

[36] En aquellos dispositivos que cuenten con dicho profesional. En caso contrario, será la psicóloga adulta quien asumirá este rol con el apoyo de las educadoras; procurando que las intervenciones especializadas en la materia, sean abordadas por las/os profesionales de la Red del territorio (P. Ej. Reparación, maltrato grave y abuso sexual, entre otras temáticas).

[redacted]

indicadores de maltrato y/o abuso y las esferas que se ven más afectadas, pues en función de esto se orientará el tipo de intervención que puede implementar la Casa o definir si es pertinente que el niño o niña sea derivado a un programa de atención especializada.

Respecto de los **efectos de la violencia de género sobre el vínculo madre-hijo/a**, es importante relevar que en este contexto se ha instalado en mayor o menor grado, la naturalización de pautas de dominación y abuso de poder por parte de quien ha ejercido violencia en contra de la madre, modelizando esta pauta de interacción a partir de la relación instalada entre las figuras marentales y parentales. En este contexto se han visto afectadas seriamente las capacidades de satisfacción de las necesidades de protección y seguridad de NNA. De este modo, la intervención buscará apoyar a las mujeres a visibilizarlo y a identificar las necesidades de acompañamiento para reestablecer los vínculos de manera satisfactoria, a través de la identificación de recursos protectores personales y de las redes de apoyos externas que sea preciso activar. Para intervenir en este aspecto **se debe hacer presente que no se trata de culpabilizar a la madre haciendo un juicio de su rol protector, entendiendo que el impacto de la violencia de la que ha sido víctima la mujer ha restringido seriamente sus posibilidades de agencia en este sentido, sino más bien buscar los apoyos pertinentes para fortalecer y acompañar este proceso, especialmente en momentos de crisis.**

En la intervención con NNA se privilegiará un enfoque psicoeducativo, a partir de lo que se espera:

- Brindar un espacio para la expresión emocional sobre la experiencia de violencia vivida.
- Promover la deconstrucción de patrones culturales que perpetúan la violencia contra las mujeres.
- Fortalecer las relaciones de convivencia con otros/as NNA y las adultas que residen en la Casa, a través de formas de relación basadas en el buen trato, resolución no violenta de conflictos y de respeto por la diversidad, modelando la utilización de un lenguaje inclusivo.
- Implementar Actividades recreativas dentro del dispositivo, o fuera de éste, a través de la gestión intersectorial con espacios, instituciones u organizaciones que provean este tipo de actividades o instancias.

- Acompañar el proceso de modulación emocional y conductual que se ha visto afectada por la experiencia de vivencia de violencia de género.
- Gestionar en red las prestaciones necesarias para asegurar el derecho a la educación, que resulten pertinentes (reinserción escolar, traslado, mantenimiento en el sistema escolar, entre otras).
- Apoyar en las gestiones para garantizar el derecho a la salud física o mental que requiera el niño o la niña.

En el ámbito de intervención jurídico, y respecto de las acciones judiciales que deben activarse en caso de detectarse situaciones de maltrato constitutivas de delito, se debe tener presente que como lo estipula la ley nº 19.927, los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a[37]:

- **Agresión sexual**, en cualquiera de sus formas (violación, estupro, abuso sexual, sodomía, exposición a niños/as a actos de significación sexual, y pornografía infantil).
- **Maltrato físico grave** que implica el compromiso de la integridad física y psicológica a causa del ejercicio de violencia extrema.

Y que los criterios médicos- legales consideran:

- **Lesiones graves**: cuando causan enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- **Lesiones menos graves:** cuando la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.
- **Maltrato Psicológico**: sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley Nº 20.066, artículo nº 5 (definición de VIF) y artículo nº 14 (delito de maltrato habitual).

A partir de lo anterior, se debe tener especial atención en aquellos casos en que exista maltrato grave que sea constitutivo de delito, o bien, se encuentre dentro de las conductas sancionadas por la ley 20.066 o 20.013. Frente a estas situaciones se debe considerar las siguientes acciones judiciales:

[37] Bases Técnicas Línea Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM) SENAME, 2012.

- interposición de denuncia o demanda según resulte pertinente, en colaboración y coordinación con OPD de manera permanente, con la finalidad de definir si además se solicita medida de protección por vulneración de derechos.
- Derivaciones y coordinaciones con **CAJ**, en materias de familia[38] relativas a Régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con **OPD**, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.
- En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas en las casas de acogida, deberá poner en conocimiento del organismo competente la situación.
- Deberán primero comunicar a la madre que frente a la grave vulneración[39] de los hijos/hijas el equipo deberá iniciar los procedimientos legales y derivaciones correspondientes, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza, promoviendo con ello la no reproducción de estereotipos y roles de género tradicionales que propicien la inequidad.

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

- Evaluar si se trata de un caso de negligencia o dificultades en la implementación de 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.
- Evaluar posibilidad de derivar a OPD y actuar coordinadamente, para reforzar la intervención con la mujer.
- Brindar todos los recursos **que estén en las posibilidades del equipo de la CDA** para la realización de gestiones con la mujer y emisión de informes de intervención, ya sean para ellas o para sus hijos e hijas.

[38] Recordar que la derivación y coordinación con la CAJ también aplica para casos en materia laboral y civil.
[39] Entendiendo esto como situaciones de abuso sexual, lesiones físicas de carácter grave u otros.

[redacted]

- **Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención**

La intervención de todos los dispositivos residenciales de SernamEG, apuntan a entregar seguridad y garantizar derechos, potenciando las autonomías de las mujeres que han vivido hechos de violencia grave o vital.

Para ello, se busca mejorar e impactar positivamente en la calidad de vida de la diversidad de mujeres y sus hijos/as, restituyendo sus **derechos humanos** y **libertades fundamentales que han sido vulneradas por la violencia vivida.**

Esta intervención deberá cautelar que todas las acciones que desarrollen los equipos técnicos y las entidades ejecutoras se ajusten a una intervención basa en el respeto de los derechos humanos. En específico, el dispositivo deberá estar atento a lo siguiente:

- Considerar que todas las mujeres, niños y niñas, son iguales ante la ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección[40].

- Respeto por el derecho y la libertad de pensamiento, de conciencia y religión, y su expresión tanto en público como en privado[41].

- Considerar que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección del mismo y a la protección ante el desempleo[42].

- Garantizar un nivel de vida adecuado que asegure a las mujeres y sus hijos/as, la salud y el bienestar. En especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios[43].

- Favorecer la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas,

[40] Artículo 7, Declaración Universal de Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948.
[41] Artículo 18, ídem.
[42] Artículo 23, ídem
[43] Artículo 25, ídem

basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos, o en funciones estereotipadas para mujeres, niños y niñas[44].

- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar.[45]

- Gestionar acciones para la adecuada atención médica en condiciones de igualdad de acceso a servicios de atención, incluyendo el embarazo, parto y la nutrición saludable para el desarrollo.
- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propias, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[46].

- Tener en cuenta los problemas particulares de las mujeres rurales y el rol que desempeñan en la supervivencia de su familia, propiciando el acceso a educación, alfabetización funcional y apoyo en integración de grupos de ayuda o cooperativas cuando se requiera.

- Respetar los derechos sociales, económicos y culturales de mujeres, niños y niñas migrantes, facilitando su regularización migratoria y el acceso igualitario a servicios interinstitucionales. Procurar la intervención integral y la articulación con los organismos competentes frente a mujeres, niños y niñas vulneradas por la trata de personas.

[44] Artículo 5, Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación CEDAW. Asamblea Gral. En su resolución 34/180, 1979.
[45] Artículo 10, ídem.
[46] Artículo 5, Convenio 169 sobre Pueblo Indígenas y Tribales. Conferencia Gral. De la OIT en su septuagésima sexta reunión.1989.

- Tener en cuenta la situación de vulnerabilidad respecto de la violencia que pueden sufrir las mujeres en razón de su pertenencia a pueblos indígenas, ser migrante, refugiada o desplazada. Asimismo se deberá tener especiales cuidados cuando las mujeres se encuentren embarazadas, en situación de discapacidad, sean personas mayores y/o se encuentren en situación económica desfavorable[47].

- **Condiciones de infraestructura básicas para brindar intervenciones de calidad**

A partir de las consideraciones anteriormente expuestas respecto de los requerimientos de intervención, es importante visibilizar que la vida al interior de las Casas de Acogida se caracteriza por constituirse en un espacio familiar y comunitario[48], donde se debe garantizar el respeto por los derechos de cada una de las mujeres junto a sus hijos e hijas en toda su diversidad.

En este sentido, se debe atender a las necesidades cotidianas de una residencia comunitaria de carácter autogestionado, junto con las dinámicas de convivencia que se producen entre mujeres, niños, niñas y equipo técnico, en virtud de la diversidad de mujeres y el impacto diferencial que la violencia ha generado en sus historias de vida. En este contexto, se estima pertinente que el equipo de la Casa implemente procedimientos de funcionamiento que intencionen de manera explícita la participación de las mujeres y NNA que allí residen[49].

Dentro de los ámbitos que deberán contar con procedimientos claramente explicitados que permitan activar de manera eficaz el funcionamiento en las Casas de Acogida, se considera como elementos básicos:

- **Orden y limpieza de la Casa**: Se debe intencionar la distribución equitativa y rotativa de tareas entre las mujeres, cuidando de no reproducir estereotipos de género en la asignación de tareas de apoyo en que se involucre a niños y niñas.

[47] Artículo 9, Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém do Para".1994.
[48] Se incluirá en los anexos un breve protocolo de funcionamiento de la Casa, el cual contemplará detalle del uso de espacio, privacidad, gestión de la alimentación, limpieza, salida y cuidado de los/as niños/as, entre otros requerimientos.
[49] La invitación a participar del proceso de evaluación de los procedimientos de funcionamiento de la Casa, se hará a través de un consentimiento informado.

- **Alimentación**: Explicitar los horarios de distribución de alimentos y las comidas básicas, especificando su funcionamiento para los días de semana hábil, fines de semana y festivos; consignar situaciones de excepción, clarificar modalidad de provisión de alimentos e insumos, preparación de comidas, manejo de utensilios y almacenamiento. Hacer partícipe a las mujeres en las labores relacionadas con los tópicos mencionados en este punto, incluyendo la elaboración de menús, revisión del estado de los alimentos y elección de los mismos.

- **Cuidado infantil:** Cuando la madre se encuentra trabajando o capacitándose, recae en la comunidad de la Casa de Acogida. En este sentido, serán las Educadoras, con el apoyo de las otras mujeres quienes apoyen a la mujer, lo que debe ser acordado previamente en este espacio comunitario, y supervisado por el equipo técnico.

- **Distribución** del **tiempo y descanso.** La organización de actividades a lo largo del día, debe ser **organizada de manera flexible**, resguardando el respeto por espacios de descanso, estudio, cuidado por enfermedades, ocio, entre otros espacios que requieren ser asegurados. Se debe tener consideración de no interferir con el descanso de mujeres, niños y niñas cuando se retiran a dormir al término de la jornada, especialmente si se mantienen algunas personas en pie.

- **Uso de los espacios.** Se deberá cautelar el respeto de la intimidad de cada persona y grupo familiar. Una medida básica será explicitar la funcionalidad de los espacios dentro la Casa, señalando con claridad y asertividad cuando se transgredan límites de privacidad o bien, se interfiera la intimidad de otras personas. Por ejemplo, establecer que será necesario golpear la puerta de las habitaciones cada vez que se desee ingresar a éstas, así como respetar la voluntad del grupo familiar que la ocupa, respecto de no permitir el ingreso de otra familia. En relación a los espacios comunes, también se deberá solicitar la cooperación para que todas las personas que residen en la Casa puedan utilizarlos en un clima de respeto y colaboración.

- **Cuidado de enseres personales:** Se deberá promover acuerdos de convivencia para fomentar el cuidado de enseres personales que se guarden en dormitorios y espacios comunes, a fin de que éstos no sean utilizados sin el permiso de sus dueñas/os.

[redacted]

- **Resguardo de la seguridad de la casa y sus integrantes:** Se tomarán acuerdos y se establecerán compromisos con las mujeres, que serán asimismo evaluados, en relación a las situaciones de riesgo en el que cada una se encuentra. Esto implica la co-construcción de un Plan de Seguridad y la adopción de medidas que se apliquen al infringir los acuerdos. Al respecto, es fundamental recalcar que ninguna de estas medidas pueden afectar la dignidad de las personas, transgredir su voluntad o afectar su integridad física y/o psicológica, teniendo especial consideración de NNA, en función de las necesidades especiales de protección derivadas de su condición de tales. Particularmente, deberá establecerse un procedimiento que regule entradas y salidas del dispositivo, incluyendo la solicitud de no tomar fotografías que muestren las dependencias de la Casa, que luego sean exhibidas a través de redes sociales, o comunicar a otras personas la ubicación de la Casa, especialmente si se trata de quien ejerce violencia.

- **Gestión y resolución de incidencias:** Se deberá llevar un registro de las incidencias que se presenten, así como de las medidas adoptadas para su resolución. Comprende la comunicación interna del equipo sobre acontecimientos que implican a las mujeres, y que afecten la convivencia o el desarrollo de las acciones involucradas en los planes de intervención individual, así como en las actividades grupales.

Es necesario tener en cuenta que llevará un tiempo a mujeres y NNA, adaptarse al funcionamiento de la Casa, por lo que resulta esperable que realicen acciones que pueden no considerarse apropiadas a partir de las normas establecidas por el dispositivo. En este sentido se debe tener especial atención en no incurrir en prácticas autoritarias e impositivas en el trato con las mujeres y/o NNA. En toda circunstancia debe primar el buen trato, el respeto por las diferencias culturales, religiosas, diversidad sexual, entre otras.

Se sugiere implementar mecanismos para abordar problemáticas propias de la convivencia, y de esta manera arribar a soluciones basadas en la co-responsabilidad en la gestión de soluciones que resguarden la participación de las mujeres. Entre otros, se propone la utilización de un libro de sugerencias y reclamos de las mujeres, y de una

[redacted]

bitácora para el registro diario de incidencias, realizar periódicamente reuniones de convivencia, entre otras acciones que resulten pertinentes.

Infraestructura mínima de las Casas

Los espacios disponibles en las Casas de Acogida SernamEG deben ser concebidos como lugares de residencia seguros, donde las mujeres y sus hijos/as convivan compartiendo un espacio familiar y comunitario, considerando que están siendo acompañadas/os en un proceso de intervención y reelaboración de sus proyectos de vida.
En el caso de los niños y las niñas, se debe garantizar la disponibilidad de espacios acordes a su desarrollo psicomotriz, considerando las necesidades especiales de acuerdo a la etapa de desarrollo en que se encuentran. Para el caso de lactantes y niñas/os pequeñas/os, se debe prestar especial cuidado de contar con medidas de seguridad para resguardar los espacios en que se desplazan, así como tomar las precauciones necesarias en la distribución y ubicación del mobiliario.

En caso que en el dispositivo se encuentren mujeres y/o niños/as en situación de discapacidad, se procurará la habilitación de espacios que no obstaculicen su desplazamiento adaptando las características que posee el inmueble, haciendo todos los esfuerzos necesarios para garantizar su comodidad, dentro de las posibilidades que permite la infraestructura de la casa. Por ejemplo, en aquellas que tengan una planta ubicada en altura, se habilitará las habitaciones del primer piso para las mujeres y/o niños/as que tengan movilidad reducida, y se tendrá la precaución de mantener las vías de acceso despejadas.

Serán condiciones básicas de Seguridad, distribución de espacios y equipamiento las siguientes:

Condiciones de Seguridad

- Coordinación con Carabineros y Plan Cuadrante correspondiente al sector donde se emplaza el dispositivo.
- Control del ingreso al inmueble mediante registro al momento del acceso a las dependencias de la Casa, y a través del monitoreo de circuito cerrado de TV,

resguardando la privacidad y garantizando la seguridad de las mujeres y sus hijos/as residentes.

- Cuente con una sola vía de acceso controlada por circuito cerrado de TV.
- Rejas externas, de una altura de 2 mts continua, que no permita la visibilidad hacia el interior, cautelando que esta medida no obstaculice las salidas de emergencia.
- Ventanas o ventanales con rejas de protección tanto en primer piso como en altura.
- Estructura de la construcción hecha de materiales sólidos.
- Buen estado en la estructura de piso, techo y paredes.
- Resguardo de la seguridad de lactantes, preescolares, niños/as menores de 12 años de edad, y personas en situación de discapacidad, para la utilización de escaleras y su desplazamiento en lugares que se encuentren en altura, que presenten desniveles o pendientes, etc.
- Cumplimiento con normas para la prevención de incendios (extintor, manguera, etc.)
- Certificación de la instalación de gas y electricidad.
- Salidas de emergencia
- Medidas de Accesibilidad para personas en situación de discapacidad en accesos, dormitorios, patios, salas y espacios comunes (rampas de acceso, pasamanos, barras de sujeción, rangos de alcance adecuado para acceder a utensilios y enseres básicos, entre otros).
- Coordinación con instituciones especialistas en seguridad para establecer un Plan de Seguridad para la Casa que incluya la instalación de señaléticas, protocolo de evacuación en caso de catástrofe (incendio, terremoto u otros).

Distribución y espacios mínimos al interior del inmueble

- Una habitación disponible para su uso como dormitorio por familia (una madre y dos hijos/as), o cuartos compartidos.
- Un espacio para la convivencia (living y/o sala de estar donde se ubicará la televisión).
- Un espacio suficientemente amplio para talleres (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo de materiales).

[redacted]

- Un espacio suficientemente amplio para juego y trabajo con niños/as (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo y disponibilidad de materiales como papeles, revistas, lápices, juguetes didácticos, etc.)
- Una oficina amplia para el equipo: coordinadora y profesionales (ideal dos oficinas).
- Una oficina para técnico social y educadoras.
- Una oficina para atención psicosociojurídica individual, suficientemente aislado en términos acústicos y visuales.
- Espacio de cocina con capacidad adecuada al número máximo de residentes (espacio para cocina industrial, refrigeradores, menaje, utensilios, etc.).
- Una despensa suficientemente amplia para guardar alimentos.
- Uno o dos comedores suficientemente amplios para número máximo de personas residentes.
- Al menos un baño completo cada cuatro familias. Deberá contar con espacio para tina de baño cuerpo completo con ducha teléfono para bañar lactantes y niños/as pequeños/as.
- Acondicionar al menos un dormitorio para mujeres y/o niños/as en situación de discapacidad
- Espacio para dos mesones mudadores como mínimo.
- Un cuarto o patio techado para lavado de ropa y tendido (lavadora, centrífuga, tendedero, canastas para la ropa sucia y de planchado, etc.)
- Una bodega para materiales y equipamientos.
- Condiciones de ventilación e Iluminación (natural y artificial) adecuadas.
- Espacio adecuado para cubetas de basura grandes con cierre hermético.
- Una caseta para cilindros de gas con protección.

Equipamiento interno (Equipamiento estándar mínimo para una Casa de Acogida de Trata con cupo de 10 mujeres y niñas/os)

- Circuito cerrado de TV.
- Celular disponible para emergencias y turnos
- TV en espacios comunes.
- 1 equipo DVD.
- 2 microondas.

- 1 horno eléctrico grande.
- Una cocina y horno industrial.
- 2 lavaplatos.
- 2 refrigeradores grandes.
- 1 congeladora de alimentos.
- 1 contenedor de basura con tapa para cocina.
- 2 contenedores de basura con tapa (8 litros para patio).
- Vajilla suficiente para el máximo de residentes.
- Número suficiente de sillones y sillas, implementación adecuada de espacios comunes o salas de estar (mesa centro, laterales, buffet, etc.).
- Una estufa eléctrica por pieza, o en su defecto, estufas a gas o un sistema de calefacción central
- 5 ventiladores grandes o sistema de aire acondicionado.
- 1 cama plaza y media por pieza.
- 1 camarote 1 plaza por pieza.
- 1 velador por pieza.
- 1 lámpara de velador por pieza.
- Extintores de incendio.
- 1 closet por pieza.
- 1 silla por pieza.
- 1 espejo por pieza.
- 1 bajada de cama antideslizante por pieza.
- Una mesa por pieza (para niños/as) o en su defecto escritorios dobles para tareas de niños/as.
- Sillones cama, para alojar 1 persona extra por pieza.
- Ropa de cama suficiente y adecuada para temporada de frío y calor.
- 2 mudadores.
- Baños implementados con antideslizante ducha, pasamanos ducha, bajada de baño antideslizante, 1 espejo, 2 portatoallas, portajabón, vaso, portapapeles con tapa.
- Calefont suficientes, según distribución de sistema de cañerías, suministro de gas y cantidad de baños del inmueble.
- Juguetes, juegos y material didáctico para niños/as implementados en espacio común
- Cortinas para dormitorios, oficina y demás dependencias con ventanas.

[redacted]

- Equipamiento oficinas compartida y privada para atención individual (psicólogas-trabajadoras sociales): Mesa amplia, 3 sillas cómodas, dos sillones de un cuerpo y computador[50].
- Equipamiento oficina técnico social y monitoras.
- Sala de talleres y reuniones implementada con mesas y sillas capacidad para 15 personas, pizarra acrílica y atril.

- **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.

Una vez realizadas dichas gestiones, se podrá proceder a realizar el **egreso** de la mujer, el cual considera la evaluación de los niveles de riesgo y violencia, la presencia o no de redes primarias y/o secundarias, los resultados de procesos de habilitación laboral, formación y educación para el empleo, la satisfacción de condiciones de habitabilidad que permitan a la mujer establecerse en condiciones de seguridad, entre otros elementos.

En este sentido, solo si el riesgo ha desaparecido o disminuido de modo tal que no presenta un peligro para la integridad de la mujer, y se han cumplido los objetivos del Plan de Intervención Individual. Una vez realizado esto, el equipo profesional debe construir un Plan de Egreso, contando con la participación de la mujer.

Los criterios a considerar como indicadores de mejora al momento del egreso son los siguientes:

- La mujer establece medidas de autoprotección y está consciente del riesgo.
- La mujer cuenta con un lugar de residencia a su egreso.

[50] Las especificaciones relativas a los computadores con que debe contar el equipo técnico, se encuentran detalladas en el acápite **Registros Administrativos de Información y Análisis Estadístico de**ntro del presente documento.

- Existen medidas cautelares decretadas: Mujer con medidas cautelares y/o mujer con medidas cautelares autónomas.
- Contar con redes de apoyo que pudieran ser un recurso y/o apoyo una vez egresada.
- 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.

Una vez egresada de la Casa de Acogida la mujer deberá ser vinculada a un Centro de la Mujer[51] más cercano al domicilio donde vivirá, para continuar con su intervención de forma ambulatoria y para seguir avanzando en su proceso de autonomía en los distintos ámbitos.

Todo egreso de la Casa de Acogida debe ser informado, coordinado y trabajado en conjunto 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[52].
Otra salida del dispositivo corresponde al traslado a otra Casa de Acogida, por motivos de seguridad y protección, ya sea dentro de la misma región u otra y debe implementarse cuando:

- Permanecer en la Casa de Acogida implica un riesgo para la mujer, ya que el hombre que ejerce violencia conoce el domicilio del dispositivo o bien, la localidad es tan pequeña, que implica un riesgo para ella 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.
- Situaciones de riesgo dentro de la Casa de Acogida, asociados a temas de convivencia.

[51] O a un Centro de Violencia Sexual (CVS) en caso de que fuera pertinente.
[52] 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.

Para realizar un **traslado** es necesario que la mujer sea participe de esta salida y conozca los alcances y motivos de esta decisión. En los casos de traslado, se debe gestionar un proceso coordinado para el traspaso de la información.

Por otra parte, la **deserción** corresponde a la decisión unilateral por parte de la mujer de abandonar la Casa de Acogida, sin que esto sea una recomendación o decisión del equipo profesional, URAVIT ni del fiscal a cargo o Tribunal de Familia, según corresponda el ingreso al dispositivo.

Cuando una mujer deserta de la Casa, es preciso visualizar el riesgo de su decisión, información a la Dirección Regional, Oficiar y coordinar acciones cuando el ingreso correspondió a un requerimiento de URAVIT, Fiscalía, Carabineros o Tribunal de Familia y ofrecer la derivación a un Centro de la Mujer u otra institución pública si corresponde.

Por último, categoría **retiro** se entiende como la decisión del equipo profesional, debidamente justificada de poner término a la residencia de la mujer en la CDA y solicitar la salida de la mujer, la cual se puede deber a situaciones que pongan seriamente en riesgo la integridad de la mujer, de las otras mujeres, de los niñas/os o del equipo.

Para proceder al retiro de una mujer se deberá -de manera previa- solicitar autorización con la Dirección Regional[53] y Nivel Nacional, mediante un Plan de Retiro, informando así mismo a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda.
Posterior a la salida, y en caso de que sea pertinente, a modo de continuidad del proceso iniciado en la Casa de Acogida, se podrá coordinar con el Centro de la Mujer, u otros dispositivos SernamEG. Es responsabilidad del equipo de la Casa de Acogida, traspasar la información del proceso de las mujeres al Centro de la Mujer.

- **SEGUIMIENTO**

Finalmente, una vez generada la salida, 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 y así detectar situaciones de riesgo que ameriten un nuevo

[53] Previa asesoría y supervisión de la Área VCM Nacional.

ingreso a la Red SernamEG o a otras instancias y medidas de protección. En este sentido, se debe comprender el seguimiento como continuo a la intervención.

Una vez realizado el seguimiento es posible 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.

El 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, ya sea a reforzando la derivación al Centro de la Mujer correspondiente a su comuna o bien, con otras instituciones del territorio, según sea su necesidad.
- Contactar a las mujeres y proponerles trabajar en grupo junto a otras egresadas de la Casa, de manera voluntaria.
- En caso que se encuentre nuevamente en riesgo, evaluar junto con la mujer la posibilidad de reingresar al dispositivo.

Los plazos y acciones que se deben realizar en los seguimientos se muestran en la tabla a continuación:

[redacted]

Tabla N° 3: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO
Egreso	Mínimo: 1 mes de haber dejado el dispositivo. Intermedio: Entre los 2 y 4 meses de haber dejado el dispositivo. Máximo: 6 y 9 meses de haber dejado el dispositivo.	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	Mínimo: 7 días de haber dejado el dispositivo. Máximo: 1 - 3 meses de haber dejado el dispositivo.	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	Con la mujer, a 7 días de haber dejado el dispositivo.	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	A los 15 días de haber dejado el dispositivo.	Evaluar continuación de intervención en el dispositivo al que fue trasladada así como, evaluar riesgo.	El seguimiento se realiza vía telefónica.

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional

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.

La intersectorialidad en el Área VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, 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.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas/Línea en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorpora diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales: Los Programas/Línea están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018.
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales

[redacted]

- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, Conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), Comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/EDR
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM

A Nivel Local:

Es fundamental que tanto los ejecutores como el equipo del dispositivo identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.

Sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Área VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

[redacted]

Diagrama Nº 7: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM

	NIVEL NACIONAL	NIVEL REGIONAL	NIVEL LOCAL
SALUD	MINSAL	Hospitales	Deptos y Corporaciones de Salud Municipal CESFAM, COSAM, SAPU, Móviles Rurales, PRAIS
EDUCACIÓN	MINEDUC JUNJI - Integra	SECREDUC, JUNJI – INTEGRA Universidades, IP, CFT: Federaciones y Secretarías de Género y Clínicas Jurídicas y Psicológicas, Centros de Estudios	Deptos y Corporaciones de Educ. Municipal Instituciones Educativas Publico-Privadas Centros de Estudiantes y Apoderadas/os, HPV
JUSTICIA	Minju, Poder Judicial, Ministerio Público, DPP GENCHI , SML	Tribunales, Fiscalías URAVIT, OR GENCHI Mesa Trata	Tribunales, Fiscalías, CAJ, CAVI, Unidades de Justicia Vecinal Recintos Penitenciarios
POLICIAS Y SEGURIDAD	Carabineros de Chile, ZONAFAM, PDI Ministerio del Interior: DEM, SPD Ministerio de Defensa y Fuerzas Armadas	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones de Chile Mesa RAV Intendencias	Comisarías, BICRIM, Regimientos del Ejercito, CAVD, CAVAS, Programa Juntos más Seguro
TRABAJO	Ministerio del Trabajo Banco del Estado de Chile SENCE, CODELCO	Área Mujer y Trabajo SernamEG	OMIL, SERCOTEC, Sindicatos, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO, PET
PROGRAMAS SOCIALES	SENAME, MDS, MINVU, SENDA, INJUV, Ministerio del Deporte CONADI, SENADIS, PRODEMU, FUNFAS	Encargadas/os Regionales de Programas	Programas de la Red SENAME, Dispositivos SernamEG, ChCC, Oferta SENAMA, PRODESAL, Prog. "Quiero mi Barrio", Oficinas Indígenas, FOSIS
SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA Y AGRUPACIONES	Rompiendo el Silencio, UCAC Chile, Mesa de Mujeres Rurales, Fund. Margen, CIMUNIDIS, ONG Raíces, Inst. de la Mujer, EME, MenEngage Chile	Colectivos: de Mujeres, Feministas, Migrantes, Indígenas, Afrodescendientes, Diversidad Sexual	Juntas de Vecinos, religiosas, SERPAJ, EPES, Org. Migrantes, Bomberos, Cruz Roja, SJM, Clubes Deportivos, Centros de Madres
COMUNICACIONES Y MEDIOS	SEGEGOB, SEGPRES, CNTV, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Radios, Prensa y Canales Regional, Mesas de Acoso Callejero en el Transporte	Radios, Prensa y Canales Locales
GOBERNACIONES Y MUNICIPIOS	Asociación Chilena de Municipalidades	Gobernaciones, Mesas Interinstitucionales (ejem: Mesa Infancia, Salud, SENDA, Seguridad Pública),	DIDECO, Oficinas de la Mujer, Oficinas de la Diversidad e Inclusión, juventud, Discapacidad, interculturalidad, otras.
OTROS	Ministerio de las Cultura y las Artes CONAF, INE, Registro Civil e Identificación, MINREL, INDH, ACNUDH, INDAP	SAG, Embajadas, Consulados,	Departamento de Extranjería, Aduanas

Transversal a todos los sectores el trabajo en las cuatro Líneas de Acción

DIFUSIÓN | **SENSIBILIZACIÓN** | **CAPACITACIÓN** | **COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

CURSO E-LEARNING "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VCM"

PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018: COMISIÓN DE PREVENCIÓN

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

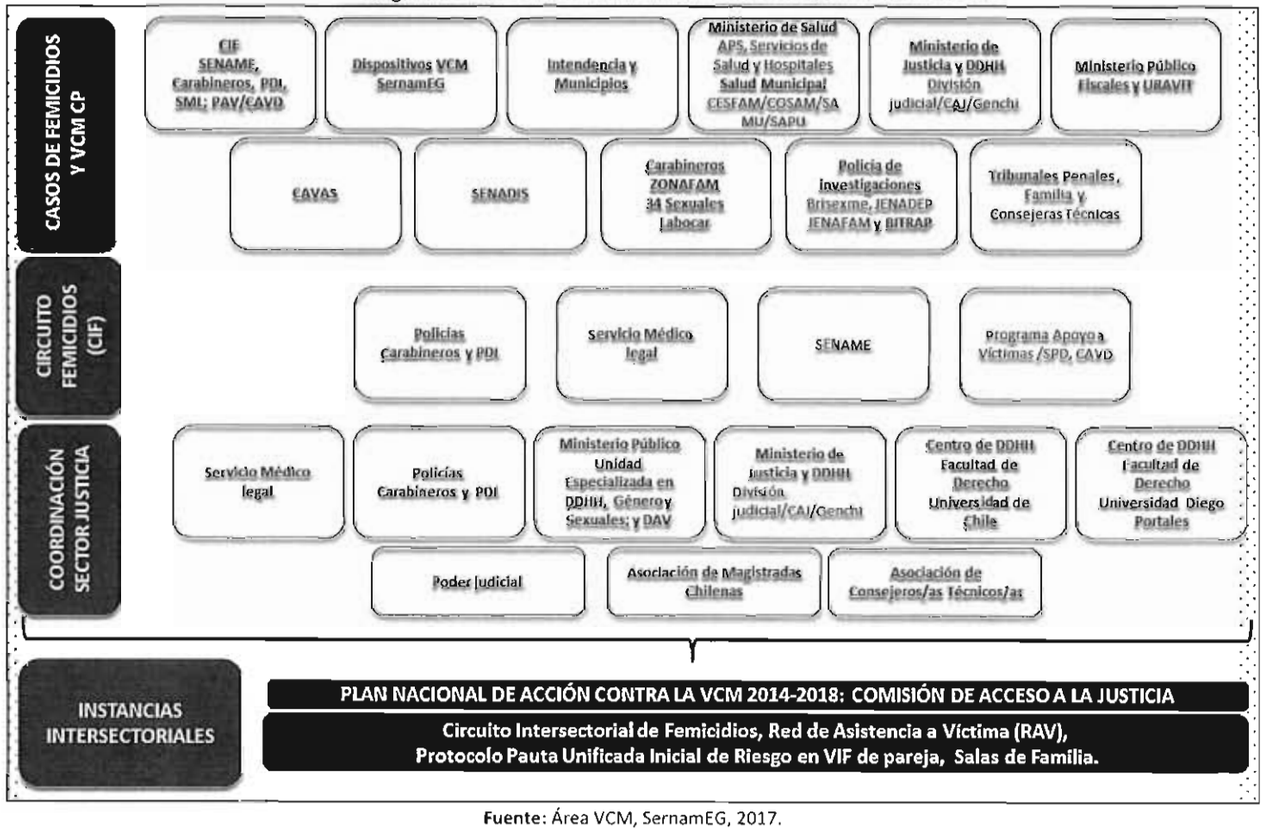
Diagrama Nº 8: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

SECTORES	ATENCIÓN	PROTECCIÓN	REPARACIÓN
SALUD	Ministerio de Salud, Salud Responde Atención de Salud Primaria (Consultorios, CESFAM, Postas y móviles rurales)	Atención de Salud Secundaria (SAPU, Hospitales, Unidad ARO)	Atención de Salud Terciarias (COSAM, Hospitales, Psiquiátricos)
EDUCACIÓN	Programa Buen Trato JUNJI Fono Infancia Integra, Mineduc Establecimientos de Educación Superior	Superintendencia de Educación Clínicas Jurídicas de Centros de Estudios y Universidades	Clínicas Psicológicas de Centros de Estudios y Universidades
SOCIAL	MDS: SENAMA, Chile Crece Contigo, Seguridad y Oportunidades, CONADI, SENADIS, entre otros INJUV, Serviu, MINVU, FUNFA	Hospederías, Centros de Día y Noche, Albergues, entre otros.	———
JUSTICIA	Proyectos de la RED SENAME (OPD) CAJ, GEMCHI, Poder Judicial	Proyectos de la RED SENAME (OPD, PRJ) Unidad Clínico Forense, Poder Judicial URAVIT, Fiscalías, Tribunales, SML (Peritajes Psicológicos)	Proyectos de la RED SENAME (PRM, PEE) CAVI, Poder Judicial SML, CAVAS
SEGURIDAD (POLICIAS, INTERIOR Y SEGURIDAD PUBLICA)	Carabineros de Chile Policía de Investigaciones	Programa de Apoyo a Víctimas SENDA, DEM, Mesa RAV, Mesa Trata Carabineros de Chile PDI:BRISEXME, BITRAP	CAVD Mesa RAV
TRABAJO	PRODEMU, OMIL, SERCOTEC, Cámara de Comercio y Turismo, CORFO,PET, FOSIS, SENCE	———	———
SOCIEDAD CIVIL Y ONG	Rompiendo el Silencio, Fund. Margen., ONG Raíces, Inst. de la Mujer	Residencias del Hogar de Cristo	———
CULTURA	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales	———	CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales,

PLAN NACIONAL DE ACCIÓN CONTRA LA VCM 2014-2018:
COMISIÓN DE ARTICULACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA RESPUESTA

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 9: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Para la intervención de las Casas de Acogida y la articulación de servicios que permita acompañar a las mujeres como parte de la Ruta Crítica en violencia contra las Mujeres serán sectores claves:

En el ámbito de la **Protección**: Carabineros y PDI, Ministerio Público, Tribunales de Justicia y SernamEG.

En el ámbito de la **Atención**: Ministerio de Salud, mediante la atención primaria y secundaria, Ministerio del Interior y Seguridad Pública mediante los CAVD y las RAV, Ministerio de Desarrollo Social, MINVU, Ministerio de Educación mediante los establecimientos educacionales y la JUNJI, SENDA, Ministerio de Justicia mediante las CAJ, los CAVI y SENAME, Ministerio del Trabajo, mediante SENCE, las Áreas Programáticas de SernamEG y las Municipalidades mediante los programas sociales definidos para cada comuna.

En el ámbito de la **Reparación**: Ministerio de Salud, mediante los COSAM y Servicios de Psiquiatria, Ministerio del Interior y Seguridad Pública mediante los CAV, Ministerio de Justicia mediante los CAVI y SENAME, SernamEG a través de los CVS.

Sin perjuicio de que éstas instituciones son fundamentales para la articulación de las acciones que garantizan los servicios necesarios para mejorar la calidad de vida de las mujeres ingresadas a las Casas junto a sus hijos e hijas, cada Casa de Acogida coordinará aquellas otras redes institucionales del territorio que considere contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM. Entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

Respecto de la intervención con redes que se espera de las Casas de Acogida, su gestión necesariamente debe considerar 3 niveles:

1. **Redes primarias**: Creación, restitución y/o fortalecimiento de una red primaria significativa que favorezca la protección y (re) vinculación de las mujeres y sus hijos e hijas, como lo son familia y/u otras/os significativas/os.

[redacted]

2. **Redes institucionales públicas y/o privadas:** Establecimiento de una estrategia de gestión de redes, que considere mecanismos efectivos y eficientes 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 específico a programas e iniciativas de organismos públicos y sector privado para la, inserción laboral y autonomía económica de las mujeres[54]. En este espacio distinguir a la:

   Red institucional interno: Se promueve articular el trabajo de la Casa de Acogida en relación al continuo y/o complementariedad con los Centros de la Mujer, así como con los otros dispositivos de intervención en violencia contra la mujer de SernamEG y otras áreas programáticas, que permitan dar respuesta y ampliar las oportunidades de las mujeres y sus hijos e hijas.

3. **Redes comunitarias**: Establecimiento de una estrategia de gestión de redes que considere el reconocimiento y vínculo con las redes comunitarias del territorio donde se encuentra emplazada la Casa de Acogida para dar a conocer el dispositivo y propiciar el acceso de las mujeres a servicios y recursos propios del espacio comunitario (consultorio, colegios, organizaciones ciudadanas, migrantes, vecinales y otros).

[54]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.

3.7. Resultados esperados e indicadores

- **Resultados Esperados**

Como resultado del proceso interventivo en Casas de Acogida se espera que los dispositivos puedan asegurar la protección de las mujeres atendidas mediante una atención residencial temporal de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja.

Además, se espera que puedan entregar atención[1] psicosociojurídica en protección e intervención en crisis a las mujeres y sus hijos/as, activando las redes primarias y secundarias interinstitucionales que posibiliten su reinserción a la comunidad. Se espera que dicha atención promueva en la mujer la concientización del riesgo que implica la violencia en VCM y sus consecuencias, fortaleciendo estrategias de autocuidado y desarrollo de capacidades de autonomía en las diversas áreas de su vida.

Se espera que el dispositivo pueda cumplir los siguientes resultados:

- Que el 100% de las mujeres ingresadas cuenten con evaluación del nivel de violencia, daño y riesgo.

- Brindar atención psicosocial al 100% de las mujeres atendidas y sus hijos e hijas que ingresen[55]

- El 80% de las mujeres atendidas tendrán información de la oferta público-privada en materia de restitución de derechos sociales y contarán con referenciación o derivación asistida a las instituciones u organizaciones pertinentes una vez egresada del centro.

- Se otorgará orientación, asesoría y/o patrocinio jurídico al 100% de las mujeres que han vivido/viven violencia que así lo requieran.

[55]Además de ingresar mujeres vulneradas por la Trata de Personas, cuando la Dirección regional Y/o Nacional lo requieran previa evaluación de los antecedentes. Aplicando Ficha de Ingreso específica para estos casos.

- Que el 100% de los hijos/as ingresados/as reciban atención psicosocial individual y grupal en caso que la Casa de Acogida cuente con psicóloga infantil. De lo contrario, esta intervención deberá ser derivada a la red institucional pertinente.

- Que el 100% de las mujeres que egresan cuenten con una evaluación donde se registra la evaluación de la violencia, daño y riesgo.

- Que el 90% de mujeres que egresan cuenten con seguimiento el que debe incluir evaluación del nivel de violencia, daño y riesgo.

- Que el 85% de mujeres que tengan otro tipo de salida cuenten con seguimiento.

Por otra parte, a modo de recomendación técnica, cada Casa de Acogida deberá:

- Enriquecer, durante el primer mes del año, el catastro regional de redes institucionales y organizaciones, enviado por los Centros de la Mujer. Esto último, formará parte del Proyecto de Ejecución y se actualizará de manera permanente.

- Revisar y proponer mejoras en la intervención, a fin de disminuir el porcentaje de deserción alcanzado el año 2017, en caso que exista.

- **Indicadores**

Un indicador fundamental para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la intervención es el seguimiento que se realiza a las mujeres que egresan, desertan y/o son retiradas de las Casas de Acogida.

Entre los principales indicadores de resultado de la intervención de las Casas de Acogida, del que se realiza un monitoreo desde el Área VCM, corresponde al seguimiento de las mujeres que egresaron de las Casas de Acogida, en relación al nivel de riesgo físico que presentaron al momento de su egreso.

Este seguimiento específico se constituye a partir de diversas acciones que buscan evaluar la situación de la mujer y el nivel de riesgo en el que se encuentra al permanecer fuera de

[redacted]

las Casas de Acogida, en un período entre el 2do y 4to mes luego de su egreso, es decir entre los 60 y os 120 días posterior al egreso.

INDICADOR

PORCENTAJE DE MUJERES QUE POSTERIOR AL EGRESO DE LAS CASAS DE ACOGIDA MANTIENEN O MEJORAN LAS CONDICIONES QUE PRESENTARON AL MOMENTO DEL EGRESO DE LAS CASAS DE ACOGIDA =

$$\left(\frac{\text{Número de mujeres que posterior al egreso de las casas de acogida, mantienen o mejoran las condiciones que presentaron al momento del egreso}}{\text{Número total de mujeres con seguimiento posterior al egreso de las casas de acogida}} \right) \%$$

Fuente: Área Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2017.

Es importante mencionar que este universo disminuye en tanto hay mujeres que no logran ser efectivamente evaluadas por diversas razones, como por ejemplo las mujeres a las cuales se intenta contactar sin un resultado efectivo.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el universo muestral estará compuesto por el total de mujeres a las que "les corresponde seguimiento", menos aquellas exclusiones debido a alguno de los siguientes factores:

1. Cuando las Casas de Acogida *contactan* a la mujer, sin embargo, ésta *no es evaluada* por alguna razón, ya sea porque no puede responder a las preguntas o bien en el momento del llamado, se considera riesgoso el contacto telefónico.
2. Existencia de *seguimientos sin resultados*: se refiere a que el equipo de las Casas de Acogida realiza varias acciones destinadas a ubicar y contactar a la mujer tales como: llamados telefónicos y/o visitas domiciliarias, los que son infructuosos. Esto último, se debe a que la mujer cambió su número de teléfono, cambió su domicilio o bien, a que la vez en que fue visitada, no se encontraba en su hogar.
3. Cuando la mujer no desea que se realice el seguimiento.
4. Cuando no hay contacto por fallecimiento de la mujer.
5. Seguimientos sin realizar, pero que están en plazo aún de realizarlo, entre el 2 y 4 mes.

Por tanto y de acuerdo a lo anterior, las mujeres efectivamente *evaluadas* corresponden a las mujeres que luego del contacto se les aplica la evaluación de riesgo y violencia en el seguimiento. Es importante considerar que en esta evaluación existen posibilidades de pesquisar el aumento, mantención o mejora del riesgo físico de la mujer con respecto a las condiciones de este riesgo al momento de su egreso.

3.8. Mecanismos de evaluación con las y los participantes

Se espera que las entidades ejecutoras –tal como se indica en el el Enfoque de Participación y Democracia- faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Área VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.

Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.

Por otro lado se considerarán las Encuestas de Satisfacción aplicadas por el Servicio de Atención Telefónica a mujeres y hombres egresadas/os de los dispositivos de Atención en VCM, para lo cual se define una muestra reducida a nivel nacional.

[redacted]

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.1. Importancia del Registro

Trabajar en pos de la prevención, atención, protección, reparación y justicia en relación a la violencia contra las mujeres ha sido un mandato universal de hace más de dos décadas y que implica la participación del Estado, así como de la sociedad civil en su conjunto, ya que se ha demostrado que es una problemática transversal a las sociedades con una fuerte raigambre cultural.

Para que lo anterior se concretice se requiere contar con una medición sistemática de los hallazgos, la caracterización y magnitud de las situaciones de violencia que viven las mujeres que atendemos, y que este levantamiento de información sea permanente y riguroso. La medición en violencia contra las mujeres nos **permite nombrar y visibilizar un problema** que nos involucra a todas y todos. Asimismo, el realizarlo de manera sistemática nos permite **aumentar el conocimiento**[56] sobre la prevalencia de la vcm, dando cuenta de su magnitud, características y consecuencias, los factores protectores y de riesgo, así como de los elementos necesarios a tener en consideración para la debida intervención.

Contar con evidencia confiable permite visibilizar la política pública existente y trabajar en pos de su fortalecimiento, permitiéndonos revisar el estado actual en comparación con la experiencia de otros países de la región y del mundo (MESECVI, CEDAW). Por lo anterior, es necesario que como SernamEG fortalezcamos de manera continua **y** sistemática las capacidades técnicas del nivel local, regional y nacional en la elaboración de instrumentos, de manera tal que los esfuerzos en la generación de información empírica sostengan y justifiquen el diseño de la política pública, su implementación, así como también el monitoreo y la evaluación de su impacto.

En específico para la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, la correcta medición y registro permiten **visibilizar el**

[56] Alméras, Daine y Calderón, Coral (2012) *"Si no se cuenta, no cuenta. Información sobre la violencia contra las Mujeres"*. Naciones Unidas. CEPAL, Santiago de Chile.

quehacer cotidiano de las/os Encargadas/os Territoriales de Prevención, de los Equipos profesionales que se desempeñan en los dispositivos realizando atención jurídica, psicológica, social y educativa, en el ámbito de prevención, protección y reparación, generando conocimientos en estas áreas. Los registros de calidad y que se encuentran actualizados permiten también dar a conocer el trabajo de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema respecto a su intervención en los casos de femicidios tentados, frustrados y consumados, como también respecto situaciones de connotación pública.

Por otro lado, al tratarse de programas financiados por el Estado es fundamental que se registre información que permita dar cuenta a la propia ciudadanía del uso de recursos, así como de los públicos a quienes se llega con la Oferta Programática. En materia de políticas públicas se debe tener información sobre el funcionamiento de los programas y a qué y cuánta población se llega, a fin de tomar decisiones respecto de la inversión pública con conocimiento veraz.

En este sentido, **el valor de contar con un buen sistema de registro de información trasciende los lineamientos institucionales respecto de la instrucción de contar con registros administrativos ya que éste debiera transformarse en un aporte tanto al diseño nacional como regional y local respecto a la intervención en el ámbito del diagnóstico y planes de intervención.** No debe perderse de vista que reporta elementos para la toma de decisiones estratégicas considerando la situación de las mujeres en los territorios, y estableciendo prioridades de gestión oportuna y pertinente.

Por todo lo anterior, es que es imprescindible registrar la información solicitada por cada intervención realizada ya sea en las planillas de registro o en el Sistema Informático en Violencia contra las Mujeres, ya que *"lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra no se actúa"* (Alméras, D. y Calderón, C; 2012: 32)

[redacted]

4.2. Requerimientos Técnicos

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información es el siguiente:

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.

- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.

- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

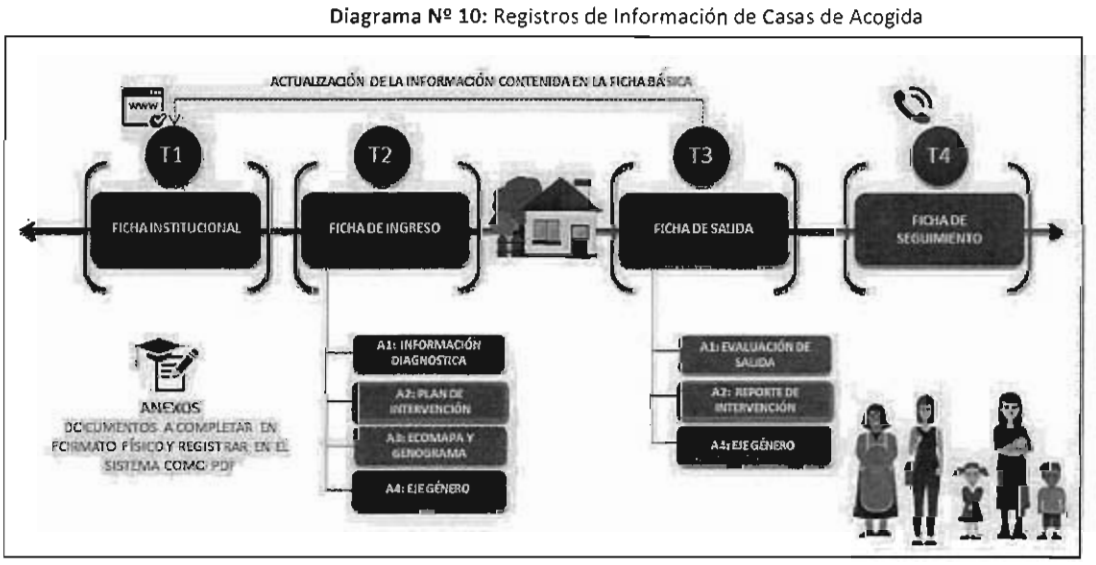
[redacted]

4.3. Registros del Dispositivo

Actualmente las Casas de Acogida cuentan con fichas de registro para distintos periodos de tiempo (ficha institucional, ingreso, salida[57] y seguimiento).

Estos registros son sistematizados mediante el Sistema Informático del Área VCM. Toda esta información es entregada a los niveles regionales y nacional para la continua retroalimentación y asistencia técnica.

Diagrama Nº 10: Registros de Información de Casas de Acogida



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

El Área Violencia contra la Mujer tanto a nivel nacional como por medio de las Encargadas/os Regionales tiene la función de coordinar la generación de los resultados en torno a la intervención de los dispositivos en las líneas de Atención, Protección, Reparación y Prevención de la VCM.

En este ámbito la entidad ejecutora del dispositivo deberá asegurar el envío de manera periódica de los siguientes informes y registros de los datos recopilados como parte de la intervención en los períodos de vigencia de los respectivos convenios:

[57] Considerar que las fichas de ingreso y salida consideran incluido el Cuestionario General de Violencia.

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

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

Periodicidad de informe	Tipo de informe	Fecha	Formato
Semanal	Registro de información de flujos de mujeres e hijos/as.	Viernes de cada semana[58].	Instrumento definido por SernamEG.
Mensual	Gestión: Información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las usuarias y sus hijos/as.	Primer día hábil del mes.	Instrumento definido por SernamEG.
Trimestral	Gestión: Información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las usuarias y sus hijos/as	Informada oportunamente	Instrumento definido por SernamEG.
Informe Final Gestión Convenio Casa de Acogida	Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.	Un (1) día antes de finalizar el último mes de vigencia.	Formato definido por SernamEG.

[58] Esto contribuye a que la Dirección Regional de SernamEG deba informar los cupos disponibles a URAVIT para los fines de semana.

Los plazos específicos, formas de envío y eventuales requerimientos de información, serán debidamente definidos por el nivel central e informado oportunamente por la Dirección Regional de SernamEG a los dispositivos.

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados

A continuación, se detallan los roles y funciones de los distintos actores/as involucrados:

- **Equipo Nacional del Área VCM**

Rol:
Contraparte técnica de los Equipos Regionales para la implementación de los dispositivos; realizando seguimiento y acompañamiento al trabajo regional, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM.

Es necesario que las entidades ejecutoras conozcan las funciones que tiene el Área VCM a nivel nacional, ya que por tratarse de una política pública que deben garantizar la debida diligencia del Estado, existirán distintos niveles de acompañamiento y seguimiento que este equipo deberá realizar. Entre ellas:

- Diseño de las orientaciones y lineamientos técnicos de los distintos dispositivos/línea/ET del Área VCM;
- Monitoreo de la ejecución presupuestaria de cada uno de los dispositivos, según información de los niveles regionales, definiendo la redistribución dentro de la red interna, en caso de que sea necesario;
- Seguimiento y asesoría técnica del sistema de supervisión y evaluación técnica del Equipo Regional a la Ejecución de los dispositivos/línea/ET en VCM;
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional que permitan avanzar en las políticas y/o planes en VCM.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación para los equipos regionales y de los dispositivos;
- Transferencias Técnicas de Orientaciones y Metodologías asociadas a la gestión de los dispositivos/línea/ET;

[redacted]

- Apoyar a la Dirección Regional en materias de mayor complejidad que requieran definiciones nacionales;
- Monitoreo al acompañamiento de los Equipos Regionales mediante los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los resultados esperados para la gestión de los dispositivos/línea/ET VCM.

- **Equipo Regional del SernamEG**

Rol:
Contraparte Técnica del Ejecutor para la implementación del Proyecto, supervisando y asesorando técnicamente[59] a la ejecución operativa de los dispositivos con que cuenta el territorio, ya sea en materia de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros.

Funciones:
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia regional y territorial;
- Realizar inducciones a los equipos y ejecutores una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Articular en conjunto con los Equipos y/o Encargadas/os Territoriales los diagnósticos territoriales, que éstos realizaron durante los primeros meses del año;
- Coordinación con los ejecutores para transferencia de lineamientos, presupuestos, revisión de nudos críticos y aportes para la implementación del modelo y sus dispositivos;
- Supervisar y Asesorar técnicamente a los dispositivos en ámbitos de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros, solicitando los planes de mejora que se requiera levantar en el dispositivo (ejecutor y equipo profesional) para la mejora de su intervención;

[59] Las cuales pueden llevarse a acabo mediante visitas al dispositivo, encuentros en la Dirección Regional, Video Llamadas, llamadas telefónicas, correos, entre otros. En el caso falta de recursos o dispersión geográfica de los dispositivos, la herramienta de video llamada estructurada permite otorgar asesoría oportuna a los equipos para asegurar el acompañamiento continuo.

- Supervisar y revisar la pertinencia de la gestión presupuestaria de los dispositivos y contar con información periódica (o actualizada) respecto a los recursos utilizados para la entrega oportuna de información al Nivel Nacional que permita la toma de decisiones respecto a redistribución de recursos;
- Generar 3 encuentros anuales que convoquen a los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico;
- Gestionar capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM (mujeres, niñas/os, hombres);
- Participar en la elaboración, seguimiento e implementación de planes y políticas regionales para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio; (Mesa VCM, RAV; CIF Regionales, Mesa Trata, Mesa Migrantes);
- Coordinaciones y articulación intersectorial regional para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida, mujeres, niñas/os, hombres, entre ellos, convenio MINVU;
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios y su operativización en lo local;
- Coordinaciones y articulación de la red SernamEG, que aporte a la respuesta articulada entre los dispositivos, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso;
- Apoyar a los dispositivos en materias de mayor complejidad que requieran definiciones regionales;
- Desarrollar actividades de difusión (y eventos conmemorativos) donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región;
- Realizar actividades de sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), mediante acciones que abordan los estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia;
- Generar inducciones a los equipos y Encargadas/os Territoriales;

[redacted]

- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otros.);
- Supervisar el contenido del material gráfico que elaboran los equipos o Encargadas/os territoriales y elaborar material asociado a invitaciones, certificaciones, entre otros;
- Seguimiento al acompañamiento de los dispositivos a los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.

- **Ejecutor**

Roles:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución de los dispositivo, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional.

Funciones:
–Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida;
–Realizar inducciones a los equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
–Facilitar la supervisión y asesoría técnica de los Equipos Regionales y Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dichos niveles;
–Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
–Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble;
–Facilitar la participación de los equipos en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG.

- **Equipo Profesional Local**

Roles:
Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

–Otorgar atención de calidad a las mujeres, niñas/os, hombres atendidos en los diversos dispositivos;
–Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
–Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando;
–Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio;
–Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG, entre ellos, en los encuentros anuales de dispositivos del Área VCM de la región, generados por los Equipos Regionales;
–Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
–Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
–Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida;
–Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.
–Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros.

[redacted]

Tabla Nº4: Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador/a	- Título Profesional de psicóloga o trabajadora social. - Experiencia en coordinación y gestión de equipos. - Conocimientos técnicos y prácticos con enfoque género. - -Conocimiento en intervención con mujeres victimas de violencia de género e intrafamiliar. - -Experiencia en proyectos psicosociales que atienden a población con vulneraciones graves. - Conocimiento en redes, trabajo intersectorial. - Conocimiento o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.)	- Dirigir, asesorar y supervisar la confección y gestión del Proyecto de Ejecución junto al equipo. - Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Coordinar la gestión administrativa y financiera de la Casa de acogida. - Mantener coordinación con la Dirección Regional de SernamEG. - Velar por la mirada integral en la atención de las mujeres, en el seguimiento de los planes de intervención y la evaluación de éstos, así como la aplicación de los enfoques, y estrategias transversales en el abordaje en VCM. - Responsable del cumplimiento del Reglamento Interno y del funcionamiento diario de la casa. - Responsable del seguimiento y control de gestión, mediante el monitoreo de los resultados esperados y el registro de información en los formatos definidos por SernamEG. - Responsable de la coordinación institucional de la Casa de Acogida con instituciones públicas y privadas, (Fiscalía, Policias, Ministerio Público, Sistema de Salud, SENAME, Instituciones para la inserción y habilitación laboral, entre otras). - Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y seguridad al interior del dispositivo; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y trabajo intersectorial, llevando actas de las mismas; - Supervisar la derivación a los Centros de la Mujer, Casa de Trata u otra oferta en la problemática, en caso de ser pertinente; - Liderar la participación del equipo del dispositivo en los encuentros y espacios de reunión y dispositivos SernamEG, entre ellos, los encuentros anuales de dispositivos CDA; - Conocer los convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;	44 horas

		- Reemplazar a una o un integrante de la dupla, en situaciones excepcionales en caso de ser necesario. - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Responsable de entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo. - Desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria. - Experiencia en intervención con mujeres, niñas, niños y adolescentes que	- Otorgar atención de calidad, articulando las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio; - Elaborar junto a la Psicóloga los diagnósticos e implementar los PII. - Responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Apoyar la intervención en crisis, primera acogida y atención psicosocial individual (cuando corresponda) con las mujeres y sus hijos/as en la Casa. - Coordinación con redes presentes en el territorio, para facilitar el acceso de la mujer a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales; - Apoyar las intervenciones psicológicas, y jurídicas, a través de la gestión en red de servicios y prestaciones complementarias a dichas áreas de intervención; - Realización de informes sociales cuando ello resulte pertinente; - Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y	44 horas

	han vivido vulneración de derechos.	desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga/o	- Título Profesional de Psicóloga. - Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar, considerando intervención en crisis, psicoterapia breve y trabajo grupal. - Experiencia o conocimiento en psicoeducación con perspectiva de género con víctimas de violencia de género e intrafamiliar. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de delitos. - -Experiencia en intervención con mujeres y NNA que han vivido vulneración de derechos. - **En casas donde se incorpora Psicóloga Infantil, es deseable además:** - Experiencia en intervención con mujeres y NNA que han vivido vulneración de	- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto; - Participar en el proceso de diseño y ejecución de intervenciones grupales en conjunto con la Trabajadora Social y con el abogado/a si corresponde; - Realizar intervención en crisis y primera acogida: - Elaborar junto a la Trabajadora Social los diagnósticos e implementar los PII. - Realizar atención psicosocial individual y grupal (cuando corresponda) con las mujeres y sus hijos/as en la Casa. - Apoyar la creación y fortalecimiento de redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Mantener el sistema de registro organizado de las atenciones psicológicas según plazos y formatos SernamEG. - Elaborar informes psicosociales de intervención, cuando éstos sean requeridos. - Brindar apoyo en las intervenciones sociales y, jurídicas, según los requerimientos de PII de las mujeres atendidas. - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	44 horas

[redacted]

	derechos, considerando intervención en crisis de primer, psicoeducación y trabajo grupal.		
Abogado/a[60]	- Título Profesional de Abogada/o. - Experiencia y/o conocimiento en legislación nacional, derecho penal, familia y litigación en reforma procesal penal y Tribunales de Familia. - Conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género. - Experiencia en trabajo comunitario y/o atención a personas en situación de vulnerabilidad, especialmente mujeres.	- Representar jurídicamente a las mujeres de la Casa, especial y particularmente en materia penal; - Brindar atención jurídica (orientación, asesoría y representación en todos los casos que corresponda) a las mujeres de la Casa de Acogida y realizar las diligencias y gestiones necesarias con esos fines. - Participar activamente en el proceso de diagnóstico y confección de planes integrados de intervención de las mujeres considerando un abordaje integral en conjunto con el/la Trabajador/a Social y la/el Psicóloga/o. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Confeccionar los informes y registros solicitados por el SernamEG y/o ejecutor. - Reportar semanalmente a la Coordinadora de la Casa de Acogida, el estado de las causas judicializadas.	22 ó 44 horas
Técnico Social o Apoyo administrativa	- Titulo Técnico en administración, secretaria u otro afín al área de las ciencias sociales. - Manejo computacional y de registros de información. - Deseable experiencia de	- Apoyar al funcionamiento y operación diaria de la Casa. - Apoyar la labor de la Coordinación en tareas administrativas y contables. - Apoyar los Planes de intervención de las mujeres y sus hijos e hijas en lo relacionado con las redes comunitarias e institucionales.	44 horas

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

	trabajo con mujeres que viven violencia. - Deseable experiencia en el trabajo de grupo y actividades comunitarias.	- Apoyar el cumplimiento del Reglamento Interno de la casa - Participar de las reuniones técnicas del equipo profesional y técnico.	
Educadora	- Título Técnico de Educadora Social u otro título técnico afín al área de las ciencias sociales y la educación. - Experiencia acreditable de trabajo con mujeres que viven violencia. - Experiencia en intervención con mujeres, niñas, niños y adolescentes que han vivido vulneración de derechos. - Experiencia ligada al trabajo educativo y promocional con poblaciones vulnerables, atenciones médicas compensatorias de urgencia, enfoque de derechos y género.	- Acompañar y monitorear el funcionamiento diario de la casa, así como el Reglamento Interno. - Acompañar la convivencia familiar y comunitaria así como el trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, respeto por la diversidad de mujeres, niños y niñas, entre otras. - Apoyar en el cuidado de los niños/as en horarios diurnos, durante el tiempo que sus madres se encuentren realizando otras actividades, si corresponde, estableciendo acuerdos para esto. - Debe tener disponibilidad para realizar turnos de noche, fines de semana y festivos. - En horarios nocturnos y fines de semana es responsable del funcionamiento de la casa. - Participar de las reuniones técnicas del equipo profesional y técnico.	44 horas

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

6. MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO

6.1. Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado tanto por los niveles regionales como por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para las Casas de Acogida del país.

El contacto directo con los equipos que intervienen, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante revisar al menos los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

[redacted]

Las modalidades, realizadas tanto por el nivel nacional como regional, pueden ser las siguientes:

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada[61] para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Tres encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.

Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas a las Casas de Acogida.

[61] O llamada telefónica cuando no se cuente con los medios necesarios.

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL

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[62].

Si bien es posible identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos que viven los equipos, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan" (Orellana y Paredes, 2006:32).

El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que realizan personas, equipos o instituciones con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental. Así, se distinguen tres niveles de cuidados: aquel realizado a nivel institucional, otro en el equipo profesional y técnico a nivel grupal y un tercer nivel de tipo individual.

A **nivel institucional**, se deben generar condiciones (tanto desde el SernamEG como desde los ejecutores) para que los equipos se desenvuelvan en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A **nivel grupal**, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones, los liderazgos claros y democráticos, las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de

[62] Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166. 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.

espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[63], entre otros.

A nivel grupal se deben procesar y elaborar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo, y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

En este sentido, es importante pensar el cuidado de equipo en conjunto, incluyendo en el Proyecto del Ejecutor un Plan de Cuidado de Equipo el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo y la realización de actividades de esparcimiento grupal, al menos dos veces al año.

Por último, y a **nivel individual,** el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales (Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013). No autorresponsabilizarse en exceso y/ culpar a otros/as del equipo.

Mediante la revisión constante de estos tres niveles es posible que aquellos equipos que trabajan en VCM perciban los recursos que disponen para afrontar dichas situaciones de manera suficiente de acuerdo a las demanda externas.

[63] En este sentido, "el desarrollo de redes profesionales sanas debe ser considerado también como instrumento básico para evitar el sindrome de fatiga profesional (...) es una estrategia que los seres vivos desarrollan para hacer frente a los desafíos adaptativos" (Barudy, 2001:217).

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

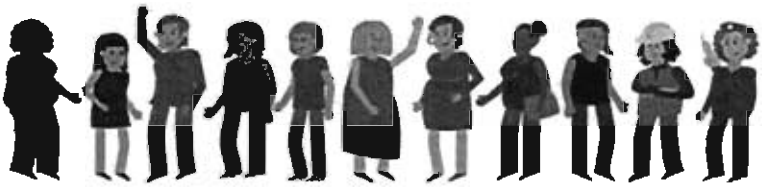
Gobierno de Chile

ORIENTACIONES TÉCNICAS 2018-2019

PROGRAMA DE PREVENCIÓN

ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género



Noviembre, 2017

RESPONSABLES

Profesional Responsable	Firma y Fecha
Soledad Gómez Gónzalez Profesional Programa de Prevención	22-11-2017
Pilar Illarramendi Charovsky Encargada de Registros y Análisis Estadístico	22-11-2017
Dayana Lillo Romero Profesional Programa de Prevención	23-11-2017
Doris Quiñimil Vásquez Profesional Programa de Prevención	22-11-2017
Marcela Paredes Toledo Coordinadora Programa de Atención	22-11-2017
Raquel Flores Bernal Coordinadora Programa de Prevención	22.11.17.
Mitzi Figueroa Cartenes Profesional de Apoyo	22.11.17.
Angélica Marín Díaz Jefa Área VCM	
Laura Echeverría Correa Directora Nacional SernamEG	

La presente Orientación Técnica ha sido construida a partir de un proceso participativo, que comenzó en Julio en el Encuentro Nacional de VCM y que continuo mediante talleres de Co-Construcción entre agosto y septiembre de 2017, en los cual se vieron involucrados los equipos territoriales y regionales de las siguientes regiones: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, O'Higgins, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

[redacted]

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN **6**

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG **6**
1.1. Misión del Servicio 6
1.2. Objetivos Estratégicos 7
1.3. Enfoques Orientadores del Servicio 8
1.4. Enfoques 12

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM **20**
2.1. Planteamiento del Problema 20
2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes 23
2.3. Descripción de Programas/Línea 26

3. MODELO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN **29**
3.1. Planteamiento y Justificación del Programa 29
3.2. Objetivos 31
3.3. Población Participante: Potencial y Objetivo 32
3.4. Coberturas 35
3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos 40
3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional 54
3.7. Resultados esperados e indicadores 60
3.8. Mecanismos de evaluación con las y los participantes 63

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO **64**
4.1. Importancia del Registro 64
4.2. Requerimientos Técnicos 65
4.3. Registros del Programa de Prevención 66

5. ACTORES CLAVES DEL MODELO **69**

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados 69

5.2. Requisitos para Profesionales Equipo Ejecutor 74

6. MONITOREO Y ASESORIA TÉCNICA DEL SERVICIO **75**

6.1. Asesorías técnica y acompañamiento del equipo regional SernamEG al equipo local de ejecución. 75

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL **77**

ÍNDICE DE TABLAS Y DIAGRAMAS

- Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género 10
- Diagrama Nº 2: Enfoques 13
- Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM 22
- Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM 24
- Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 26
- Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM 28
- Tabla Nº2: Población Potencial y Objetivo 2017 – 2018 34
- Tabla Nº 3: Cobertura Programa de Prevención Nivel Nacional 35
- Diagrama Nº 6: Diagnóstico Territorial para la Planificación 41
- Diagrama Nº 7: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 43
- Diagrama Nº 8: Preguntas Guías para la Planificación 52
- Diagrama Nº 9: Resumen de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM 54
- Diagrama Nº 10: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM 54
- Diagrama Nº 11: Gestión Intersectorial del Programa de Atención en VCM 54
- Diagrama Nº 12: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema 59
- Diagrama Nº 13: Resultados Esperados según las Líneas de Acción para Encargadas/os Territoriales Locales del Programa de Prevención en VCM 61
- DiagramaNº 14: Resultados Esperados según las Líneas de Acción para Dispositivos que realizan trabajo Preventivo para el Programa de Prevención en VCM 62
- Diagrama Nº 15: Registros Programa de Prevención en VCM 67
- Diagrama Nº 16: Registros según Líneas de Acción del Programa de Prevención en VCM 68

0. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Orientaciones Técnicas 2018-2019 del Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres[1].

Las presentes Orientaciones Técnicas tienen como propósito establecer lineamientos transversales a los modelos programáticos[2] que implementa el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamG), a través de entidades ejecutoras, en el marco del cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley Nº 20.820.

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 esta asociación estratégica, y que proporcione a los equipos regionales del SernamEG las directrices para su cometido.

Serán parte integrante de estas Orientaciones Técnicas documentos anexos donde se entregan lineamientos específicos para apoyar la intervención de cada dispositivo.

1. MARCO ORIENTADOR DE SERNAMEG

1.1. Misión del Servicio

Las orientaciones actualizan los enfoques institucionales que otorgan un sello a las prácticas de las entidades ejecutoras, en el contexto de implementación de los modelos programáticos orientados a las autonomías económica, física y en la toma de decisiones de las mujeres. Esta actualización se desarrolla en el marco de creación de la nueva

[1] La Orientación Técnica 2018-2019 ha sido construida mediante la participación activa de distintas personas, tanto los equipos de dispositivos, equipos de entidades ejecutoras, los y las Encargadas Regionales, Equipo del Área Nacional y Autoridades SernamEG. Mediante talleres de Co-Construcción realizados en Agosto y Septiembre de 2017 en que participaron los equipos de dispositivos y profesionales de los distintos territorios del país se definieron lineamientos, diseño de los modelos, enfoques de intervención y otros aspectos centrales.

[2] Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción; Mujeres, Ciudadanía y Participación; Mujeres Jefas de Hogar; 4 a 7; Mujeres, Asociatividad y Emprendimiento y, Atención, Protección y Reparación de la VCM; Prevención de la VCM

institucionalidad[3] y del cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[4], que instalan nuevos desafíos para la ejecución de modelos programáticos.

La Misión de SernamEG es:

"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos de la diversidad de mujeres a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, con enfoque territorial, aportando en la transformación cultural del país".

1.2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se propone son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo, como asimismo, que promuevan el derecho al cuidado corresponsable, entre hombres y mujeres y entre el Estado y las familias, poniendo en valor el aporte del trabajo no remunerado (doméstico y de cuidados) a la economía del país.

2. Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres, mediante la implementación de programas e iniciativas de sensibilización y formación sobre sexualidad y reproducción, desde un enfoque de género y derechos.

3. Promover y fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de medidas, dispositivos o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia de género.

[3] Ley N° 20.820, promulgada el 08. 03.2015
[4] Para mayor información: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/

[redacted]

4. Incrementar y fortalecer la autonomía política y social de las mujeres, mediante la implementación de planes y programas que promuevan la construcción y ejercicio de ciudadanía, el fomento del liderazgo y la participación incidente.

5. Implementar modelos de acciones programáticas de igualdad y equidad de género, a través de la coordinación intersectorial en el territorio.

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.

Para esta nueva etapa institucional se han definido orientaciones técnicas transversales a los Modelos Programáticos y orientaciones específicas para cada Modelo, las que son complementarias. Las primeras tienen por objetivo presentar el marco normativo y de referencia conceptual a partir del cual se deben materializar los procesos de ejecución[5], monitoreo o seguimiento[6] y evaluación[7] y las específicas profundizan en cada uno de los Modelos Programáticos.

1.3. Enfoques Orientadores del Servicio

o Marco Normativo Internacional

La Organización de Naciones Unidas (ONU), aprobó en el año 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual constituye un llamado para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas y todos, sin dejar a nadie

[5] El término ejecución hace referencia a una acción que se concreta, supone el conjunto de tareas y actividades que suponen la realización del proyecto. En esta fase se da lugar a un proceso que pretende transformar la situación que dio origen a la intervención por ello resulta fundamental cautelar que ésta se desarrolle de acuerdo al marco normativo y a los enfoques que la orientan.

[6] El Monitoreo es el proceso continuo de seguimiento que se realiza durante la ejecución de un programa o proyecto. Es un proceso, de gestión y de politica, ya que permite optimizar sus procesos, resultados e impactos. Constituye un insumo indispensable para la gestión administrativa y estratégica de una iniciativa pública que se relaciona con el logro de los objetivos de la intervención (MDS, 201S).

[7] La evaluación es un proceso de análisis y valoración de la intervención, mediante la cual se realiza una reflexión crítica entre lo realizado y lo programado. Para ello, la evaluación utiliza criterios, instrumentos, técnicas, que permiten producir información y obtener resultados fiables y suficientes para la toma de decisiones (MDS, 201S).

atrás. Esta agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático. Estos Objetivos son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los logros alcanzados con ellos por los países, así como avanzar hacia aquellas metas que no fueron conseguidas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos, aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

Para garantizar de manera eficaz los derechos humanos de las mujeres la Organización de las Naciones Unidas, ha establecido tratados internacionales sobre derechos humanos. Cada uno de estos tratados cuenta con un comité de expertas/os encargadas/os de supervisar la aplicación del tratado por los Estados Partes. Algunos de los tratados se complementan con protocolos facultativos relativos a preocupaciones específicas.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH, 2016).

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones de expertas/os dedicadas/os específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, que está considerada como la carta internacional de derechos de las mujeres, se define qué es la discriminación y se establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981.

[redacted]

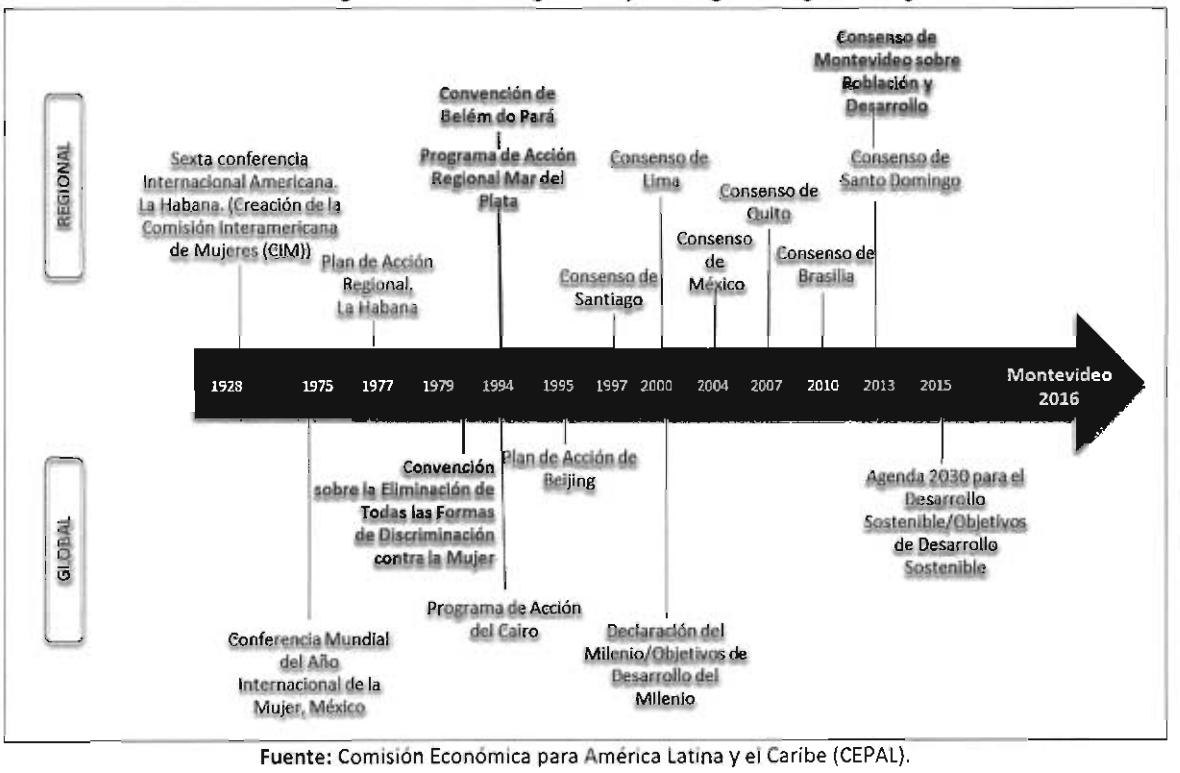
- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, un grupo de 23 expertas/os independientes en los derechos de las mujeres procedentes de diferentes Estados que han ratificado la Convención. Los países que son partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité (un órgano creado en virtud del tratado) examina esos informes y puede también aceptar denuncias sobre violaciones e investigar las situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

Las acciones que desarrolla SernamEG, forman parte de los informes de Chile al Comité.

Estos acuerdos globales han tenido también expresiones particulares a nivel de la región de América Latina y El Caribe, entre ellos es posible identificar:

Diagrama Nº 1: Hitos globales y de la agenda regional de género



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)

Esta Convención, establece por primera vez el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Este tratado interamericano de derechos humanos ha constituido el marco para la adopción de leyes y políticas sobre prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres en los Estados Parte de la Convención, formulación de planes nacionales, organización de campañas e implementación de protocolos y de servicios de atención, entre otras iniciativas; y ha sido un aporte significativo al fortalecimiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

El último de estos hitos, es el Consenso de Montevideo que sancionó la Estrategia de Montevideo (2016), que tiene por objeto guiar la implementación de la Agenda Regional de Género y asegurar que se emplee como hoja de ruta con vistas a alcanzar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible a nivel regional desde el enfoque de igualdad de género, la autonomía y los derechos humanos de las mujeres. Identifica cuatro nudos estructurales que es necesario enfrentar: la desigualdad socioeconómica y la pobreza; los patrones culturales patriarcales, discriminatorios y violentos y la cultura del privilegio; la división sexual del trabajo y la injusta organización social del cuidado, y la concentración del poder y las relaciones de jerarquía en el ámbito público. Para superar estos nudos, se establecen 74 medidas en diez ejes de implementación: 1. Marco normativo, 2. Institucionalidad, 3. Participación, 4. Construcción y fortalecimiento de capacidades, 5. Financiamiento, 6. Comunicación, 7. Tecnología, 8. Cooperación, 9. Sistemas de información y 10. Monitoreo, evaluación y rendición de cuentas[8]

Esta estrategia fue aprobada por los Estados miembros de la CEPAL en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, realizada en Montevideo, Uruguay en octubre del año 2016.

El análisis de los acuerdos derivados de las Conferencias Regionales sobre la Mujer dan cuenta que en cada plan, programa o consenso se reconoce el valor político y

[8] Para mayor información: https://www.cepal.org/es/publicaciones/41011-estrategia-montevideo-la-implementacion-la-agenda-regional-genero-marco

[redacted]

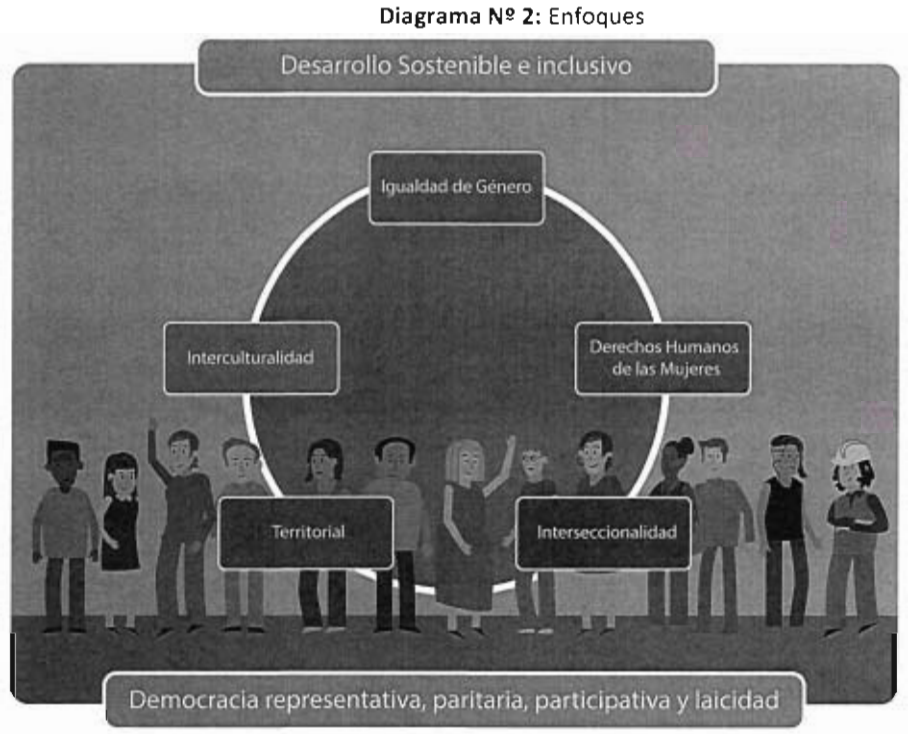
programático de los anteriores, sumando lenguajes, enfoques y problemáticas emergentes antes no considerados.

El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que los Estados deben respetar, ya que al pasar a ser partes en los tratados internacionales, "los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos" (ACNUDH, 2016).

1.4. Enfoques

Los enfoques se entienden de acuerdo a lo señalado en la estrategia de Montevideo, como "marcos conceptuales e ideológicos que se encuentran interrelacionados y no se comprenden de manera separada o fragmentada sino de forma sinérgica" (CEPAL, 2016; p. 19). Están orientados hacia un fin que es: erradicar la discriminación contra las mujeres, alcanzar su autonomía, el ejercicio pleno de sus derechos, y lograr la igualdad de género.
En correspondencia a los elementos expuestos en el marco normativo internacional y a las definiciones institucionales, el SernamEG ha definido los siguientes enfoques transversales que otorgan un sello al conjunto de sus modelos programáticos:

Diagrama Nº 2: Enfoques



Fuente: SernamEG, 2017

Cada uno de estos enfoques tiene una expresión particular en cada modelo programático, no obstante, se debe tener presente que constituyen un lugar desde el cual se analiza, ejecuta y orienta el conjunto de la intervención, desde el trabajo directo con las mujeres y hombres, la relación con otros actores y las relaciones entre el equipo de trabajo, entre otras. Es decir, deben permear el conjunto de acciones que se desarrollan en el marco de la gestión programática.

1.- Enfoque de Igualdad de Género: El enfoque de igualdad de género constituye un eje central y transversal que necesita estar presente en toda la acción del Estado por lo que debe adoptarse en todos los planes, programas y políticas públicas, y se lo considera un factor clave para consolidar la democracia y avanzar hacia un modelo de desarrollo más participativo e inclusivo (Consenso de Santo Domingo) (CEPAL, 2013).

Éste distingue entre los conceptos sexo y género, permitiendo un análisis de las desigualdades entre lo femenino y lo masculino, visibilizando la posición de desventaja, que los patrones sociales y culturales, producto del sistema sexo-género, instalan y

[redacted]

naturalizan en las distintas sociedades y en la nuestra en particular. El sistema sexo-género tiene expresiones diferenciadas en los territorios.

El enfoque de igualdad de género, en tanto categoría analítica, permite la reflexión crítica sobre las concepciones, creencias y pensamientos que refuerzan las relaciones de subordinación y dependencia basadas en el género. Es un enfoque relacional, que hace explícitas las relaciones de poder que se dan en el contexto de la división sexual del trabajo, que asigna a hombres y mujeres tareas diferenciadas con valoración desigual.

Este enfoque hace referencia a la igualdad, lo que supone que se dé un tratamiento idéntico a mujeres y hombres, acompañado de un tratamiento diferenciado (equitativo) cuando, por razones biológicas o sociales vinculadas al orden de género dominante (por ejemplo, sexualidad y reproducción, o participación en puestos de decisión en el ámbito público), se requieran distinciones con el objeto de ejercer los derechos de manera universal y conformar un cuerpo coherente de políticas públicas y programas transformadores.

Es por esta razón que los Modelos Programáticos de SernamEG, reconociendo la subordinación de las mujeres, se orientan preferentemente al trabajo con ellas, teniendo presente que se espera modificar relaciones de poder.

El enfoque de igualdad género incorpora el concepto de empoderamiento o poderío, como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso y toma de conciencia sobre el poder; dando lugar a potenciar sus autonomías y fortalecer sus competencias en las distintas esferas, tanto a nivel personal como colectivo. Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las mujeres 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").

2.-Enfoque de derechos humanos de las mujeres: La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT-)[9]

En el marco de los desafíos de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la agenda regional de género avanza y sienta bases para incluir el reconocimiento de nuevos derechos —como es el caso de los derechos sexuales y derechos reproductivos, derechos medioambientales y derecho al cuidado, como parte de los derechos humanos.

El enfoque de derechos humanos, busca ampliar la democracia al proteger la integridad de las personas, eliminando formas de dominio, de discriminación y de violencia. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de, nacionalidad, territorio, sexo, raza, situación migratoria, religión, lengua, o cualquier otra condición. Los derechos humanos son universales, inherentes, irrenunciables, inalienables, imprescriptibles, dinámicos e indivisibles o interrelacionados y sin jerarquía de unos sobre los otros.

Elementos de buenas prácticas en el marco de los derechos humanos[10]

- Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptoras pasivas de productos y servicios.
- La participación es a la vez un medio y un objetivo.
- Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo.
- Tanto los resultados como los procesos son supervisados y evaluados.
- Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas en un marco de respecto, resguardo, promoción y garantía de estos derechos.

[9] CEPAL (2016): "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.
[10] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

3.- Enfoque de Interculturalidad: Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/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 la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención 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 multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación 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[11].

4.- Enfoque Interseccional: 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 personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.

[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016)

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

5.- Enfoque Territorial: El territorio corresponde al "espacio socio-geográfico apropiado por los vínculos e interacciones sociales que producen, reproducen o transforman un conjunto de actores que comparten condiciones de vida, recursos políticos, sociales, económicos y culturales, y factores contextuales que posibilitan o limitan sus posibilidades de desarrollo. De esta forma, resulta central comprender y conocer el Territorio como construcción colectiva en el diseño, ejecución, y evaluación de los programas sociales, considerando que se compone por distintas dimensiones: Económica-productiva, Social-cultural, Ambiental-sustentable y Política institucional y administrativa" (Fosis, 2017; p.4).

El enfoque territorial apela a desarrollar las intervenciones reconociendo las particularidades del territorio (debilidades y potencialidades), incorporando una mirada sistémica que reconoce las expresiones particulares del sistema sexo-género en la región y la comuna (inequidades, brechas, barreras), las necesidades y la mejor manera de abordarlas (recursos, mapa de actores, etc.).

Una intervención con enfoque territorial debería, entre otras cosas[12]:

- Trabajar con participación de los diversos actores presentes en el territorio. Contar con un mapa actualizado de actores públicos-privados y organizaciones de la sociedad civil.

[12] FOSIS, Orientaciones Programáticas 2017.

[redacted]

- Contar con una mirada amplia de las desigualdades de género, de carácter sistémico
- Incorporar una perspectiva multiescalar en la gestión, que permita conectar el ámbito local con el regional y el nacional
- Generar complementariedad/sinergia con otras intervenciones presentes en el territorio
- Ser oportuna y pertinente a las dinámicas propias del territorio, en especial con los lineamientos que establecen los instrumentos de desarrollo regional y comunal como por ejemplo las Estrategia de Desarrollo Regional, PLADECO, PADEM, entre otros.

Desde el enfoque territorial, se releva el encadenamiento programático como una forma de gestionar la oferta de servicios, poniendo en el centro la mejora de las condiciones y situación de las mujeres y la igualdad de género, lo que favorece una mayor integralidad y pertinencia en las intervenciones.

Los encadenamientos programáticos pueden darse en relación a las/los participantes, en referencia al territorio (encadenar programas y/o componentes en un mismo territorio pero con distintos/as participantes).

Lo anterior hace referencia a generar encadenamientos pertinentes, identificados desde el conocimiento del territorio que tienen los equipos, abordando la situación particular de las participantes y oportunidades territoriales.

Para lo anterior resulta central elaborar participativamente un mapa de recursos del territorio, que favorezca el encadenamiento, el trabajo conjunto en favor del logro de los objetivos de la intervención y de su sostenibilidad.

Los enfoques de **desarrollo sostenible e inclusivo, democracia representativa, paritaria y laicidad,** constituyen un horizonte de sentido para avanzar en igualdad de género y ponen el acento en que es necesario también hacer frente a las condicionantes estructurales de la desigualdad, es decir no es suficiente solo el desarrollo de capacidades en las mujeres y hombres.

El Consenso de Quito aprobado por la décima Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (2007) reconoce la paridad como "uno de los propulsores determinantes de la democracia, cuyo fin es alcanzar la igualdad en el ejercicio del poder, en la toma de decisiones, en los mecanismos de participación y representación social y política, y en las relaciones familiares al interior de los diversos tipos de familias, las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales", además de constituir "una meta para erradicar la exclusión estructural de las mujeres" (CEPAL, 2007a, pág. 3).

En los Consensos se reconoce que la igualdad de género debe ser el eje central y transversal de toda acción del Estado para fortalecer la democracia y para lograr un desarrollo inclusivo, y se puede observar un llamado de atención sobre el vínculo entre los derechos humanos, la consolidación de la democracia representativa y participativa, y el desarrollo económico y social" (Consenso de Quito, 2007).

A partir de la X Conferencia Regional sobre la Mujer, celebrada en Quito, los diferentes acuerdos incluyen una referencia a la centralidad del Estado laico para la garantía de los derechos y autonomía de las mujeres (Consenso de Quito, párr. 8, y Consenso de Brasilia). Si bien se reconoce que se debe garantizar la libertad de culto y religiosa, esto debería estar condicionado a que se respeten los derechos humanos de las mujeres (Consenso de Brasilia).

En los acuerdos de los últimos años se considera la implementación de formas participativas de gobierno como garantías para el ejercicio efectivo de los derechos humanos y la consolidación de la democracia, la transparencia y la gobernanza (Consenso de Santo Domingo, párr. 10).

Estos enfoques también se reflejan en la intervención, en la forma como se toman las decisiones, en las metodologías de trabajo, de evaluación, etc.

Avanzar en el ejercicio autónomo de los derechos supone reconocer que las personas poseen saberes y experiencias preexistentes, así como un abanico de creencias, mitos, prejuicios, valores, actitudes y prácticas, que aportan en los procesos de construcción, deconstrucción y reconstrucción del conocimiento sobre los asuntos que les afectan. En este sentido, son las personas las protagonistas de sus procesos de formación y

[redacted]

construcción del conocimiento gracias a la reflexión, el debate y el intercambio de saberes, experiencias y emociones, tienen derecho a ser consultadas y a participar activamente en la promoción, protección y vigilancia de sus derechos. Supone a la vez ser consideradas en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan sus vidas. Esto incluye[13]:

- Asegurar la entrega de la información necesaria a jóvenes, mujeres y todas las personas, para que se formen su propia opinión en los asuntos que les afecten.
- Crear las condiciones para la libre expresión de las opiniones.
- Establecer los mecanismos que garanticen su participación y que sus opiniones sean escuchadas
- Asegurar su participación en la toma de decisiones.

La metodología participativa promueve y procura la incorporación activa y protagónica de todas las personas, incluyendo a quienes facilitan. Este principio busca promover y generar la posibilidad de transformación personal, grupal y cultural.

2. MODELO DE INTERVENCIÓN ÁREA VCM

2.1. Planteamiento del Problema

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 en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la

[13] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Buen Vivir de la Sexualidad y la Reproducción (2016)

experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El 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 la violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG implementa dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Los programas/línea se denominan:

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y**
- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM.**

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un **Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres** en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución 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.

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje 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 sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

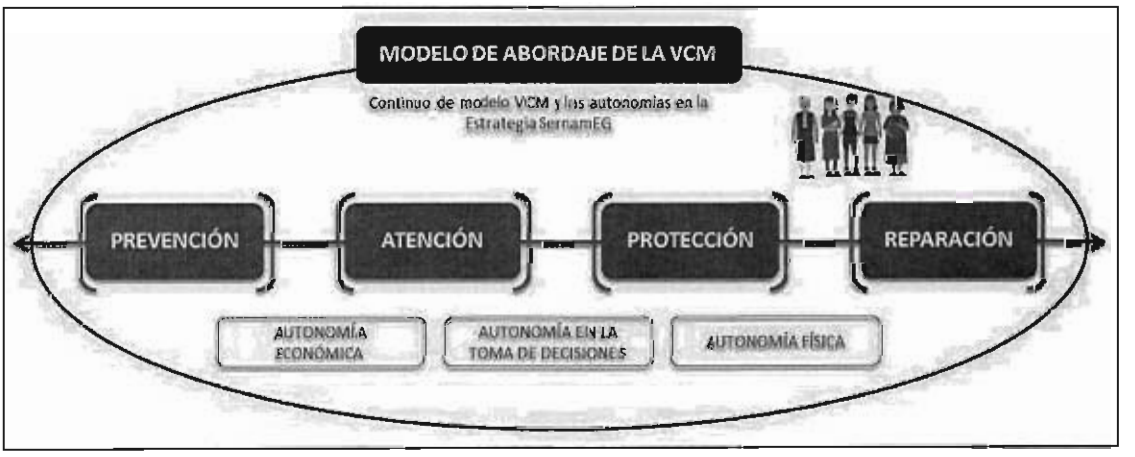
De allí que dicho Modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

[redacted]

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la *"capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles"* (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

Diagrama Nº 3: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de **Prevención**, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural.

Así mismo, las acciones de **Atención** que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de **Protección** para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad.

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la **Reparación**, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2.2. Fundamentos Teóricos y Antecedentes

[redacted]

En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. 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"*[14] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, en correspondencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018, atiende las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***

Diagrama Nº 4: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel patrimonial, femicidio, trata de personas, mediática, simbólica, institucional, gineco-obstétrica, entre otras.

[14] Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

Asimismo, se requiere visibilizar a ***todas las mujeres***, a lo largo del ciclo vital -sea violencia contra niñas, adolescentes, adultas o adultas mayores- reconociendo su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, raza, pertenencia a pueblos indígenas u originarios, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

Además es necesario considerar ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación con las **manifestaciones o tipos de violencia**, a continuación se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas/Línea del Área 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:** 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.

[redacted]

- **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.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

ESPACIOS		Público y privado
CONTEXTOS		Pareja/íntimo, intrafamiliar/domestico, laboral, educativo, callejero, carcelario, de salud, conflicto armado, manifestaciones/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofe, mediático, virtual, institucional, estatal, colonial, entre otros.
MANIFESTACIONES	TIPOS	Física, psicológicas, sexual, económica-patrimonial
	EXPRESIONES	Gineco-obstétrica, amenazas, femicidios, acoso, violación, mutilación genital, explotación sexual, esterilización forzada, insultos, humillaciones, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, abuso sexual, hostigamiento, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, parto deshumanizado, discriminación, tortura, trata de personas, entre otros.
MUJERES		Diversidad de mujeres según: Sexo/género, edad/generación, clase social/ nivel socioeconómico, raza, pueblo originario, indígena, nacionalidad, capacidad/discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, ruralidad/urbanidad, territorio, comuna, portadora de VIH, entre otras.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

2.3. Descripción de Programas/Línea

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres a lo largo y ancho del país.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

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/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa de Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800).

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra la Mujer.

- **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM**

La línea de violencia extrema, tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de la mujer y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, la línea dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

[redacted]

Diagrama Nº 5: Oferta Programática del Área VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

3. MODELO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN

3.1. Planteamiento y Justificación del Programa

Respecto de la prevención en materia de Violencia contra las Mujeres, diversos organismos internacionales destacan la importancia de los programas que se focalizan en la fase preventiva y en el abordaje de las causas socioculturales:

> "Dados los efectos devastadores que la violencia tiene en las mujeres, los esfuerzos se han concentrado principalmente en las respuestas y servicios para las sobrevivientes. Sin embargo, la mejor manera de contrarrestar la violencia de género es prevenirla tratando sus orígenes y causas estructurales" (ONU Mujeres, 2013).

La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979), recomienda que los Estados adopten medidas apropiadas y eficaces para combatir todo tipo de violencia basada en el sexo, ejercida mediante actos públicos o privados. Junto con lo anterior, sugiere que se incorporen medidas preventivas, que incluyan estrategias de entrega de información pública y de educación para modificar los estereotipos y roles rígido-hegemónico, asociados a hombres y mujeres.

En cuanto a la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención Belem Do Para, 1994), recomienda a los Estados la inclusión de medidas que permitan modificar los patrones socioculturales respecto de conducta de hombres y mujeres, para contrarrestar prejuicios y todo otro tipo de prácticas que se basen en la premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer que legitiman o exacerban la violencia contra la mujer.

Diversas acciones como la adscripción del Estado de Chile a la Declaración de Pachuca (2014), que compromete a fortalecer la prevención de la VCM, la Agenda de Género 2014-2018 y el reconocimiento interinstitucional de la urgencia y relevancia de acciones preventivas en esta materia, han posibilitado la implementación desde 2015 del Programa

[redacted]

de Prevención en VCM instalado el Área de VCM de SernamEG, cuyos lineamientos se describen en el presente documento.

En concordancia con la Declaración de Pachuca (2015)[15], el presente Programa incorpora la prevención *primaria*, es decir, la que interviene antes de la ocurrencia de la violencia, anticipándose al problema para evitarlo; *secundaria*, es decir, evitando nuevos hechos y reduciendo el daño inmediato tras un caso de violencia; y *terciaria*, evitando la cronicidad.

Asimismo, en el marco de los compromisos país respecto del cumplimiento de la Agenda de Desarrollo 2030, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Chile compromete avanzar, específicamente, en el Objetivo 5, de lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas la mujeres y niñas, en la Meta 5.2 "eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas en los ámbitos públicos y privados, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación"[16].

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, desde un comienzo ha trabajado con un enfoque preventivo en la problemática de la violencia intrafamiliar (VIF). No obstante, una concurrencia de factores dificultó la permanencia en el tiempo de esas políticas y programas preventivos que se anticipaban a la violencia abordando sus causas[17].

Desde el surgimiento del Programa de Prevención en años 2015, éste se adscribe a la conceptualización amplia de esta problemática sociocultural - sin restringirlo al ámbito de pareja y de la violencia intrafamiliar-, sino más bien a aquella de carácter estructural como es la Violencia contra las Mujeres, con sus múltiples manifestaciones y contextos, afectando a toda la sociedad que vive en Chile.

[15] Declaración de Pachuca "Fortalecer los esfuerzos de prevención de la violencia contra las mujeres" 2013-2015 Organización de Estados Americanos, MESECVI.
[16] Revisar http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/
[17] Estudio de la Corporación Domos señala que del total de gasto público en políticas y programas de violencia intrafamiliar, el porcentaje dedicado a prevención es del 10% (Domos, 2010).

En este sentido, se destaca la importancia de que el trabajo preventivo sea dirigido tanto a mujeres como a hombres, cuestionando los estereotipos de género. Así, ONU Mujeres (2013) destaca que el trabajo con hombres y niños contribuye fuertemente a cuestionar las desigualdades y las normas sociales profundamente arraigadas que perpetúan el control, el poder y la violencia que los hombres ejercen sobre las mujeres, por ello la importancia de promover el trabajo de masculinidades directamente con hombres.

El Programa de Prevención en VCM 2018-2019 se enmarca en el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018, y se articula en concordancia con el Programa de Atención, Protección y Reparación (APRI) y la Línea de Violencia Extrema: Femicidios y Casos de Connotación Pública, ya que el trabajo preventivo puede facilitar la detección y acceso a la red local, como también, la promoción de la participación de mujeres –incluso hombres que han ejercido violencia- que han vivido violencia a ser parte de acciones preventivas.

3.2. Objetivos

- **Objetivo General**

La base de la Violencia contra las Mujeres se establece sobre la construcción cultural de relaciones desiguales de género entre hombres y mujeres, por lo que, el conjunto de la población debe transformar y modificar los estereotipos de género y avanzar hacia una vida libre de violencia, respetando los derechos humanos de las mujeres.

En este sentido, la existencia de una estructura sociocultural que reproduce relaciones desiguales de género constituye el soporte de la problemática tratada por el Programa de Prevención en VCM y es parte de toda la sociedad. Llevar a cabo acciones que permitan enfrentar esta desigualdad y promover relaciones igualitarias, constituye el fin del programa.

Por lo anterior, el objetivo principal de Programa de Prevención es **fortalecer el rol preventivo en materia de Violencia contra las Mujeres en agentes estratégicos territoriales que promuevan el Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.**

[redacted]

- **Objetivo Específico**

Respecto a los objetivos específicos del Programa de Prevención, se enuncian los siguientes:

- Entregar y socializar información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones, consecuencias y magnitud de dicha problemática, la oferta programática SernamEG y los derechos de las mujeres a vivir una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

- Promover la comprensión de los elementos centrales que inciden en la VCM, para concientizar y visibilizar dicha problemática social.

- Desarrollar procesos de aprendizaje, con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM.

- Coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones.

3.3. Población Participante: Potencial y Objetivo

- **Población Potencial:**

La Población Potencial afectada por la problemática que atañe al Programa de Prevención corresponde al conjunto de la población que vive en Chile que, según resultados preliminares del Censo 2017 del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) son 17.373.831[18] personas para 2017 y según proyecciones del INE, son 18.552.218[19] personas para el 2018.

De esta forma, aunque la violencia es ejercida mayoritariamente hacia las mujeres, los hombres son también destinatarios de este programa, toda vez que sus concepciones culturales pueden cambiar hacia una visión igualitaria, de justicia y con ello prevenir la VCM.

[18] Población efectivamente censada. Para mayor información referirse a http://www.censo2017.cl/.
[19] Proyecciones del INE a partir del CENSO 2002.

- **Población Objetivo:**

En cuanto a la Población Objetivo del Programa, -específicamente, para la realización de actividades de las líneas de acción Difusión y Sensibilización- corresponde al conjunto de la población mayor de 14 años que vive en las comunas de las 15 regiones de Chile donde se realiza el trabajo preventivo. Según proyecciones del INE corresponde a 13.369.508 personas para el año 2018 en todo el país[20].

Si bien uno de los ámbitos de intervención prioritaria es la educación, el trabajo con niños, niñas y adolescentes menores de 14 años se realizará a través del trabajo con agentes estratégicos de la Educación, es decir: profesorado, educadoras/es, apoderadas/os, familias, etc. En este sentido, además, el Programa se encuentra coordinado con otros organismos para enfrentar intersectorialmente la violencia contra las mujeres y niñas, tal como está definido en el Plan Nacional de Acción 2014-2018 y en la Agenda de Género y como lo recomiendan los organismos internacionales.

Por otra parte, para la realización de actividades de las líneas de acciones de Capacitación y Coordinaciones Intersectoriales se identifica, como población objetivo, destinatarios/as intermedios/as (agentes estratégicos), involucrados en la prevención de la violencia contra las mujeres, dado su rol y responsabilidad social, como son:

- **Funcionarios/as Públicos/as:** promoviendo el actuar con la debida diligencia y respeto a los derechos de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia. De manera específica, se espera que las capacitaciones y coordinaciones con los y las funcionarias pertenecientes al **sector justicia** mejoren el acceso de las mujeres a los servicios de justicia, en conocimiento de sus derechos, mejorando las formas de detección, denuncia, sanción y registro de la VCM y los delitos sexuales.
  Referente al **sector salud**, los/as profesionales de dicho sector, al contar con mayor sensibilización y conocimientos sobre la problemática de la VCM, pueden ejercer un rol crucial en la pesquisa y detección de los casos de violencia.
  En el caso de las **policías**, los/as funcionarios/as de Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones de Chile, son quienes tienen el primer contacto con las mujeres víctimas/sobrevivientes, definiéndose en esta instancia la capacidad de respuesta,

[20] En las páginas posteriores se presentan y analizan las poblaciones según las coberturas definidas para el Programa.

protección y seguridad entregadas por el Estado. De tal manera, que ésta instancia constituye una oportunidad única para intervenir, romper el ciclo de violencia y garantizar protección a las mujeres.

El trabajo con el **sector educación** es estratégico para modificar estereotipos de género hegemónicos, que rigidizan los roles de hombres y mujeres, con la incorporación de enfoques de derechos, género, interseccionalidad e interculturalidad en el tratamiento de los distintos temas.

- **Dirigentas/es Sociales:** Integrantes de organizaciones sociales y/o comunitarios con capacidad de influencia en el territorio: vecinales, sindicales, educativas, de personas mayores, indígenas, migrantes, religiosas, estudiantes, culturales, trabajadoras sexuales, entre otras. Está orientada a conformar en los distintos niveles del territorio – comunal, provincial, regional- redes de dirigentas/es sociales que tengan una respuesta informada y activa frente a la prevención en VCM y ante la detección de situaciones de violencia donde las mujeres comunidad son las afectadas.

Es relevante indicar la importancia de esta focalización, ya que ambos agentes, pueden eventualmente estar reproduciendo mecanismos de poder y desigualdades en el acceso a derechos, y dada su posición de liderazgo relativo, los efectos de su acción pueden ser más nocivos aún para la problemática, sin tomar conciencia de las causas y consecuencias de la misma.

De tal manera, que se espera que estos agentes difundan una cultura de respeto de los derechos de las mujeres y, por otra, también puedan referenciar a mujeres que viven violencia hacia la red pública para que puedan enfrentar su situación.

Tabla Nº2: Población Potencial y Objetivo 2017 – 2018

Población	2017	2018
Potencial	18.373.917	18.552.218
Objetivo: Difusión + Sensibilización[21]	13.227.955	13.369.508
Objetivo: Capacitación + Coordinación Intersectorial	960.137[22]	-

Fuente: INE, País y Regiones total: actualización población 2002-2012 y proyecciones 2013-2020.

[21] El cálculo de la población objetivo se consideran la cobertura en las 174 comunas del país donde se realiza Prevención.
[22] Boletín del empleo trimestral de INE, con fecha 31 de octubre del 2017 y División de organizaciones sociales del Ministerio de Secretaría General de Gobierno.

3.4. Coberturas

A continuación, se detalla la distribución territorial del Programa de Prevención, tanto en los Centros de la Mujer como en otros dispositivos, que cuenta con 78 Encargadas/os Territoriales Locales y una cobertura de 174 comunas.

Las comunas que disponen de Encargada/o Territorial se encuentran en la siguiente tabla destacadas en negrita. Además, se detalla aquellas comunas donde la/el Encargada/o Territorial que se encuentra en un Municipio priorizado, en color celeste.

Tabla Nº 3: Cobertura Programa de Prevención Nivel Nacional

Región	Provincia	Comuna
Arica y Parinacota	Arica	**Arica**
	Parinacota	**Putre**
Tarapacá	Iquique	**Iquique**
		Alto Hospicio
	Tamarugal	Pozo Almonte
		Pica
		Huara
Antofagasta	Antofagasta	**Antofagasta**
		Mejillones
		Taltal
	El Loa	**Calama**
		San Pedro de Atacama
Atacama	Copiapó	**Copiapó**
		Caldera
		Tierra Amarilla
	Huasco	**Huasco**
		Freirina
Coquimbo	Elqui	**La Serena**
		Vicuña
		Coquimbo
		Andacollo
		La Higuera
	Choapa	**Illapel**
		Canela
		Los Vilos

[redacted]

Región	Provincia	Comuna
		Salamanca
Valparaíso	Valparaíso	**Valparaíso**
		Viña del Mar
	Los Andes	**Los Andes**
		Calle Larga
		Rinconada
		San Esteban
	Petorca	**La Ligua**
		Cabildo
		Papudo
		Petorca
	San Antonio	**San Antonio**
		Algarrobo
		Cartagena
		El Quisco
		El Tabo
		Santo Domingo
	Marga Marga	**Villa Alemana**
		Quilpué
		Limache
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Colchagua	**San Fernando**
		Chimbarongo
		Placilla
		Santa Cruz
	Cachapoal	**Rancagua**
		San Vicente de Tagua Tagua
		Machalí
		Rengo
		Malloa
Maule	Talca	**Talca**
		Maule
		San Clemente
		San Rafael
		Constitución
		Empedrado
		Curepto

Región	Provincia	Comuna
	Curicó	**Curicó**
		Rauco
		Romeral
	Linares	Longaví
		Parral
		Retiro
		San Javier
		Villa Alegre
		Linares
Biobío	Concepción	**Concepción**
		Chiguayante
		San Pedro de la Paz
		Talcahuano
		Hualpén
	Arauco	**Arauco**
		Curanilahue
		Lebu
		Los Álamos
	Biobío	**Los Ángeles**
		Antuco
		Laja
		Santa Bárbara
		Quilaco
		Quilleco
	Ñuble	**Chillán**
		Chillán Viejo
		Bulnes
		Pinto
		Coihueco
		Cobquecura
		Quirihue
La Araucanía	Cautín	**Temuco**
		Padre Las Casas
		Vilcún
		Carahue
		Saavedra

[redacted]

Región	Provincia	Comuna
	Malleco	Angol
		Los Sauces
		Purén
		Renaico
Los Ríos	Valdivia	**Valdivia**
		Corral
		Paillaco
	Ranco	**La Unión**
		Lago Ranco
		Río Bueno
Los Lagos	Llanquihue	**Puerto Montt**
		Llanquihue
		Calbuco
		Cochamó
		Fresia
		Frutillar
		Los Muermos
		Maullín
		Puerto Varas
	Chiloé	**Castro**
		Ancud
		Chonchi
		Curaco de Vélez
		Dalcahue
		Puqueldón
		Queilén
		Quellón
		Quemchi
		Quinchao
	Osorno	**Osorno**
		Puerto Octay
		Purranque
		Puyehue
		Río Negro
		San Pablo
Aysén	Coyhaique	**Coyhaique**
	Aysén	**Aysén**
		Cisnes

Región	Provincia	Comuna
Magallanes y de la Antártica Chilena	Magallanes	Punta Arenas
	Tierra del Fuego	Porvenir
	Ultima Esperanza	Puerto Natales
		Torres del Paine
Región Metropolitana de Santiago	Santiago	Santiago
		Cerro Navia
		Estación Central
		Huechuraba
		La Florida
		Lo Espejo
		Cerrillos
		Lo Prado
		Maipú
		Pedro Aguirre Cerda
		San Miguel
		Peñalolén
		Pudahuel
		Quinta Normal
		Recoleta
		Independencia
		San Joaquín
	Cordillera	Puente Alto
		Pirque
		San José de Maipo
	Chacabuco	Colina
		Lampa
		Tiltil
	Maipo	San Bernardo
		Buin
		Paine
		Calera de Tango
	Talagante	Padre Hurtado
		Talagante
		Peñaflor
	Melipilla	Melipilla
		Alhué

[redacted]

Región	Provincia	Comuna
		Curacaví
		María Pinto
		San Pedro

Fuente: Área VCM, SernamEG.

3.5. Ejes de la Intervención: Lineamientos Específicos

- **Ejes para la Intervención**

El Programa de Prevención se sustenta en cuatro ejes principales para la intervención, que se articulan en el trabajo de las cuatro líneas de acción. Respecto del **primer eje** es importante considerar que las acciones enmarcadas en este Programa tienen un **carácter y naturaleza comunitaria.**

De esta forma, el Enfoque comunitario se vincula con el Enfoque territorial y se ha mencionado en el capítulo de los Enfoques orientadores del servicio, en éste se propone, poner al centro de las intervenciones preventivas el vínculo con la comunidad, interpretando la VCM, como una problemática que promueve la responsabilidad social y colectiva, de quienes integran la comunidad y no como un fenómeno privado e individual. Por tanto, implica un involucramiento de los y las habitantes de un territorio[23], en tanto, estas personas comparten un sentido de pertenencia, una cultura y relaciones que se influyen mutuamente en el cotidiano.

En relación con lo anterior, las redes de apoyo a nivel local son un factor protector clave ante la violencia contra las mujeres. En la misma línea, la alerta de terceros/as transmite credibilidad y urgencia a los casos de violencia, la denuncia acompañada da soporte emocional en situaciones de crisis, etc. En síntesis, **la comunidad es un medio y contiene recursos para transformar las relaciones de poder que mantienen y hacen posible la VCM.**

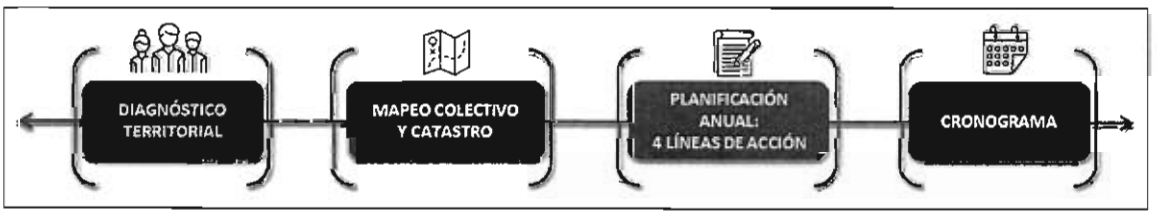
[23] Es importante considerar que también es posible pertenecer a comunidades desde espacios virtuales a través de las tecnologías de información y comunicación.

Es importante señalar, que el enfoque comunitario permite generar procesos de reflexión y pensamiento crítico sobre sus propias prácticas, a partir de necesidades del colectivo, para generar las intervenciones contextualizadas con foco en la comunidad.

El **segundo eje transversal** a las líneas de acción de Prevención dice relación con la **conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres**[24], la cual se relaciona, con los Enfoques de Interseccionalidad e Interculturalidad, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, tanto en los espacios públicos como privados. De esta forma, más allá de la violencia en el contexto familiar y de pareja, es necesario introducir los diversas espacios, contextos y manifestaciones de VCM, para abordar la violencia laboral, mediática, gineco-obstétrica, institucional, trata de mujeres, acoso sexual, entre otras.

Un **tercer eje transversal** se relaciona con la relevancia de realizar durante los primeros meses del año un **diagnóstico territorial**, el cual incluya datos de denuncias de mujeres víctimas/sobrevivientes por los delitos de Violencia Intrafamiliar y agresiones sexuales, u otros disponibles, que se orienten a caracterizar la VCM en las comunas donde se encuentra el Programa de Prevención. Junto con esto, realizar un mapeo colectivo el cual permitirá identificar las instituciones, organizaciones y actores/as estratégicos claves, para realizar las acciones de prevención en los territorios, como también para desarrollar la planificación de las actividades a realizar por cada Línea de acción del Programa de Prevención.

Diagrama Nº 6: Diagnóstico Territorial para la Planificación



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

[24] El marco conceptual y los modelos teóricos y comprensivos de la VCM presentes en el Programa de Prevención, están en coherencia con los contenidos del Curso E-Learning "Herramientas para el abordaje de la VCM".

Un **cuarto y último eje transversal** dice relación, con el **uso de metodologías participativ**as, creativas, innovadoras, como una estrategia pedagógica, que debe incorporarse en las distintas líneas de acción y que no se limita a la mera transmisión de información en el plano cognitivo, sino que requiere de una interiorización desde las propias experiencias, ya sea desde lo corpóreo o emocional[25].

En este sentido, las metodologías participativas generan procesos de aprendizaje y se requiere considerar los siguientes aspectos[26]:

a. Desarrollar un proceso colectivo de discusión y reflexión;
b. Colectivizar el conocimiento individual, enriqueciéndolo y potenciando, el conocimiento colectivo;
c. Desarrollar la experiencia de reflexión común, es decir, mediante un punto en común, las/os participantes pueden significar y reflexionar sus experiencias individuales;
d. Permiten una creación colectiva del conocimiento.

Es relevante señalar, que una técnica participativa puede servir como herramienta educativa, cuando está relacionado con un tema específico, con un objetivo concreto e implementada de acuerdo a las capacidades e historias de las/os participantes con los que se está trabajando.

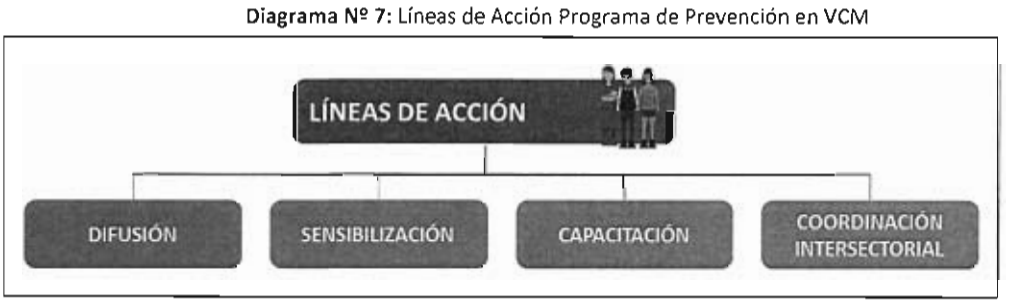
Se recomienda que las líneas de acción, incorporen trabajos vinculados con la cotidianidad, es decir, con el cuerpo, las expresiones artísticas **y** el role playing, entre otros recursos. Los enfoques estrictamente teóricos, cognitivos y discursivos, pueden conseguir una transmisión de contenidos pero que no son interiorizados ni apropiados por las personas.

[25] Estas metodologías se utilizarán de manera flexible y atingente a los públicos participantes. Y se sugiere que al inicio de las actividades se realice caldeamiento o dinámica lúdica de presentación.
[26] Para mayor información revisar el documento *"Técnicas Participativas para la Educación Popular"* (1999) Ciudad de México.

- **Líneas de Acción**

El Programa de Prevención se operacionaliza a través de cuatros líneas de acción, que dan cuenta de la naturaleza, público destinatario, y objetivos de la actividad de Prevención en VCM. Estas cuatro líneas de acción se detallan a continuación:

Diagrama Nº 7: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **DIFUSIÓN**

La difusión consiste en actividades dirigidas a la **entrega y socialización de información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias.** Además, **se visibiliza la magnitud** de este problema en los territorios en cuestión, como en el país en general. Además, esta línea contempla la **promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia**, apoyándose con la entrega de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG.

A continuación se describen y detalla las distintas herramientas metodologías de las actividades de difusión:

- La entrega de volantes y material visual en puntos informativos: En lugares estratégico para promocionar o difundir una información, a través de la entrega de volantes. Por ejemplo, un punto informativo en ferias libres, Palomas informativas; entre otros.
- Eventos conmemorativos: Día Internacional de la Mujer, el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, el día de la visibilidad lésbica, el día

de la mujer rural, el día de la niña, el día de la mujer indígena, derechos humanos, entre otros;

- La participación en stands de ferias preventivas – también se consideran las ferias ciudadanas, gobiernos en terreno u otros- organizadas por la propia institución u otras.
- Participación de Programas Informativos en Medios de Comunicación, ya sea prensa escrita, radio, televisión, diarios digitales, páginas oficiales de los municipios, gobernaciones u otro[27] o los reconocidos por SernamEG.
- Intervención Callejera[28]: Intervención donde se modifica alguna o varias de las propiedades de un espacio. Por ejemplo, una actividad artística en la plaza se transforma en un espacio artístico cuando un artista decide desarrollar en él su actividad.
- Obra de Teatro: Forma literaria normalmente constituida por diálogos entre personajes.
- Charla: Conferencia o disertación acerca de un tema que se da en un ambiente distendido y ameno, sin la solemnidad o formalidad habituales.
- Puerta a Puerta: Actividad en la cual se entrega información y material sobre los programas sociales a todos los hogares de un determinado sector o territorio.
- Otros.

Para realizar una actividad de Difusión, se debe considerar tanto la preparación del material a difundir, como la coordinación del espacio y lugar para desarrollar la acción, y la invitación o promoción de la actividad, como elementos mínimos para concretar una actividad de difusión.

Es relevante reiterar que el objetivo principal de las actividades de difusión será la entrega de información en materia de Prevención en VCM, y no sólo dar a conocer la oferta programática del Área VCM de SernamEG.

[27] Las redes sociales no se consideran medios oficiales de los dispositivos (Facebook de los Centros de la Mujer).
[28] La entrega de material formativo en ferias, plazas y centros de salud y otros son una intervención callejera porque implica la modificación de alguna propiedad del espacio.

En general, se dirige a un público masivo[29], amplio y diverso, es decir, niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres adultas/os mayores, organizaciones sociales y/o colectivos, entre otros. No obstante, se pueden realizar actividades con grupos específicos, como por ejemplo: "Charla informativa breve, dirigida a juntas de vecinos de la Población Los Nogales de la Comuna de Calera", en que se abordan algunas temáticas relacionadas con causas y consecuencias de la VCM, y además se hace difusión del Centro de la Mujer y el Programa de Prevención.

Con dicho público, en general se espera que se mantenga una baja interacción y retroalimentación, dado que el objetivo es la entrega de información en VCM.

- **SENSIBILIZACIÓN**

La sensibilización consiste en actividades que tienen por objetivo **concientizar y visibilizar la problemática de la VCM, por ende esta línea de acción va más allá de la sola entrega de información en VCM, sino que consiste en desarrollar acciones que impliquen un proceso de comunicación, activo y creativo, respecto del abordaje de los estereotipos socioculturales de género**. El resultado esperado, es la búsqueda de mayor concientización respecto de la VCM[30] y que conlleva, cambios a nivel actitudinal y de transformación sociocultural, por tanto, tiene una mayor intensidad y profundización que las acciones de difusión.

Es relevante, implementar actividades de sensibilización orientadas a un plan estratégico, que permita situar a esta línea de acción como la "puerta de entrada" para las capacitaciones y coordinaciones intersectoriales, es decir mejorar la eficiencia de esta oferta formativa y con ello incidir en el compromiso de las /los agentes claves en capacitaciones.

[29] La masividad dependerá del territorio en el que se realiza la acción de difusión, por tanto, si en un territorio hay comunas constituidas por una sola calle, y el número de participante son 15 personas, la actividad puede ser considerada como masiva.
[30] Las actividades deben estar asociadas a un contenido y mensaje pertinente en temática de Prevención en VCM. No es suficiente sólo "juntar mujeres", en zumbatón, corridas o actividades deportivas que no tengan mensajes de Prevención en VCM.

Se espera en esta línea de acción sensibilización, que las personas no sólo conozcan las causas y consecuencias de la VCM, sino más bien, logren una comprensión de esta problemática social, que les permita adoptar un rol participativo en la prevención de la VCM, tanto en ámbito individual como en el colectivo.

A continuación se describen y detalla las distintas herramientas metodologías de las actividades sensibilización:

- Charlas: Conferencia o disertación acerca de un tema que se da en un ambiente familiar, distendido y ameno, sin la solemnidad o formalidad habituales.
- Talleres: Curso, generalmente breve, en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística. Generalmente implica una actividad práctica o ejercicio de aplicación y no solo una disertación teórica. Puede utilizarse tanto en la línea de sensibilización como en capacitación
- Conversatorios y/o Diálogos vecinales: Charla que tiene una metodología participativa, donde se espera, que todas las personas asistentes puedan aportar de alguna u otra manera a través de sus experiencias y/o relatos
- Coloquios: Reunión de personas en la que se expone y se discute acerca de un tema determinado.
- Seminarios: Conjunto de actividades que realizan en común profesoras/es y alumnas/os, y que tiene la finalidad de encaminarlos a la práctica y la investigación de alguna disciplina.
- Asamblea: Reunión que convoca a varias personas, para dialogar o discutir sobre un tema importante y uno de los objetivos principales es la toma de decisiones.
- Concurso de Cuentos: Certamen que promueven la participación de público en general, respecto de temática de Género, Derechos Humanos, Masculinidades, Diversidad sexual, entre otras.
- Jornadas para Madres y Padres: Actividades el cual se reúnen a madres y a padres para dialogar de temas alusivas a infancia y cuidados, entre otras
- Mural: Técnica de arte figurativo o abstracto que utiliza como soporte un muro o pared, el cual, puede ser realizado por un/a muralista o por un grupo de personas, cuya temática sea en torno a prevención en VCM.
- Cine Foro: Actividad que enriquece el diálogo entre las/os participantes espectadoras/es y la obra audiovisual. La temática del foro puede responder a

diversas temáticas, el cual determinará el público al cual se va a convocar. Por ejemplo Violencia en relaciones sexo-afectiva, diversidad sexual, Derechos Humanos, mujeres indígenas, migrantes, afrodescendientes, entre otros.

Las actividades de Sensibilización implican el abordaje de alguna temática en VCM, con la finalidad de concientizar a través de distintas manifestaciones, espacios y contextos de la VCM, y la necesidad de prevenir la VCM a través de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia (con una duración *menor a las 8 horas*). Requiere que la actividad planificada, contemple coordinaciones para identificar un sector, grupo de personas, organización social o institución estratégica en la prevención de VCM y definir el contenido a abordar según las necesidades e intereses de estos grupos.

El público objetivo se define a través del diagnóstico territorial, que da cuenta de los grupos o sectores prioritarios que es necesario sensibilizar en temáticas de VCM, las que están preferentemente vinculadas a los sectores de salud (CESFAM, COSAM), policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), educación (Departamento y/o Corporaciones de Educación Municipales, JUNJI, INTEGRA, instituciones educativas públicas y privadas, Clínicas psicológicas y jurídicas de Universidades), Justicia (Tribunales, Fiscalía o Ministerio Público, Gendarmería, Corporación de asistencia judicial) y otros sectores priorizados territorialmente, como, por ejemplo, SENDA, Programas dependientes de la Municipal (OPD); dependientes de ONG o Fundaciones (PMR, PPF); Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), sociedad civil organizada, comunidades migrantes, sindicatos, entre otros.

- **CAPACITACIÓN**

La línea de acción de Capacitación –en concordancia con lo propuesto por la Estrategia de Montevideo (2016)[31]- tiene por objetivo desarrollar **procesos de aprendizaje con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de**

[31] Para mayor información revisar el documento "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia el 2030" (2016) Organización de las Naciones Unidas.

la VCM, en materia de detección, referenciación, prevención, atención, sanción y protección.

De esta forma, se sugiere desarrollar los contenidos de capacitación en VCM – dirigidas a diversos territorios de manera presencial, para fortalecer el conocimiento, la comprensión y la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de VCM. Los contenidos se enmarcan en una estrategia de Capacitación bajo el alero del Plan Nacional de Acción en VCM 2014- 2018.

Para ello, se trabaja con funcionarias/os públicas/os y la comunidad en general, operalizacionada a través de grupos priorizados, los cuales se identifican y definen a nivel territorial.

Se espera que esta línea de acción, se materialice en programas de capacitación que permitan ir profundizando en los territorios los contenidos para prevención de VCM en los distintos sectores priorizados (salud, educación, policía, justicia y comunidad), siendo gravitante la aplicación de un instrumento de satisfacción y de adquisición de conocimientos, actitudes y prácticas, principalmente con funcionarios/as públicos/as. Es relevante esclarecer que los sectores o instituciones se definen como estratégicos, debido a su alcance y su impacto, en la toma de decisiones para la entrega de una respuesta oportuna y eficaz, ante las situaciones de violencia que afectan a las mujeres en los territorios, evitando la re-victimización y sobre intervención de las mujeres y niñas producto de la victimización secundaria, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de las mujeres y niñas por una vida libre de violencia.

En el caso de las/os Dirigentes Sociales, estas/os tienen un rol estratégico, en tanto poseen conocimientos propios sobre la comunidad y el territorio. En algunos casos, son lideresas y líderes funcionales que representan un grupo social, el cual se asocia, para conseguir un bien común y reivindica el bienestar del mismo. Ejemplo de éstos, son los lideres/as de grupos de adultos/as mayores, colectivas feministas, grupos juveniles, deportivos, entre otras. En definitiva, son los agentes claves de su comunidad o cuentan con algún nivel de participación en la organización social o colectiva a la que pertenece. Se espera que se diversifiquen los espacios de capacitación, poniendo especial énfasis en

Programas de PRODEMU, FUNFAS y sindicatos de trabajadores/as independientes y dependientes; población masculina.

Un aspecto que diferencia la capacitación respecto a las otras líneas de acción, es que tiene mayor intensidad y duración porque las capacitaciones deben ser actividades con una duración mínima de 8 horas –estas pueden ser implementadas en una sola jornada o parcelada en sesiones distintas- donde se generen procesos de aprendizajes, y de esta forma, los contenidos puedan ser aplicados en sus prácticas cotidianas

Las actividades de capacitación consideran:

- Cursos: Conjunto de lecciones o clases sobre una materia que está estructurada y sigue un programa, especialmente dentro de un plan de estudios.
- Jornada: Actividades que realizan distintos actores/as en un ambiente que reúne no solo miembros de academia, sino que distintas disciplinas y de formación profesional en que se presentan temáticas relacionadas con la Prevención de la Violencia.
- Taller: Cursos generalmente breves, en el que se dicta una determinada actividad teórica, práctica o artística. Esto implica una actividad práctica, ejercicio de aplicación y no solo una disertación teórica. Puede utilizarse tanto en la línea de sensibilización como en capacitación.
- Otros.

Para abordar la línea de acción de capacitación en forma contextualizada, se requiere realizar la planificación del proceso, establecer y definir grupos de personas con características específicas, que permita identificar agentes estratégicos que serán capacitados en temáticas de VCM en base al diagnóstico territorial.

En las capacitaciones se abordan las siguientes temáticas[32]:

- Violencia contra las mujeres (genérico) causas y consecuencias;
- Enfoque de Género y diversidad Sexual;
- Interculturalidad (violencia contra mujeres indígenas, afrodescendientes y/o migrantes);

[32] Todas temáticas de capacitación se inscriben bajo el curso e-learnig: "herramientas para el abordaje en VCM", y sus cuatro módulos.

- Interseccionalidad;
- Modelo de Abordaje de VCM;
- Magnitud: Estadísticas, brechas y costos;
- Derechos Humanos;
- Marco jurídico y leyes para el acceso a la justicia en VCM;
- Ley VIF 20.066;
- Ley 21.013 que tipifica un nuevo delito de Maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial,
- Ley 20.480 de Tipificación de Femicidios;
- Ley 21.030 de Despenalización de Interrupción voluntaria del embarazo en tres causales;
- Proyecto de Ley que establece el derecho a las mujeres a una vida sin violencia;
- Procesos judiciales y derechos de las mujeres en VCM;
- Primera acogida: Detección, referenciación y derivación de casos;
- Pauta Unificada de Riesgo;
- Violencia sexo-afectivas en adolescentes;
- Acoso sexual;
- Violencia gíneco-obstétrica;
- Masculinidades;
- Violencia Sexual;
- Trata de personas;
- Toma de denuncias y partes policiales, Otros.

Respecto del Curso de Formación de Monitoras/es[33] –Dirigentas/es Sociales, es importante considerar que se debe disponer previamente de un diagnóstico comunitario, que incluya un exhaustivo catastro de organizaciones sociales en el territorio local, porque permitirá identificar las organizaciones y las personas a quienes se pueda contactar, para ofrecer la participación de sus dirigentas y dirigentes sociales en el curso y convocar a otras/os potenciales participantes.

[33] Para mayor información revisar el documento referente al Curso de Formación de Monitoras/es Comunitarias/os -Dirigentas/es sociales- en Prevención de VCM y la Guía Metodológica del Curso de Formación de Monitoras/es Comunitarias/os en Prevención de la VCM.

En este sentido, se entiende por dirigente/e social aquella persona que participa en colectivos, organizaciones sociales, barriales, sindicales, grupo social, con o sin personalidad jurídica, agrupaciones sociales, vecinales, religiosas, de adultos mayores, y en general referentes comunitarios con capacidad de influencia en el territorio.

El Curso de Formación de Monitoras/es se organiza en las siguientes fases:

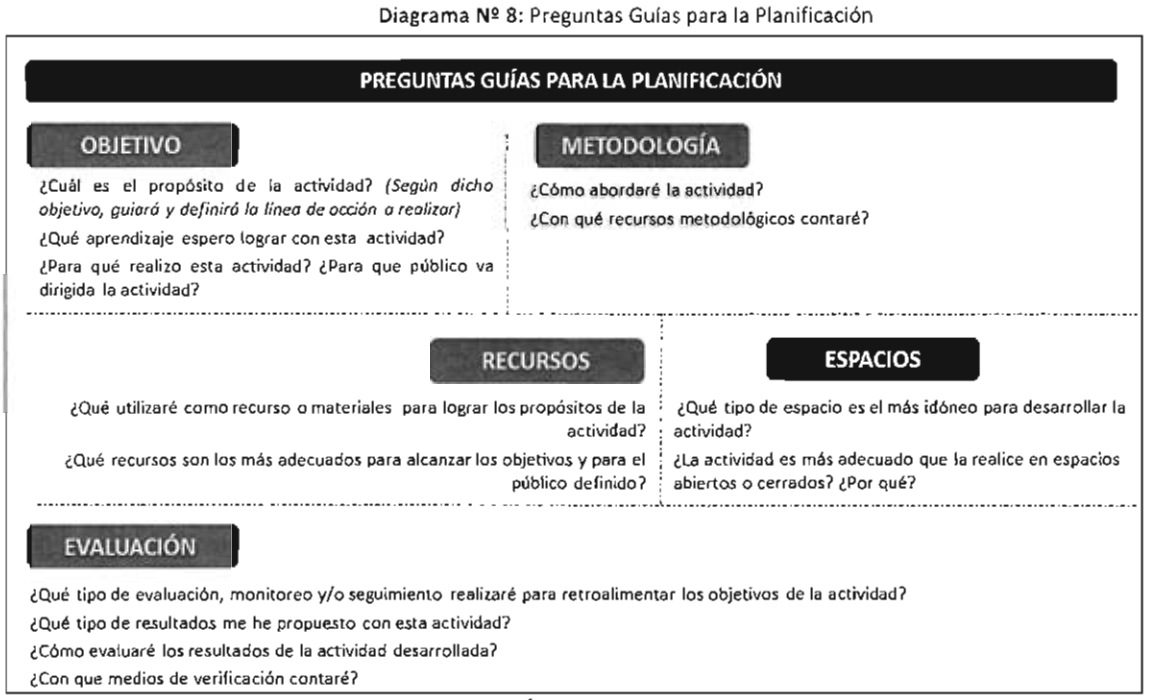
1. Convocatoria e inscripción de las/os participantes, que se ajustan al perfil y/o que corresponden al grupo priorizado que emerge del Diagnóstico Territorial.
2. Implementación de las sesiones de capacitación, para lo cual se sugiere basarse en la Guía Metodológica de Monitoras/os, de manera flexible y con pertinencia territorial.
3. Acompañar la planificación e implementación de una actividad de sensibilización – también denominada, práctica comunitaria- para la aplicación de las herramientas adquiridas, por parte de las/os monitoras/es comunitarias/os.
4. Conformación de una Red de Monitoras/es Comunitarias/os, en este caso el Encargada/o será el encargado de facilitar y acompañar la conformación del grupo. Junto con ello, la/el Encargada/o registrará la referenciación que las/os participantes del curso realicen a mujeres que vivan o hayan vivido situaciones de violencia en sus territorios.

Para diseñar la planificación de la tres líneas de acción e acción, estas son: Difusión-Sensibilización y Capacitación, cada Encargada/o Territorial deberá revisar las preguntas guías de planificación que se presentan a continuación[34]:

[34] Para mayor información revisar el Anexo "Herramientas para la Planificación y Ejecución de las Líneas de Acción".

[redacted]

Diagrama Nº 8: Preguntas Guías para la Planificación



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **COORDINACIÓN INTERSECTORIAL**

La línea de acción Coordinación intersectorial, tiene por objetivo **coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones y generar acciones preventivas en el territorio.** Por tanto las acciones están dirigidas a la generación de redes de trabajo, articulaciones y alianzas locales entre organizaciones o instituciones. Su expresión se materializa a través de mesas y redes compuestas por instituciones públicas, privadas y/o de la sociedad civil, que se reúnen e periódicamente y definen su plan de trabajo, que estará orientado al trabajo comunitario para la prevención, atención, protección y reparación en VCM.

La línea de acción de Coordinación intersectorial pretende vincular y articular las miradas de distintos/as actores/as participantes de las redes asociadas que implementan en el territorio para el abordaje de la violencia contra las mujeres, con el fin de transversalizar y operacionalizar los Enfoque de Derechos Humanos, Género, Interseccionalidad e Interculturalidad en el quehacer en VCM de las instituciones y organizaciones. Una tarea

importante de esta línea de acción, es que se manifiesta a nivel nacional, regional, provincial y comunal para fortalecer y articular mesas de trabajo en VCM que tengan un correlato y en concordancia con el Plan Nacional de Acción en VCM 2014-2018.

La coordinación intersectorial del Programa de Prevención de VCM, requiere articulación con los sectores antes mencionados, así como también con aquellas organizaciones y servicios que se consideren prioritarias en función del Diagnóstico Territorial, para la correcta coordinación local.

En el caso que existan mesas intersectoriales que estén funcionando en la región o comuna en torno a la temática, el/la Encargado/a Regional y Territorial, deberá insertarse activamente a éstas, relevando los temas asociados a la prevención de las distintas manifestaciones de violencia en contra de todas las mujeres, en todos los espacios y contextos[35]. Ejemplos de redes/mesas en las cuales es importante participar activamente son: Consejo de la Infancia, Mesa Chile Crece Contigo, SENDA. Otra red, en la cual es fundamental la participación del Programa de Prevención -por su trabajo estratégico en el territorio en el trabajo de Planes Locales de Seguridad Pública- es el Consejo de Seguridad Pública, dependiente del Ministerio del Interior. Se esperaría que como participantes de esta instancia se logre incorporar un objetivo y acciones de prevención en VCM, así como los datos VCM para que orienten las iniciativas del Plan local.

Es relevante señalar que las/los Encargadas/os territoriales locales además de participar en estas redes o mesas, deberá coordinar al menos una Mesa de Prevención en VCM en su comuna, en la cual deberá completar el documento de Plan de trabajo de mesas o redes locales[36].

En síntesis, las cuatro líneas de acción se resumen en el diagrama que se presenta a continuación:

[35] En el caso del Circuito de Femicidio y/o Mesa RAV el/la Encargado/a Regional de Violencia Extrema será quien lideré como contraparte Regional en dichas instancias, aun cuando las/os Encargadas de Prevención pueda participar.
[36] Para mayor información revisar documento de Plan de Trabajo de mesas o redes locales, que se encuentra en los anexos de Programa.

Diagrama Nº 9: Resumen de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM

	OBJETIVO	TIPO DE PÚBLICO	DURACIÓN
DIFUSIÓN	Entregar y socializar información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones, consecuencias y su magnitud en los territorios.	Masivo y diverso. Niñas/os, adultas/os mayores, mujeres, hombres, jóvenes, organizaciones, y comunidad en general.	Entre 30 minutos y 4 horas
SENSIBILIZACIÓN	Concientizar y visibilizar la problemática social de la VCM.	Personas mayores de 14 años. Grupos y sectores priorizados que emerjan del Diagnóstico Territorial.	Entre 1 y 8 horas
CAPACITACIÓN	Desarrollar procesos de aprendizaje, con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM.	Funcionarias/os Públicas/os, Dirigentes/as Sociales y Grupos Priorizados, según Diagnóstico Territorial.	Mínimo 8 horas
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en VCM en el quehacer de las instituciones	Personas pertenecientes a Sectores e Instituciones (Público y/o Privadas) y organizaciones sociales priorizadas, detectadas en el Diagnóstico Territorial.	Reuniones periódicas a lo largo del año. Mínimo 6 reuniones en el año.

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

3.6. Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional

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.

La intersectorialidad en el Área VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, 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.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas/Línea en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorpora diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales: Los Programas/Línea están orientados en coherencia con el Plan Nacional de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres 2014-2018.
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales
- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, Conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), Comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/EDR
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM

[redacted]

A Nivel Local:

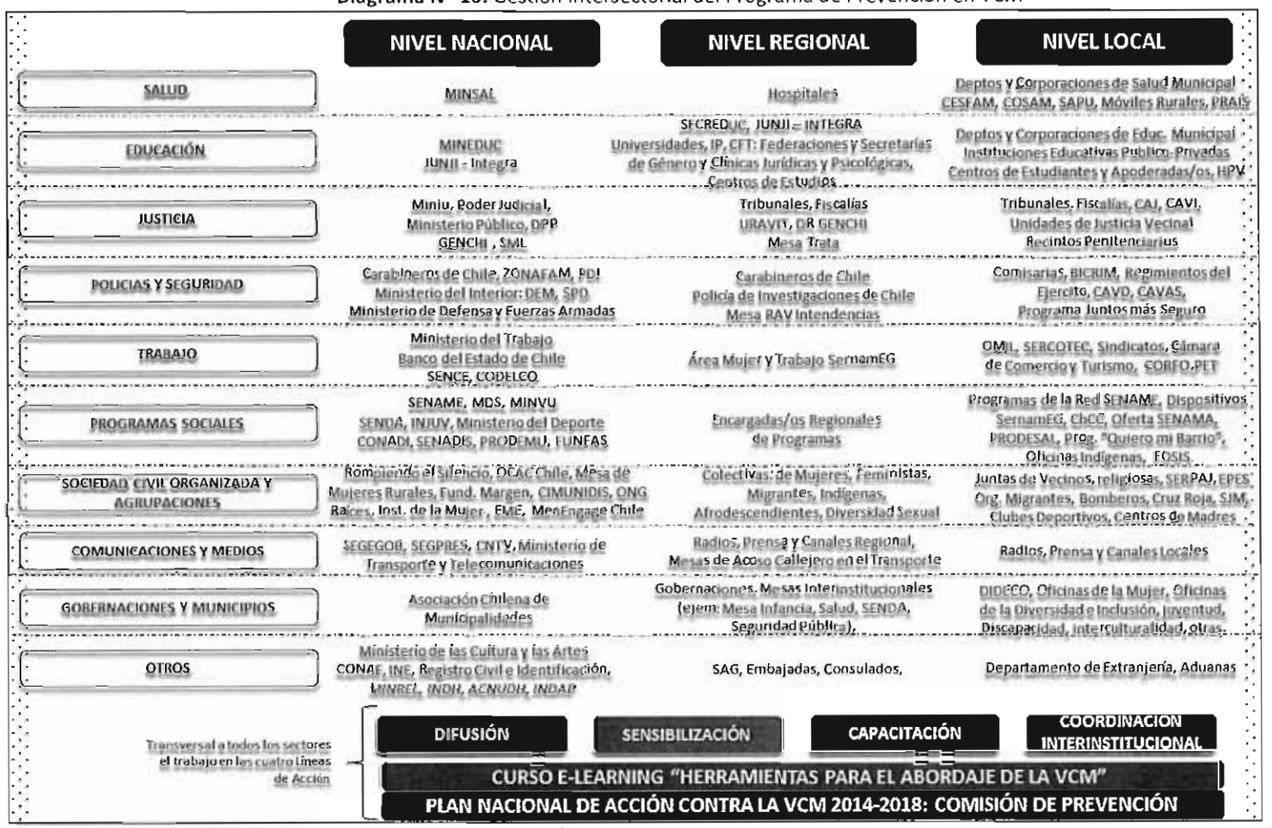
Es fundamental que tanto los ejecutores como el equipo del dispositivo identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.

Sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

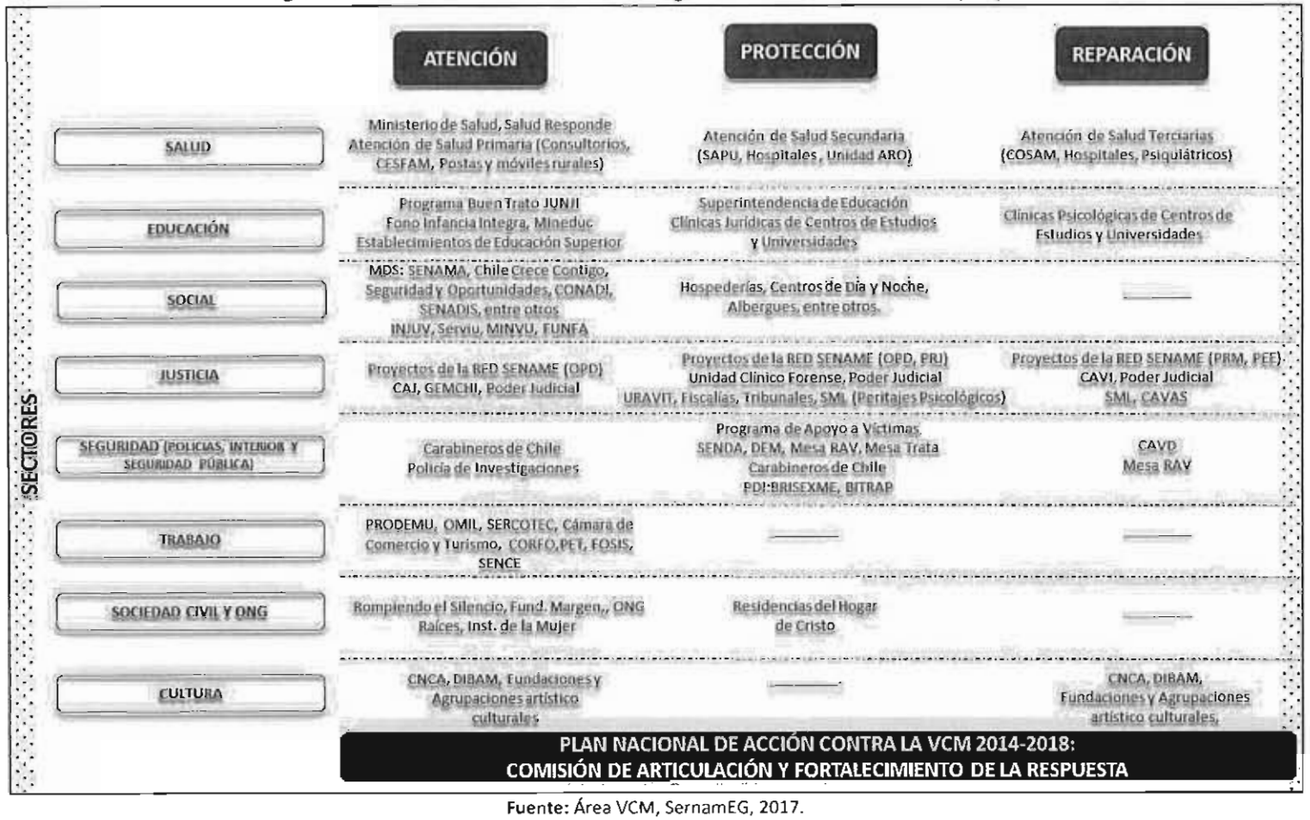
A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Área VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

Diagrama Nº 10: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM



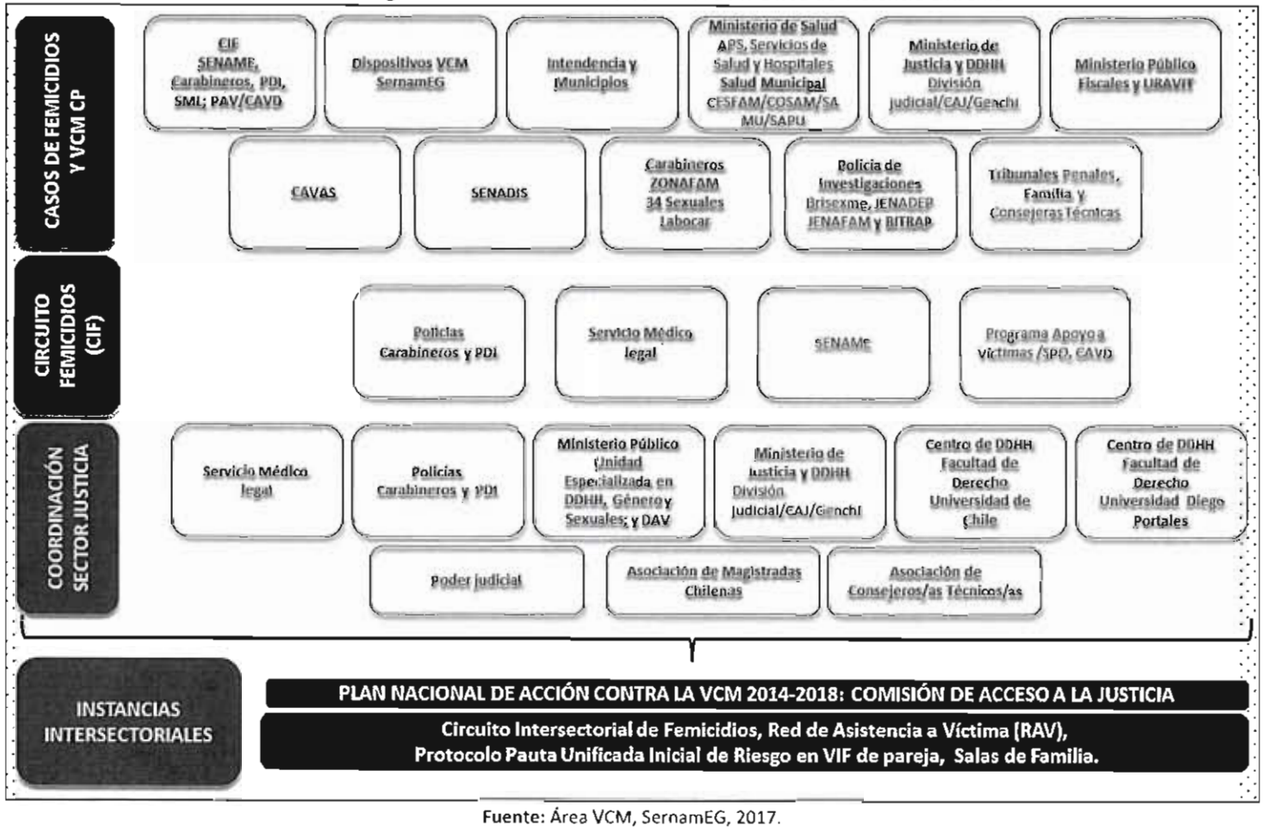
Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 11: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Diagrama Nº 12: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

3.7. Resultados esperados e indicadores

A continuación, se detallan los resultados esperados para cada líneas de acción del Programa de Prevención, tanto para las/os Encargadas/os Territoriales Locales de Prevención –que se desempeñan en Centros de la Mujer y Municipios Priorizados- como para los Equipos de Dispositivos de Atención, sin Encargada/o Territorial de Prevención, que realizan trabajo preventivo, es decir, para los CDM, CVS, HEVPA y Casa de Acogida de Trata.

Es importante señalar, que las cuatro líneas de acción se pueden implementar de distinta manera en cada comuna y esto está determinado por cobertura/focalización. Por ejemplo, si una Encargada/o Territorial Local cubre 3 comunas, en dos de ellas puede desarrollar todas las líneas de acción, y en la otra sólo difusión, o sólo el Curso de Formación de Monitoras/es Comunitarias/os.

- **Resultados Esperados para Encargadas/os Territoriales Locales**

El siguiente diagrama muestra el número mínimo de actividades que deben realizar las/os Encargadas/os Territoriales Locales por cada Línea de Acción, junto con el N° de personas participantes y los medios de verificación requeridos según dichas líneas de acción.

Diagrama Nº 13: Resultados Esperados según las Líneas de Acción para Encargadas/os Territoriales Locales del Programa de Prevención en VCM

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DIFUSIÓN	• 3 Eventos Conmemorativo • 2 Actividades de difusión • 5 apariciones en medios. • Distribución de Material gráfico.	Registrar el número aproximado de personas que asisten a los eventos conmemorativos y las actividades de difusión.	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Imágenes fotográficas del Evento
SENSIBILIZACIÓN	• 10 Actividades de Sensibilización	Mínimo esperado 20 personas por actividad.	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Base de Datos abreviada.
CAPACITACIÓN	• 4 Capacitaciones a Funcionarias/os Públicos • 2 Capacitaciones Grupos Priorizados • 2 Cursos de Monitoras/es Comunitarios.	• 80 Funcionarias/os Públicas/os • 40 Grupos Priorizados • 30 Monitoras Comunitarias (80% Dirigentes/as Sociales).	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Base de Datos de Funcionarias/os Públicos, Grupos Priorizados, Monitoras/es Comunitarias/os • Cuestionario de evaluación de la actividad.
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	• Coordinación de 1 Red/Mesa VCM • Participación en 1 Red/Mesa	No aplica.	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Plan de Trabajo de Redes Locales • Catastro

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

- **Resultados Esperados para Dispositivos que realizan Trabajo Preventivo**

El diagrama que se presenta a continuación, muestra el número mínimo de actividades que deben realizar los equipos de dispositivos de Atención, sin Encargada/o Territorial de Prevención, que realizan trabajo preventivo, es decir, para los CDM, CVS, HEVPA y Casa de Acogida de Trata por cada Línea de Acción, junto con el N° de personas participantes y los medios de verificación requeridos según dichas líneas de acción.

[redacted]

DiagramaNº 14: Resultados Esperados según las Líneas de Acción para Dispositivos que realizan trabajo Preventivo para el Programa de Prevención en VCM

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DIFUSIÓN	• 2 Eventos Conmemorativo (CDM) • 2 Actividades de difusión (HEVPA/CDM/CVS/CDA Trata) • 2 apariciones en medios (CDM/CVS/CDA Trata). • 1 aparición en medio (HEVPA) • Distribución de mat. gráfico.	Registrar el número aproximado de personas que asisten a los eventos conmemorativos y las actividades de difusión.	• Planilla de Registro / Sistema Informático
SENSIBILIZACIÓN	• 1 Actividades de Sensibilización	Registrar el número de personas que asisten	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Base de Datos abreviada.
CAPACITACIÓN	• 1 Capacitaciones a Funcionarias/os Públicos y/o Grupos Priorizados	• 10 Funcionarias/os Públicas/os y/o Grupos Priorizados	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Base de Datos de Personas.
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	• Participación en 1 Red/Mesa VCM	No aplica.	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Plan de Trabajo de Redes Locales • Catastro

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

Es relevante señalar, que en la única línea de acción donde difieren los resultados esperados según tipo de dispositivo, es en Difusión. Así, en el caso de los Centros de la Mujer sin Encargada/o Territorial, deben organizar 2 eventos conmemorativos, entre ellos el Día Internacional de la Mujer y el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, como también otras fechas históricas reivindicativas, por ejemplo, el día Internacional de la Trata de Personas, el día de la visibilidad lésbica, el día de la mujer rural, el día de la niña, el día de la mujer indígena, derechos humanos, entre otros.

Por otra parte, los CVS, HEVPA y la Casa de Acogida de Trata deben realizar dos actividades de difusión, tales como: Punto Informativo, Stand en Feria Preventiva o Charlas breves. Además, pueden participar en los eventos conmemorativo organizados por los Centros de la Mujer, no obstante no deberán informarlo en la Planilla de Registro para evitar la duplicidad de información.

[redacted]

3.8. Mecanismos de evaluación con las y los participantes

Se espera que las entidades ejecutoras –tal como se indica en el el Enfoque de Participación y Democracia- faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Área VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.

Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.

Por otro lado se considerarán las Encuestas de Satisfacción aplicadas por el Servicio de Atención Telefónica a mujeres y hombres egresadas/os de los dispositivos de Atención en VCM, para lo cual se define una muestra reducida a nivel nacional.

[redacted]

4. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

4.1. Importancia del Registro

Trabajar en pos de la prevención, atención, protección, reparación y justicia en relación a la violencia contra las mujeres, ha sido, un mandato universal de hace más de dos décadas y que implica, la participación del Estado, así como de la sociedad civil en su conjunto, ya que se ha demostrado que es una problemática transversal a las sociedades con una fuerte raigambre cultural.

Para lograr lo anteriormente expuesto, se requiere contar con una medición sistemática de los hallazgos, la caracterización y magnitud de las situaciones de violencia que viven las mujeres que atendemos, y que este levantamiento de información sea permanente y riguroso. La medición en violencia contra las mujeres **permite nombrar y visibilizar un problema** que involucra a todas y todos. Asimismo, el realizarlo de manera sistemática posibilita **aumentar el conocimiento** sobre la prevalencia de la VCM dando cuenta de su magnitud, características y consecuencias, los factores protectores y de riesgo, así como, de los elementos necesarios a tener en consideración para la debida intervención.

Contar con evidencia confiable, permite visibilizar la política pública existente y trabajar en pos de su fortalecimiento, permitiéndonos revisar el estado actual en comparación con la experiencia de otros países de la región y del mundo (MESECVI, CEDAW). Por lo anterior, es necesario que como SernamEG fortalezcamos de manera continua y sistemática las capacidades técnicas del nivel local, regional y nacional, en la elaboración de instrumentos, de manera tal, que los esfuerzos en la generación de información empírica sostengan y justifiquen el diseño de la política pública, su implementación, así como también el monitoreo y la evaluación de su impacto.

En específico, para la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, la correcta medición y registro permiten **visibilizar el quehacer cotidiano** de las/os Encargadas/os Territoriales Locales de Prevención, de los Equipos profesionales que se desempeñan en los dispositivos realizando atención jurídica, psicológica, social y educativa, en el ámbito de prevención, protección y reparación, generando conocimientos en estas áreas. Los registros de calidad y que se encuentran

actualizados, posibilita dar a conocer el trabajo de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema, respecto a su intervención en los casos de femicidios tentados, frustrados y consumados, como también respecto situaciones de connotación pública.

Por otro lado, al tratarse de programas financiados por el Estado, es fundamental que se registre información, que permita dar cuenta a la propia ciudadanía del uso de recursos, así como de los públicos a quienes se llega con la oferta programática. En materia de políticas públicas, se debe generar información sobre el funcionamiento de los programas, y al tipo y número de la población a la que se llega, a fin de tomar decisiones respecto de la inversión pública con conocimiento veraz.

En este sentido, **el valor de contar con un buen sistema de registro de información, trasciende los lineamientos institucionales respecto de la instrucción de contar con registros administrativos, ya que éste debiera transformarse en un aporte tanto al diseño nacional como regional y local respecto a la intervención en el ámbito del diagnóstico y planes de intervención. Además,** reporta elementos para la toma de decisiones estratégicas, considerando la situación de las mujeres en los territorios, y estableciendo prioridades de gestión oportuna y pertinente.

Por todo lo anterior, es que es imprescindible registrar la información solicitada por cada intervención realizada ya sea en las planillas de registro o en el Sistema Informático en Violencia contra las Mujeres, ya que *"lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra no se actúa"*[37]

4.2. Requerimientos Técnicos

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información, son las siguientes:

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB,

[37]Alméras, D. y C. Calderón, (2012) *"Si no se cuento, no cuento. Información sobre la violencia contra las Mujeres"*. Naciones Unidas. CEPAL, Santiago de Chile.

unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

- Data Show o TV, con opciones de multimedia para vídeo conferencia.

- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.

- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

4.3. Registros del Programa de Prevención

Actualmente los registros del Programa de Prevención son sistematizados mediante Planillas de Registro/Sistema Informático del Área VCM. En total, el Programa de Prevención cuenta con los siguientes registros de información:

1. Informes Cualitativo de Gestión Anual, enviado a las Direcciones Regionales de SernamEG y luego, al Área de Violencia Contra las Mujeres de SernamEG Nacional, específicamente a las regionalistas del Programa de Prevención.

2. Informe de Diagnóstico Territorial en Prevención.

3. Instrumentos de Registro[38]:
    a. Planillas de Registro Trimestrales de las Líneas de Acción de Prevención;

[38] En el próximo capítulo se revisarán en detalle los registros de información.

b. Bases de Registro de Funcionarias/os Públicos;
c. Bases de Registro de Grupos Priorizados;
d. Bases de Registro de Monitoras/es Comunitarias/os;
e. Encuestas de Evaluación de Capacitaciones;

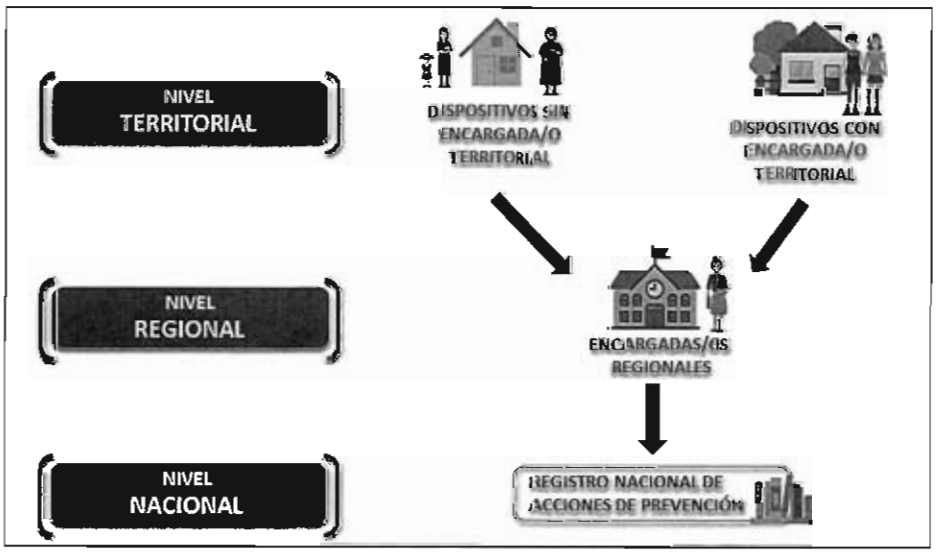
4. Plan de Trabajo Local de Redes/Mesas coordinadas.

Toda esta información es entregada a los niveles regionales y nacionales, para la continua retroalimentación y asistencia técnica.

Las/os Encargadas/os Territoriales Locales que se encuentran insertos en distintos dispositivos (ya sean Centros de la Mujer o Municipios), que realizan acciones de prevención, deben registrarla en *Planilla Territorial de Acciones de Prevención*.

Mientras que aquellos dispositivos que no cuenta con Encargada/o Territorial (ya sean, Centros de las Mujer, HEVPA, CVS, Casa Trata[39]) que efectúan actividades de prevención deben registrar en *Planilla de Acciones de Prevención – Otros Dispositivos*).

Diagrama Nº 15: Registros Programa de Prevención en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

[39] Las Casas de Acogida no pueden ni deben realizar Acciones de Prevención, ya que no se solicita según Orientaciones Técnicas del dispositivo. Si aun así, una Casa realiza acciones de prevención, estas no serán registradas ni consideradas en el Consolidado Nacional.

Diagrama Nº 16: Registros según Líneas de Acción del Programa de Prevención en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2017.

5. ACTORES CLAVE DEL MODELO

5.1. Roles y Funciones de los Actores involucrados

A continuación, se detallan los roles y funciones de los distintos actores/as involucrados:

- **Equipo Nacional del Área VCM**

Rol:
Contraparte técnica de los Equipos Regionales para la implementación de los dispositivos; realizando seguimiento y acompañamiento al trabajo regional, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM.

Es necesario que las entidades ejecutoras conozcan las funciones que tiene el Área VCM a nivel nacional, ya que por tratarse de una política pública que deben garantizar la debida diligencia del Estado, existirán distintos niveles de acompañamiento y seguimiento que este equipo deberá realizar. Entre ellas:

- Diseño de las orientaciones y lineamientos técnicos de los distintos dispositivos/línea/ET del Área VCM;
- Monitoreo de la ejecución presupuestaria de cada uno de los dispositivos, según información de los niveles regionales, definiendo la redistribución dentro de la red interna, en caso de que sea necesario;
- Seguimiento y asesoría técnica del sistema de supervisión y evaluación técnica del Equipo Regional a la Ejecución de los dispositivos/línea/ET en VCM;
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional que permitan avanzar en las políticas y/o planes en VCM.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación para los equipos regionales y de los dispositivos;
- Transferencias Técnicas de Orientaciones y Metodologías asociadas a la gestión de los dispositivos/línea/ET;
- Apoyar a la Dirección Regional en materias de mayor complejidad que requieran definiciones nacionales;
- Monitoreo al acompañamiento de los Equipos Regionales mediante los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);

[redacted]

- Monitoreo del estado de avance de los resultados esperados para la gestión de los dispositivos/línea/ET VCM.

- **Equipo Regional del SernamEG**

Rol:
Contraparte Técnica del Ejecutor para la implementación del Proyecto, supervisando y asesorando técnicamente[40] a la ejecución operativa de los dispositivos con que cuenta el territorio, ya sea en materia de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros.

Funciones:
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia regional y territorial;
- Realizar inducciones a los equipos y ejecutores una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Articular en conjunto con los Equipos y/o Encargadas/os Territoriales los diagnósticos territoriales, que éstos realizaron durante los primeros meses del año;
- Coordinación con los ejecutores para transferencia de lineamientos, presupuestos, revisión de nudos críticos y aportes para la implementación del modelo y sus dispositivos;
- Supervisar y Asesorar técnicamente a los dispositivos en ámbitos de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros, solicitando los planes de mejora que se requiera levantar en el dispositivo (ejecutor y equipo profesional) para la mejora de su intervención;
- Supervisar y revisar la pertinencia de la gestión presupuestaria de los dispositivos y contar con información periódica (o actualizada) respecto a los recursos utilizados para la entrega oportuna de información al Nivel Nacional que permita la toma de decisiones respecto a redistribución de recursos;

[40] Las cuales pueden llevarse a acabo mediante visitas al dispositivo, encuentros en la Dirección Regional, Video Llamadas, llamadas telefónicas, correos, entre otros. En el caso falta de recursos o dispersión geográfica de los dispositivos, la herramienta de video llamada estructurada permite otorgar asesoría oportuna a los equipos para asegurar el acompañamiento continuo.

[redacted]

- Generar 3 encuentros anuales que convoquen a los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico;
- Gestionar capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM (mujeres, niñas/os, hombres);
- Participar en la elaboración, seguimiento e implementación de planes y políticas regionales para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio; (Mesa VCM, RAV; CIF Regionales, Mesa Trata, Mesa Migrantes);
- Coordinaciones y articulación intersectorial regional para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios y su operativización en lo local;
- Coordinaciones y articulación de la red SernamEG, que aporte a la respuesta articulada entre los dispositivos, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso;
- Apoyar a los dispositivos en materias de mayor complejidad que requieran definiciones regionales;
- Desarrollar actividades de difusión (y eventos conmemorativos) donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región;
- Realizar actividades de sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), mediante acciones que abordan los estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia;
- Generar inducciones a los equipos y Encargadas/os Territoriales;
- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otros.);
- Supervisar el contenido del material gráfico que elaboran los equipos o Encargadas/os territoriales y elaborar material asociado a invitaciones, certificaciones, entre otros;

[redacted]

- Seguimiento al acompañamiento de los dispositivos a los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.

- **Ejecutor**

Roles:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución de los dispositivo, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional.

Funciones:
- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida;
- Realizar inducciones a los equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica de los Equipos Regionales y Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dichos niveles;
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble;
- Facilitar la participación de los equipos en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG.

- **Encargadas/os Territoriales Locales:**

Roles:
Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del Programa de Prevención en VCM.
Funciones:

- Realizar actividades de Sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), que abordan estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia.
- Desarrollar actividades de difusión donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región.
- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otras).
- Coordinar y/o Participar en mesas y/o redes de prevención en VCM.
- Convocar y participar en reuniones de coordinación para la planificar actividades de prevención en la comuna o provincia, junto a instituciones y principalmente con agentes estratégicos de la comunidad.
- Diseñar material pedagógico para realización de las actividades de prevención en VCM.
- Revisar material bibliográfico actualizado sobre temáticas de VCM y Enfoques tales como Interculturalidad, Interseccionalidad y Derechos Humanos.
- Coordinar con Encargada/os Regional del Programa de Prevención en la realización de actividades de eventos conmemorativas, comunitarios, certificación de las monitoras, entre otras.
- Enviar Planillas de Registro/sistema informático de las actividades de prevención en VCM que realizó en la comuna.
- Coordinar, organizar e implementar las actividades de prevención junto con el equipo, en el caso que el/la Encargada/o territorial esté inserto en CDM.
- Realizar convocatoria a eventos conmemorativos, comunitarios y Ceremonia de certificación del Curso de Monitoras/es en prevención de la VCM.
- Apoyar, sólo en caso excepcionales, en las entrevistas de primeras acogidas a mujeres que solicitan orientación en el Centro de la Mujer. De tal modo que es necesario reforzar que el/la Encargado/a Territorial no debe dedicar tiempo de sus horario laboral a acciones de atención, tales como ingresos de usuarias, subrogancia de coordinadora e intervención grupal.

[redacted]

–Elaborar Diagnóstico territorial y mapeo colectivo, con la finalidad de identificar las instituciones, organizaciones y actores/as estratégicos claves para realizar las acciones de prevención en los territorios, como también para desarrollar la planificación de las actividades a realizar por cada Línea de acción del Programa de Prevención

– Sistematizar mediante los materiales de gestión del Programa de Prevención, las actividades por cada línea de acción.

–Realizar informe de cualitativo

–Realizar articulación en terreno con organizaciones comunitarias y sociales.

–Contactar a agentes estratégicos claves pertenecientes a instituciones y organizaciones sociales para formar alianzas de trabajo en torno a la prevención de VCM.

–Promover en las reuniones de equipo, en el caso que el/la Encargada/o territorial esté inserto en CDM, la realización del Plan de prevención de manera integral.

5.2. Requisitos para Profesionales Equipo Ejecutor

o Encargada/o Territorial local de Prevención

Perfil

- Título profesional o técnico del área de las ciencias sociales.
- Deseable especialización o experiencia en trabajo comunitario.
- Conocimiento en metodologías participativas de aprendizaje.
- Deseable conocimiento de redes y/o organizaciones locales.
- Desarrollo de trabajo comprobable donde se ha requerido el uso de creatividad y flexibilidad.

Jornada

- Jornada Completa

6. MONITOREO Y ASESORIA TÉCNICA DEL SERVICIO

6.1. Asesorías técnica y acompañamiento del equipo regional SernamEG al equipo local de ejecución.

Las Encargadas/os Regionales del Programa de Prevención realizan asesorías, acompañamientos y supervisiones a la adecuada implementación de los lineamientos del programa y se efectúan según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para el Programa de Prevención.

Junto con lo anterior, las/os Encargadas/os Regionales de Prevención realizan videollamadas y contactos telefónicos, en forma periódica a los equipos de los dispositivos que hacen trabajo preventivo y a las/os Encargadas/os territoriales Locales, con la finalidad de realizar seguimiento a los lineamientos del Programa de Prevención.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante revisar al menos los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en las acciones preventivas.
- El monitoreo y seguimiento de los reportes y el registro de los datos.
- Monitoreo del estado de avance, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos para la realización de actividades.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

Además, realizan Encuentros Regionales con las/os Encargadas/os Territoriales Locales, y equipos de otros dispositivos que también hacen trabajo preventivo, donde efectúan seguimiento respecto de la implementación del Programa de Prevención, donde se aúnan criterios y se identifican nudos críticos en la ejecución de éste.

[redacted]

Todas las actividades de asesorías y acompañamientos, son registradas por medio de actas, las cuales deben incluir los acuerdos, sugerencias que realizan a los equipos de dispositivos que hacen trabajo preventivo y a las/os Encargadas/os Territoriales Locales del Programa de Prevención, así como también incluir requerimientos que realizan al Equipo de Encargadas/os Regionales.

[redacted]

7. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL

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[41].

Si bien es posible identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos que viven los equipos, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan" (Orellana y Paredes, 2006:32).

El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que realizan personas, equipos o instituciones con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental. Así, se distinguen tres niveles de cuidados: aquel realizado a nivel institucional, otro en el equipo profesional y técnico a nivel grupal y un tercer nivel de tipo individual.

A **nivel institucional**, se deben generar condiciones (tanto desde el SernamEG como desde los ejecutores) para que los equipos se desenvuelvan en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A **nivel grupal**, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones, los liderazgos claros y democráticos, las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de

[41] Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166. 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.

[redacted]

espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[42], entre otros.

A nivel grupal se deben procesar y elaborar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo, y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

En este sentido, es importante pensar el cuidado de equipo en conjunto, incluyendo en el Proyecto del Ejecutor un Plan de Cuidado de Equipo el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo y la realización de actividades de esparcimiento grupal, al menos dos veces al año.

Por último, y a **nivel individual,** el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales (Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013). No autorresponsabilizarse en exceso y/ culpar a otros/as del equipo.

Mediante la revisión constante de estos tres niveles es posible que aquellos equipos que trabajan en VCM perciban los recursos que disponen para afrontar dichas situaciones de manera suficiente de acuerdo a las demanda externas.

[42] En este sentido, "el desarrollo de redes profesionales sanas debe ser considerado también como instrumento básico para evitar el síndrome de fatiga profesional (...) es una estrategia que los seres vivos desarrollan para hacer frente a los desafíos adaptativos" (Barudy, 2001:217).

[redacted]