275.253.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Chile en marcha

Gobierno de Chile

PCA/ROA/MSC/CCV/MLFZ/PCG/rmp

APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS AÑO 2019 DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA (SATT), PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VCM, UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1275

Santiago, 27 AGO 2019

VISTOS:

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; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Ley 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; Ley Nº 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; Resolución N° 07 de 2019, 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 Presidente 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, el Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) en VCM despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de diversos dispositivos, tales como Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual, Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT). Estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM del SernamEG, siendo una parte fundamental del compromiso del Estado frente a la Violencia contra las Mujeres

4.- Que, para materializar dicho propósito, ampliarlo y diversificar las formas en las que, durante

5.- 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, la dirección superior, técnica y administrativa del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

6.- 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.

7.- Que, en función de lo señalado en los considerandos precedentes, y de conformidad al memorando N° 281 de 13 de Agosto de la jefa de la Unidad de Violencia contra Las Mujeres (VCM) es necesario contar con Orientaciones Técnicas que guíen el funcionamiento del Servicio de Atención Telefónica y Telématica especializado en Violencia contra las mujeres del SERNAMEG y dictar el acto administrativo que las aprueba.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBENSE las Orientaciones Técnicas año 2019 del Servicio de Atención Telefónica y telemática (SATT), del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuyo texto íntegro forma parte de la presente Resolución Exenta y se transcriben a continuación:

I. ANTECEDENTES

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género SernamEG, desarrolla programas con el objetivo de prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres, con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mismas y una vida libre de violencia para todas sin distinción.
El modelo de abordaje de la Violencia contra las Mujeres (VCM) del SernamEG se conforma a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen niveles nacional, regional y territorial en el país.

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.

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

El Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) 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 Trata), y el **Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT).**

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental del compromiso del Estado frente a la

telefónico especializado en violencia contra las mujeres, - bajo las directrices, instrucciones y responsabilidad de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del SernamEG.

El sentido de este servicio es poner a disposición de las mujeres que se encuentren en riesgo por vivir violencia de género, un medio idóneo de atención no presencial que las contenga y apoye a partir de modelos de intervención en crisis.[1]

II. MODELO DEL DISPOSITIVO SATT

Objetivo General

Poner a disposición de todas las y los habitantes del Estado de Chile, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja o ex pareja, un medio de comunicación idóneo y gratuito para acceder a la red de apoyo pública y privada, generando una alerta para la coordinación intersectorial de acciones y el registro y seguimiento de las mismas, en cada caso.

Objetivos Específicos

- Entregar orientación e información a todas las mujeres que espontáneamente consultan telefónicamente y que viven o han vivido violencia de género.

- Evaluar el riesgo de las mujeres que realizan los llamados a través de aplicación de pauta de riesgo, aplicando protocolos de derivación y orientación correspondientes, y en los casos de riesgo grave o vital realizar las acciones de seguimiento requeridas.

- Entregar a las mujeres atendidas en CDM, CDA, Casa Trata y CVS, un servicio con acceso a asistencia y ayuda telefónica prioritaria, a través de un servicio de llamada de emergencia al Servicio de asistencia telefónica, para los casos en que se encuentre en riesgo grave o vital y que funcione las 24 horas al día, los 365 días del año.

- Realizar Orientación e información telefónica a las mujeres que hayan realizado denuncias en Carabineros de Chile a nivel nacional y que han autorizado ser contactadas por SernamEG.

- Realizar seguimiento telefónico al cumplimiento de medidas cautelares decretadas por Tribunales de Familia de la Región Metropolitana u otro designado por VCM Nacional, realizando contacto telefónico con la mujer, evaluación de riesgo, orientación en el proceso y derivación a dispositivos de atención e informando diariamente al CDM correspondiente a la comuna de residencia de la mujer.

Población Objetivo

La población objetivo corresponde a todas las y los habitantes del Estado de Chile, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja o ex pareja y que accedan al Servicio de Atención Telefónica (ya sea, para consultar por sí misma o por un/a tercero/a).

Coberturas

El SATT cuenta con una cobertura nacional, las 24 horas al día, los 365 días del año, atendiendo a toda persona que consulte por sí misma o por un/a otro/a.

III. SERVICIOS PRINDADOS

Los servicios que a continuación se detallan: Servicio de Atención de llamadas (Fono 1455), Llamada de Emergencia, Seguimiento a denuncias efectuadas en Carabineros de Chile y Seguimiento a Medidas cautelares; surgen para dar respuesta especializada y de manera remota a las Mujeres que se encuentren viviendo situaciones de violencia en contexto de pareja o ex pareja; prestando la asesoría, atención, protección y derivación adecuadas en cada circunstancia.
En estas atenciones podrán pesquisarse casos de violencia grave o vital que deben ser abordados en una segunda instancia a través del Programa de Atención, Protección y Reparación de SernamEG a través de sus dispositivos a nivel nacional; por lo anterior, la coordinación y alerta de acciones es de suma importancia tratándose de Casos Complejos de abordar de manera remota, y de aquellos donde los niveles de violencia y/o riesgo para la Mujer son Graves o vitales.
En dichas situaciones se gestionará el reporte del caso a la Unidad en VCM del nivel nacional, de manera inmediatamente posterior a la atención brindada a la mujer por parte de SATT y que no supere las 12 horas desde ocurrida la misma.
Cabe agregar, que estos servicios funcionarán de manera continua y a nivel nacional, siempre que la disponibilidad financiera y de acuerdo al presupuesto anual otorgado por Ley al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, así lo permitan.

- **SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS:** Asistencia telefónica orientada especialmente a mujeres que viven o han vivido algún tipo de violencia, a través de un servicio de Orientación, Información y primera atención en crisis, evaluando factores de violencia y riesgo asociados a la situación de violencia, con la consecuente derivación a otras instituciones pertinentes, a través del número 1455 con funcionamiento las 24 horas al día, los 365 días del año, con cobertura nacional, de manera gratuita.

- **LLAMADAS DE EMERGENCIA:** Servicio telefónico que permite a las mujeres con riesgo grave o vital que son atendidas en los dispositivos de SernamEG (CDM, CDA, CVS y Casa Trata) ponerse en contacto de forma prioritaria con una asistencia y ayuda telefónica a través de un servicio de llamada de emergencia, en situaciones donde ellas se encuentren frente a una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja, Agresores sexuales y Tratantes. El servicio funciona 24 horas al día, los 365 días del año y con cobertura nacional, a través de una línea distinta al servicio de atención de llamadas 1455.

- **SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EN CARABINEROS:** El seguimiento consiste en las llamadas telefónicas semanales que se realizan a las mujeres que han realizado denuncias por haber vivido violencia en el contexto de pareja o ex pareja, en Carabineros de Chile a lo largo del territorio Nacional, y que han autorizado ser contactadas por SernamEG. En esta llamada se reforzará la importancia de su denuncia, y se orientará en los pasos a seguir, para luego derivar a los Centros de la Mujer u otra institución en caso necesario.

- **SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES:** Son los seguimientos telefónicos que se hacen a las medidas cautelares dictadas por los tribunales de Familia de la Región Metropolitana, en esta llamada se ofrecerá apoyo legal por parte de SernamEG, y/o psicológico y social, a través de los y las profesionales de los CDM de la comuna de residencia de la Mujer, también se debe informar a la mujer del curso que seguirá su causa en Tribunales de Familia o Fiscalía.

IV. CIFRAS DE SERVICIOS BRINDADOS

A continuación se detallan los principales resultados de los servicios ofrecidos por el Servicio de Atención Telefónica y Telemática SATT.

Tabla N°1. Servicios brindados desde Enero de 2019 a 31 de julio de 2019

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Atención de Llamadas 1455	3939	3475	4215	4618	4710	4923	3718
Llamadas de emergencia	566	442	431	540	577	400	432
Seguimiento Partes Carabineros	3727	2904	3889	3629	4451	3408	4275
Seguimiento Medidas cautelares	193	209	268	310	185	290	286

Fuente: Unidad en VCM SernamEG, 2019.

V. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

El servicio de atención de llamadas al **FONO SERNAMEG** o **FONO AYUDA Y ORIENTACION VIOLENCIAS**, nace para dar respuesta a la necesidad de dar Orientación a la comunidad respecto de situaciones de violencia contra la mujer vividas ya sea de manera personal, o bien por una tercera persona. Este servicio funciona los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio Nacional y de manera gratuita.

Desde este servicio cualquier persona podrá acceder a Orientación e información respecto a situaciones de violencia contra las Mujeres, donde será atendida por un/a Técnico/a o Profesional de Atención telefónica capacitado/a especialmente en materias de violencia de género.

Para acceder al Servicio se debe discar desde cualquier teléfono de manera gratuita al número **1455.**

Las llamadas recibidas se pueden agrupar básicamente en 3 tipos de llamadas:

i. **Llamadas por Violencia contra las mujeres.**
ii. **Llamadas por consultas, dudas o reclamos acerca de dispositivos SernamEG.**
iii. **Llamadas por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres.**

En cada uno de estos casos se dará respuesta según flujograma interno de tratamiento a las llamadas y estrategias de intervención coordinado entre la Empresa Proveedora del Servicio y SernamEG.

i. Llamadas por Violencia contra las mujeres.

En este caso se buscará acoger, orientar, incentivar la denuncia y protección de la víctima y/o el testigo o persona que realiza la llamada. Dependiendo del caso se podrá abordar el llamado explicitando la red de apoyo institucional con la que cuentan las mujeres que viven violencia en el contexto de pareja o ex pareja, plan de seguridad, así como el flujograma que sigue una denuncia luego en el proceso Judicializado.

- En el caso de tratarse de una llamada para solicitar apoyo frente a una situación actual de violencia contra la mujer, se contactará a Carabineros de Chile y/o Servicio de Salud más cercano en caso de requerirlo, para que puedan acudir al lugar donde se encuentre la Mujer y poder prestar auxilio y efectuar denuncia correspondiente.
- En las llamadas donde se evalúa situaciones de violencia grave o vital contra las mujeres se activará inmediatamente protocolo elaborado por SernamEG. En el caso de recibir

Se copiará además, inmediatamente después de terminada la atención, o máximo a las 12 horas siguientes, el caso a mail **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl** al que tendrá acceso el/la Profesional designado del Programa de Atención, Protección y Reparación, de la Unidad en Violencia contra la Mujer del nivel Nacional, quienes contactarán a las mujeres a través de la coordinación que se hace desde las Direcciones regionales correspondientes con los dispositivos de atención más cercano al domicilio de las mujeres.
Desde este mismo programa APR, se reportará en plataforma de SATT el resultado del contacto posterior por parte del dispositivo a la mujer.

- De todas las situaciones de violencia grave o vital, se hará seguimiento posterior por parte de SATT dentro de las 48 horas siguientes para conocer de la situación actual de la mujer y volver a efectuar la derivación al Centro de la Mujer más cercano a su domicilio, para ofrecer la atención psico socio jurídica necesaria, para enfrentar la situación vivida, por tanto si la llamada fue anónima en esta etapa se deberán tomar datos de la mujer que requiere atención.
- Es importante destacar la relevancia de fortalecer durante la llamada el contacto con las redes de apoyo de la mujer. Lo anterior busca que la mujer sea capaz de concebir a su entorno cercano como sostén durante el proceso anterior y posterior a una eventual denuncia y además como estrategia de protección frente a la violencia vivida. En el caso de ser una tercera persona la que solicita atención para una mujer, también se buscará que ella/él identifiquen la importancia de su acompañamiento para la mujer como red de apoyo.

ii. Llamadas por consultas, reclamos o sugerencias acerca de dispositivos SernamEG.

- Si se trata de consultas o dudas respecto de direcciones y/o teléfonos de los dispositivos, se entregarán según oferta programática Nacional entregada por Nivel Central a SATT. Dicho envío se efectuará de manera mensual con el fin de actualizar datos que pudiesen cambiar.
- Si la llamada se refiere a dudas respecto de programas de SernamEG de los cuales se carece oferta programática actualizada, por ejemplo programa del Área Mujer y Trabajo, Mujer Sexualidad y Maternidad, Mujer y Participación Política, se rediccionará llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercano al domicilio de quién hace la consulta y se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.
- Tratándose de reclamos respecto a Programas o dispositivos SernamEG, se recibirán los mismos buscando contener y escuchar activamente a la persona consultante, para luego direccionar su llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercana a su domicilio, se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.

En caso de tratarse de reclamos de dispositivos de Violencia contra las Mujeres, se enviará copia de los mismos a correo de **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl**, al cual tendrá acceso el/la Profesional designado para tal efecto del Programa de Atención, Protección y Reparación de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del nivel Nacional, desde donde se asesorará técnicamente a las Direcciones Regionales para implementar las mejoras necesarias.

- De estos casos corresponde seguimiento al SATT para verificar que la solicitud ha sido

- **Llamadas por otros temas,** en el caso de requerimientos por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres, de Programas o dispositivos de SernamEG, se derivará al Servicio o Institución que corresponda o en su defecto a Chile Atiende, quienes participan en la Red de líneas de Atención no presencial y que se define como la Red Multiservicios del Estado, que busca acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas.

VI. SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Este servicio telefónico permite a las mujeres con riesgo grave o vital que son atendidas por Centros o Casas de SernamEG, **(CDM, CDA, CVS y Casa Trata),** tomen contacto de forma prioritaria con SATT, en caso de encontrarse en una situación de riesgo grave o vital por alguna situación de violencia ejercida por parte de su pareja o ex pareja.
Para lo anterior los equipos de los Centros o Casas deben evaluar el riesgo de la violencia vivida por la mujer, y si éste arroja un riesgo grave o vital, las/los profesionales del equipo deberán informar de la necesidad de activar el dispositivo al Nivel Regional de SernamEG, con copia al nivel Nacional. El nivel Nacional confirmará la oportunidad de la activación aprobándola, lo que indicará al dispositivo con copia a su Encargada Regional. Sólo se podrán rechazar activaciones en caso de que las solicitudes no correspondan a los perfiles de usuarias del Servicio, los niveles de riesgo no correspondan a grave o vital, y en aquellos casos que por razones presupuestarias del Servicio no sea posible efectuar dichas activaciones.
La solicitud de activación por parte de SATT, se efectuará desde el Nivel Nacional, con excepción de los casos que ocurren en día u horas inhábiles y que deben ser requeridas por Abogadas/os de la Línea de Violencia extrema o Encargadas VCM de las Direcciones Regionales.
Con la activación realizada la mujer podrá contactarse de manera prioritaria con una línea 800 quienes gestionarán las acciones correspondientes para su protección.

- **Evaluación de riesgo**

La evaluación de riesgo permite 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.
La pauta de evaluación de riesgo de la mujer es aquella que se encuentra en la Ficha de Ingreso de los dispositivos de APR de SernamEG y que se aplica también en SATT en algunas de sus partes para obtener indicadores de riesgo para las mujeres que utilizan el servicio.
Si la evaluación de riesgo arrojare nivel de riesgo y /o violencia grave o vital se debe generar un plan de seguridad, cuya finalidad es identificar la existencia de factores, estrategias y recursos protectores, basadas en los factores de riesgo identificados, para tomar decisiones respecto a su protección, apoyos de seguridad y medidas de protección y cautelares disponibles.
En dicho plan se debe otorgar la medida protección telefónica y telemática ofrecida por SernamEG (Servicio de Llamada de Emergencia) indicándoles que recibirán una llamada dentro de los días siguientes desde un número celular desconocido, quienes se identificarán como Empresa Proveedora del SATT de SernamEG, para efectuar activación. Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se deberá verificar con profesionales de Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT), si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

Se deben llenar todos los campos de dicho instrumento, pues ello permitirá el contacto con la mujer o su red cercana de referencia, verificar la evaluación de riesgo realizada por el dispositivo y la situación de violencia vivida, así como poder identificar desde que dispositivo de SernamEG emerge la solicitud. (No se activarán planillas incompletas)

Dicha planilla debe ser enviada preferentemente 1 vez al día hacia la Dirección Nacional, consolidando información de todas las usuarias que requieren el servicio, salvo los casos urgentes que requieran activación inmediata los cuales deben estar debidamente fundamentados.

2. Cada dispositivo debe enviar la información solicitada a través de planilla excel a mail **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl,** escribiendo en el asunto del mensaje: **SOLICITUD DE ACTIVACIÓN.** Con copia a la encargada regional respectiva.

3. Fuera del horario de oficina, es decir de **Lunes a Jueves de 18:00 horas en adelante y Viernes de 17:00 horas en adelante,** incluyendo fines de semana por casos de Femicidios Frustrados o de Connotación Pública, el servicio puede y debe ser solicitado directamente por Abogadas/os de la Línea de Violencia extrema o Encargadas VCM de las Direcciones Regionales al Call Center *rigurosamente* de la siguiente forma:

Siempre se debe enviar solicitud de activación con planilla Excel a los siguientes correos de manera conjunta: correo de prestador del servicio, Copiando a: llamadaemergencia@sernam.gob.cl y encargada regional respectiva.
En el asunto del mensaje se escribe: **SOLICITUD DE ACTIVACIÓN**.

- **Procedimiento posterior a la solicitud de activación**

- Luego de solicitada la activación y formalizada ésta a través de planilla Excel vía correo electrónico por parte del dispositivo SernamEG a quienes se indicó en apartado anterior, dicha información será analizada por encargada de activaciones en nivel nacional, para solicitar a SATT active el servicio a la brevedad, a usuaria indicada en la solicitud.
- Ingresada la solicitud a SATT, Profesionales o Técnicas/os de atención telefónica de SATT contactarán a la mujer identificándose como Familia en Línea, indicando que se comunican por una medida de seguridad que le otorga SernamEG, en dicha llamada corroborarán los datos de la mujer que venían indicados en la planilla Excel de solicitud de activaciones.
- Se consultará a la mujer a qué compañía de teléfonos pertenece su celular, para entregar indicaciones con el fin de que ellas graben determinados números en sus teléfonos como contacto prioritario.

En ambos casos el número señalado corresponde a una línea gratuita y que funciona las 24 horas del día, todo el año, distinta a la línea 800 de Fono Orientación Violencias.

- Se indicará en dicho llamado además, que la usuaria del servicio podrá llamar en cualquier momento del día, cuando se vea afectada por alguna situación de violencia de género que la ponga en riesgo, desde ese momento el SATT tomará contacto inmediato con Carabineros de Chile o Servicio que corresponda, cuando sea necesario y en el lugar donde ella se encuentre, que no necesariamente sea su domicilio.
- Se indicará a la usuaria del dispositivo de emergencia que siempre tendrá que llamar desde el celular que se registró mediante la planilla Excel, pues de esta manera se enlazará

- También se le dará a conocer a la mujer, la fecha de vigencia del dispositivo, que tendrá un plazo de 90 días, por lo que si la situación de riesgo que dio origen a su activación se mantiene, se debe solicitar reactivación por parte del CDM, CDA, o CVS que lo solicitó, siguiendo las mismas indicaciones que se tuvieron en vista en su primera activación.

Para dejar activo el servicio, se solicitará hacer una llamada de prueba. Para ello la usuaria deberá llamar al número indicado, desde su celular.

Lo anterior será reforzado por cada dispositivo quienes verificarán respecto de las activaciones que ha solicitado si ellas efectivamente se han concretado en cada caso, pues si ello no ocurre deberán enviar mail a **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl** efectuando la consulta respecto a la no activación.

- Por último, para finalizar la llamada, las profesionales o técnicas de atención telefónica indicarán a la mujer que las llamadas efectuadas para solicitar ayuda en casos de emergencias, quedarán grabadas y a disposición de SernamEG, tribunales o Fiscalía en caso de ser requeridas como medios de prueba.

- **Procedimiento a realizar luego de recibir la emergencia por SATT (Cuando la mujer usa el servicio)**

Cada vez que una mujer usa este servicio, es decir solicita ayuda o apoyo a través de la llamada de emergencia que hace a SATT, se genera un Informe de la Llamada de Emergencia que es enviado por SATT al Nivel nacional. A continuación se adjunta imagen de formato que presentan estos informes.

Informe **RG-OP-10**
Informe Emergencia **Versión 5**

ID_Emergencia:	58267	Fecha Emergencia:	16/06/2018	Hora Emergencia	09:53
Nombre Usuaria:				Condición	Vigente
Institución:	Centro de la Mujer			RUC:	**
				centrodelamujer	@gmail.com
Email Profesional:	centrodelamujer	@gmail.com;	CC:		
				paula.correa@sernam.gob.cl	

Gestiones Realizadas

16/06/2018 09:53	SITUACION EMERGENCIA :	Imputado(a) está en la casa
16/06/2018 09:53	SITUACION DE VICTIMA :	Intento de agresión
16/06/2018 09:53	CONTACTO CON EMERGENCIAS :	Se toma contacto con149
16/06/2018 09:53	PRIMER CONTACTO CON VICTIMA :	Se avisa que carabineros va al lugar
16/06/2018 10:09	CONTACTOS POSTERIOERES CON VICTIMA :	Victima No contesta las llamadas

- Este informe también será remitido al dispositivo correspondiente que solicitó la activación, con copia a la Encargada regional, a fin de que la coordinadora/or o profesionales del dispositivo tomen contacto con la usuaria, evalúen la situación ocurrida y las medidas o acciones pertinentes a realizar en cada caso, lo que se deberá hacer

- Luego del contacto con la mujer el dispositivo deberá enviar un breve reporte al nivel central. Dicho informe debe ser enviado como máximo dentro de los 03 días posteriores al recibo del informe de emergencia por parte de SATT, en él se debe describir brevemente de lo ocurrido según el relato de la mujer y las medidas o acciones que se tomarán para su atención y protección por parte del dispositivo.

- Dicho informe debe ser enviado al mail: **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl** En caso de no haber podido tomar contacto con la mujer, se debe realizar visita domiciliaria por parte del dispositivo que solicitó la activación. Si la visita es infructuosa, también se debe informar tal situación dentro del plazo indicado y los motivos por los cuáles no se logró contacto.

VII. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EN CARABINEROS

Este servicio nace luego de la aprobación de convenio de colaboración intersectorial para el fomento del Programa "Chile Acoge: Por una vida familiar sin violencia", celebrado el 31 de marzo de 2011, entre el Servicio Nacional de la Mujer y la Subsecretaría de Carabineros y Carabineros de Chile.
En dicho convenio las partes se comprometen a diversas acciones tendientes a fomentar las denuncias por violencia intrafamiliar y al seguimiento de dichas denuncias a través de los Centros de la Mujer de SernamEG.
En la actualidad dicho propósito se materializa mediante el envío semanal por parte de Carabineros de Chile, a través de ZONAFAM, de una lista de las mujeres mayores de 18 años, que hayan autorizado se informe a los dispositivos de atención de SernamEG el haber sido víctima de violencia intrafamiliar en contexto de pareja.
Los datos emanan tanto de las llamadas recibidas en el fono 133, 149 que dan lugar a una denuncia, así como de las denuncias efectuadas en unidades policiales a lo largo del país e incorporadas al sistema AUPOL.
Recibidos los listados en Dirección Nacional de SernamEG, la Encargada Nacional de dispositivo SATT enviará copia de los mismos al Servicio de atención telefónica para que se efectúen las llamadas de seguimientos de los partes de Carabineros, quienes luego enviarán datos de contacto de la Mujer a través de correo electrónico al Centro de la Mujer que corresponda según su domicilio, para su contacto.

Procedimiento para seguimiento de denuncia
Se realizará seguimiento telefónico semanal a mujeres que figuran en lista que se envía desde nivel Central a SATT, y que corresponden a aquellas que han efectuado denuncias por VCM en contexto de pareja y han autorizado su contacto. En dicho llamado se identificará que se efectúa esta asistencia Telefónica por parte del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, para realizar el seguimiento de la denuncia efectuada. Se realizarán al menos 4 intentos de contacto con diferenciación de días y horas (todos entre las 09:00 y las 19:00 horas)

- Si la persona que responde dice no conocer de dicha denuncia, se le indicará que puede llamar en caso de necesidad de consulta al fono Orientación de SERNAMEG 1455.
- Si la mujer no se encuentra, se le indica a quien contestó, que se le llamará en otro momento.

- Si se identifica durante el llamado que la mujer no está segura a continuar con la denuncia se le incentivará e indicará la importancia a continuar con este proceso legal, tanto por las medidas de protección que le pueden entregar para disminuir los niveles de riesgo y daño, como para obtener sanciones para él o los responsables del mismo. Si no la han contactado y han pasado más tres semanas desde el día que realizó la denuncia, se le aconsejará a que se acerque ya sea a Tribunal de Familia o Fiscalía (donde se encuentre la denuncia) para averiguar en qué proceso va.
- En el mismo llamado se le informará respecto a la oferta programática de SernamEG, en caso que quiera ser contactada para su atención, o bien dirigirse al dispositivo de atención Centro de la Mujer más cercano a su domicilio, donde se le explicará el tipo de atención que puede recibir en dicho lugar.
- Semanalmente SATT enviará a los Centros de la Mujer del territorio Nacional lista con datos de identificación de las mujeres que han sido contactadas y que hayan manifestado su interés en ser atendidas y que vivan en los territorios en los cuales tenga cobertura el dispositivo.
- El Centro de la Mujer deberá efectuar al menos 4 intentos de llamado en diferentes horarios dentro de los 3 días posteriores a haber recibido lista de mujeres por parte de SATT, para aquellas mujeres que no hayan ingresado aún al dispositivo y que se mencionen en dichos listados. Deberá quedar registro en el dispositivo de los intentos de contacto, pues de ellos se podrá solicitar alguna acción de seguimiento posterior por parte del Nivel Nacional de SernamEG. Si se evalúa riesgo grave o vital se debe realizar visita domiciliaria si los intentos de contacto resultan fallidos.

VIII. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES

Este servicio nace al alero del Convenio de Colaboración entre el SernamEG y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana en el año 2011, dicho convenio crea de manera colaborativa entre ambas instituciones la Unidad Integrada VIF SERNAM-CAJ R.M, lugar donde se prestaba asesoría y atención psicosocial y Jurídica a las Mujeres que concurrían al Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, por haber vivido violencia contra la mujer en el contexto de pareja. Dicho servicio se presta luego desde la Dirección Nacional de SernamEG, específicamente por profesionales de la Unidad en VCM hasta el año 2015.
En la actualidad el Servicio se concreta a través de un seguimiento telefónico que se realiza por parte de las operadoras/es de SATT, a mujeres a quienes se les ha otorgado alguna medida cautelar decretada por el Centro de Medidas Cautelares (CMC), de los Tribunales de Familia de Santiago en el contexto de causas iniciadas por Violencia contra la mujer por parte de sus parejas, ex parejas (convivientes o cónyuges) y padre de hijos en común.

Procedimiento para seguimiento de Medidas cautelares
Las actas desde las cuales se extrae la información para efectuar los llamados, son aquellas enviadas por parte del CMC al correo de la Supervisora del servicio de atención Telefónica y Telemática en el Nivel Central de SernamEG, que luego son reenviadas para su seguimiento a SATT desde este nivel de manera periódica.

- Desde el Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG se analiza y estudia cada acta por una Asistente social, quien posteriormente hará contacto telefónico con la mujer semanalmente. En dicha llamada se realizará Orientación y derivación de acuerdo a la evaluación del riesgo actual de la mujer, se orientará respecto al proceso legal que está

De estas llamadas se elabora un informe que es enviado diariamente a los Centros de la Mujer donde se ha derivado. Se remitirá además por parte del Servicio de atención telefónica al dispositivo que corresponda la atención, el informe de la o las causas en las que la mujer esté citada a Audiencia y otros antecedentes que permitan evaluar el riesgo que vive la mujer.

- Cuando de una evaluación de riesgo hecha en este contexto, se verifique que la mujer está viviendo violencia de género en contexto de pareja, evaluado como Grave o Vital, se deberá informar inmediatamente, en un plazo no superior a 8 horas al Centro de la Mujer correspondiente al domicilio de la mujer, con copia a la Dirección Regional respectiva y a la Encargada del dispositivo SATT a nivel Nacional.
- Se solicitará poder efectuar contacto telefónico con la mujer para su atención por parte del dispositivo, dentro de las 24 horas posteriores a recibir el informe.
- El Centro de la Mujer deberá efectuar al menos 4 intentos de llamado en diferentes horarios para contactar a las mujeres que no hayan ingresado aún al dispositivo y que se mencionen en dichos listados. En caso de no contestar los llamados se debe realizar visita domiciliaria de acuerdo a evaluación de riesgo en los casos de riesgo grave o vital. En cada Centro de la Mujer deberá quedar registro de los intentos de contacto, pues de ellos se solicitará reporte anual por parte del Nivel Nacional de SernamEG.

IX. ACTORES CLAVES DEL MODELO

Roles y Funciones de los Actores involucrados

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

MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO

Asesoría técnica y acompañamiento de Profesional del Equipo Nacional VCM SernamEG al equipo de ejecución.
Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para el SATT.

El contacto directo con el equipo que interviene, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua del dispositivo, 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.

Rol:
Contraparte técnica, perteneciente al Equipo Nacional del Programa de Atención, Protección y Reparación de la Unidad VCM de SernamEG Nacional.
Su función es realizar seguimiento y acompañamiento al trabajo de SATT, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM de manera continua.
Ello contempla inducción desde la Unidad VCM, que considera las líneas programáticas y los objetivos institucionales, especialmente respecto al trabajo con mujeres que viven o han vivido violencia de género.
Deberá además prestar asesoría, para determinar la contratación o permanencia de un/a integrante del equipo técnico profesional de Asistencia Telefónica, de acuerdo a las competencias requeridas para la atención y Orientación telefónica en violencia contra las mujeres, por tratarse

- Monitoreo de la ejecución presupuestaria del convenio suscrito con la entidad ejecutora del Servicio de atención telefónica y telemática, registrando los incumplimientos que den lugar a sanciones, notificando a la contraparte de los incumplimientos detectados.
- Seguimiento y asesoría técnica de los servicios brindados por SATT en los dispositivos de VCM; coordinando reuniones de manera bimensual.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional de redes de atención no presencial.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación y evaluación para el equipo del dispositivo; al menos 4 veces al año.
- Monitoreo del estado de avance del convenio suscrito para la prestación del Servicio de atención telefónica y telemática.
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia de los servicios solicitados a nivel nacional;
- Apoyar al dispositivo en materias de mayor complejidad que requieran definiciones desde el área nacional; así como el análisis y la articulación para la atención de casos complejos o de violencia Grave o Vital que se informen por parte de SATT.
- Supervisión técnica mediante escuchas y análisis aleatorio de atenciones telefónicas, verificando factores relevantes en la calidad de la atención, las evaluaciones deficientes del servicio serán comunicadas a contraparte técnica en SATT, para efectuar las mejoras correspondientes.
- Entregar mensualmente oferta actualizada de dispositivos SernamEG.

Las modalidades pueden ser las siguientes:

- Videoconferencias para la asesoría y retroalimentación.
- Llamadas telefónicas, y correos electrónicos para asesorar en temas o casos puntuales.
- Visitas en terreno para la supervisión.

Para ello, se deben generar registros de las supervisiones en terreno y por video llamadas.

EQUIPO DEL SATT

Ejecutor

Roles:

Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución del dispositivo SATT, siendo contraparte de la Dirección Nacional.

- Asesoría y acompañamiento técnico del equipo del dispositivo SATT a cargo, para la atención de calidad de la población atendida;
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica desde Nivel Nacional de SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dicho nivel;
- 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; que sean pertinentes al tipo de prestación que realizan.
    - Facilitar la participación del equipo en los encuentros, capacitación y espacios de reunión con SernamEG.
    - Capacitación de forma continua al equipo técnico profesional del SATT en temas de violencia de género contra las mujeres, primera acogida, intervención en crisis

Todas las capacitaciones deberán contar con mecanismos de control para la verificación de su eficacia. Dichos resultados deberán ser comunicados a SernamEG a través de Supervisora de dispositivo.

- Mantener activa plataforma Web que contenga toda la información de cada uno de los servicios que brinda SATT, que permita el seguimiento desde Nivel Nacional de SernamEG y según especificaciones técnicas de convenio suscrito.
- Mantener registros y la documentación requerida para la supervisión;
- Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipo y SernamEG, entre ellos, en capacitaciones y evaluaciones programadas anualmente;
- 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 Nacional y/o Direcciones Regionales respecto de datos de su región, de manera oportuna.
- Entregar reporte mensual de todos los servicios prestados, más la estadística correspondiente a dichos servicios.
- 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;
- Reporte periódico de todas las llamadas de emergencia atendidas.
- Reporte de llamadas por casos complejos y/o de violencia grave o vital hacia mujeres en el contexto de pareja, los que no podrán pasar de las 12 horas desde que se recibe la llamada que informan de dicha situación.
- Generar informe semestral de Gestión que considere datos cuantitativos y aspectos cualitativos de desarrollo de prestación de los servicios, fortalezas y nudos críticos detectados.
- Realizar plan de cuidado del Equipo SATT junto a Psicóloga que incluya trabajo individual y grupal, el cual deberá ser evaluado junto a Encargada Nacional del dispositivo para efectuar el diagnóstico y diseño de nuevas acciones a implementar para el cuidado del equipo de SATT.
- Realizar tareas encomendadas en convenio con dedicación exclusiva al SernamEG.
- Regirse en lo no estipulado en el convenio suscrito a lo señalado en propuesta técnica presentada y Orientaciones Técnicas elaboradas por SernamEG.

- **Equipo Técnico Profesional de Atención Telefónica**

Roles:
Responsables de la ejecución del servicio.

Funciones:

- Otorgar atención de calidad y especializadas a las mujeres y hombres atendidos de manera no presencial, con dedicación exclusiva al servicio;
- Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipo y SernamEG, entre ellos, en capacitaciones y evaluaciones programadas anualmente;

- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional de manera oportuna.
- Entregar reporte mensual de todos los servicios prestados, más la estadística correspondiente a dichos servicios.
- Reporte periódico de todas las llamadas de emergencia atendidas.
- Reporte de llamadas por casos complejos y/o de violencia grave o vital hacia mujeres en el contexto de pareja, los que no podrán pasar de las 48 horas desde que se recibe la llamada que informan de dicha situación.
- Entregar información sobre casos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Nacional.
- Participar Plan de cuidado del Equipo SATT

X. INFRAESTRUCTURA MÍNIMA REQUERIDA PARA DISPOSITIVO

Para que el Modelo pueda llevarse a cabo de una manera óptima, debe contar a lo menos con las siguientes condiciones:

Infraestructura Necesaria

-1 Sala de espera o descanso para profesionales de Atención de SATT.
-1 Sala para atención de operadoras para al menos 15 personas cómodas.
-2 baños (mínimo).

Equipamiento de sala de descanso

- Citófono y alarma.
- 1 cámara de seguridad.
- 4 sillas para sala de espera o descanso
- 1 sofá para sala de descanso
- 1 mural de corcho
- 1 hervidor de agua
- 1 termo
- 15 tazas
- 15 vasos
- 15 cucharas
- 1 bandeja
- 1 basurero
- 1 reloj de pared

Condiciones del área de trabajo o sala de atención para operadoras

Se debe estimar un área promedio de 3,75 metros cuadrados por persona incluyendo aéreas de circulación y equipos. Esto teniendo en cuenta un espacio para el descanso de 10 minutos cada hora, ejercicios de estiramiento y prevención. En los espacios de trabajo con áreas comunes, según Norma ISO 14738:2002, el espacio disponible libre a partir del borde de la mesa para la movilidad de la silla y de la persona debe ser mínimo de 1 metro.
En relación al **mobiliario y espacio de trabajo**, de acuerdo a lo recomendado por la OIT para áreas

Asiento o Silla para puestos de trabajo: Éste debe ser tapizado en lanilla (para una buena disipación de la transpiración e intercambio de calor) con su borde frontal levemente curvado hacia abajo, con el fin de no presentar un borde demasiado esquinado que presione los tejidos y músculos del muslo hacia la rodilla y así evitar la correcta irrigación sanguínea de las extremidades inferiores. Deben tener un soporte ergonómico y permitir la posibilidad de regulación de su posición con respecto al plano horizontal. El pedestal debe permitir que su altura sea regulable en un rango que cubra los comprendidos entre los 44 y los 51 cm, para cubrir el 90% de las personas, y sus cambios posibles, para así evitar la compresión de la zona de tejidos y vasos en la zona inferior del muslo. El pedestal debe estar provisto de cinco patas con ruedas, con la finalidad que tenga una buena movilidad (giros en 360°), estabilidad y permita el desplazamiento de la persona en su puesto. Debe ser regulable o telescópico para la altura del asiento y permitir el ajuste angular de la posición del asiento.

En cuanto a **muebles** es importante tener en cuenta que la una medida cómoda para todos los puestos de trabajo es mínimo 90 cms de ancho por 60 cms de profundidad y cada puesto de trabajo debe tener un soporte de los pies, apoya muñecas y mouse Pad. Se debe tener el espacio suficiente para monitor, teclado y mouse. La torre del computador en base fija debajo de la superficie o en la medida de lo posible tener PC todo en uno.

Se debe tener en cuenta que entre cada puesto de trabajo exista una barrera o separación entre cada persona que ayude a minimizar el ruido. El recinto donde funcione el SATT, debe tener máximo 55 db, esto implica ser muy cuidadoso en el material aislante entre cada puesto.

La **temperatura** ambiente debe estar entre 20 y 24 grados centígrados.

Las **condiciones de ventilación** es un factor muy importante, se debe tener en cuenta que una persona con computador equivalen a 2.5 personas respirando. El exceso de monóxido de carbono genera sensación de sueño y agotamiento, es por ello que el espacio de trabajo debe tener buena ventilación, privilegiando la ventilación natural dado que muchas personas se enferman con los aires acondicionados.

Para la **iluminación** se tiene un parámetro y es tener al menos el 50% de la iluminación de tipo natural sin contacto directo de las y los Profesionales y equipos con el sol para evitar cansancio en los/as Técnicos/as y profesionales de atención telefónica y deterioro más rápido de los equipos. Se recomiendan tubos fluorescentes, de alta eficiencia, con balastro electrónico y color de la luz tipo blanca-fría a luz-día

El lugar habilitado para el trabajo del Servicio de atención telefónica debe ser **seguro**, ya sea implementando plan de seguridad con guardias, cámaras, alarmas de emergencia y/o vigilancia comunitaria.

Se debe contar con **salidas de emergencia habilitadas** y cumplimiento estricto a normativas de seguridad laborales establecidas para el rubro.

XI. 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 a Burnout[2].

Si bien es posible identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos que viven

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 para que el equipo técnico profesional de Atención telefónica se desenvuelva 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 espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[3], 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.
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.

ARTÍCULO 2° 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
DIRECTORA (S)
SERNAMEG FISCAL

CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

Distribución
Dirección
Subdirección
VCM
Direcciones Regionales
Fiscalía

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Chile en marcha

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

ORIENTACIONES TÉCNICAS 2019

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA (SATT)

Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

	FECHA	NOMBRE	FIRMA
Elaborado por	12/08/2019	Profesional Programa Atención, Protección y Reparación en VCM Paula Correa González	
Revisado por	12/08/2019	Jefa Unidad VCM María Loreto Franco Zuñiga	
Aprobado por		Directora Nacional (S) SernamEG Carolina Plaza Guzmán	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. ANTECEDENTES 3
II. MODELO DEL DISPOSITIVO SATT 4
III. SERVICIOS BRINDADOS 5
IV. CIFRAS DE SERVICIOS BRINDADOS 6
V. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS 6
VI. SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 8
VII. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EN CARABINEROS 13
VIII. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES 14
IX. ACTORES CLAVES DEL MODELO 15
Roles y Funciones de los Actores involucrados 15
X. INFRAESTRUCTURA MÍNIMA REQUERIDA PARA DISPOSITIVO 19
XI. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL 21

I. ANTECEDENTES

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género SernamEG, desarrolla programas con el objetivo de prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres, con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mismas y una vida libre de violencia para todas sin distinción.
El modelo de abordaje de la Violencia contra las Mujeres (VCM) del SernamEG se conforma a partir de dos programas y una línea de trabajo, las cuales tienen niveles nacional, regional y territorial en el país.

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.

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

El Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) 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 Trata), y el **Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT).**

En su conjunto, estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental del compromiso del Estado frente a la Violencia contra las Mujeres.

Para materializar dicho propósito, ampliarlo y diversificar las formas durante las 24 horas del día y los 365 días del año, se ha venido implementando desde el año 2010 un servicio de atención telefónico especializado en violencia contra las mujeres, - bajo las directrices, instrucciones y responsabilidad de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del SernamEG.

El sentido de este servicio es poner a disposición de las mujeres que se encuentren en riesgo por vivir violencia de género, un medio idóneo de atención no presencial que las contenga y apoye a partir de modelos de intervención en crisis.[1]

II. MODELO DEL DISPOSITIVO SATT

Objetivo General

Poner a disposición de todas las y los habitantes del Estado de Chile, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja o ex pareja, un medio de comunicación idóneo y gratuito para acceder a la red de apoyo pública y privada, generando una alerta para la coordinación intersectorial de acciones y el registro y seguimiento de las mismas, en cada caso.

Objetivos Específicos

- Entregar orientación e información a todas las mujeres que espontáneamente consultan telefónicamente y que viven o han vivido violencia de género.

- Evaluar el riesgo de las mujeres que realizan los llamados a través de aplicación de pauta de riesgo, aplicando protocolos de derivación y orientación correspondientes, y en los casos de riesgo grave o vital realizar las acciones de seguimiento requeridas.

- Entregar a las mujeres atendidas en CDM, CDA, Casa Trata y CVS, un servicio con acceso a asistencia y ayuda telefónica prioritaria, a través de un servicio de llamada de emergencia al Servicio de asistencia telefónica, para los casos en que se encuentre en riesgo grave o vital y que funcione las 24 horas al día, los 365 días del año.

- Realizar Orientación e información telefónica a las mujeres que hayan realizado denuncias en Carabineros de Chile a nivel nacional y que han autorizado ser contactadas por SernamEG.

- Realizar seguimiento telefónico al cumplimiento de medidas cautelares decretadas por Tribunales de Familia de la Región Metropolitana u otro designado por VCM Nacional, realizando contacto telefónico con la mujer, evaluación de riesgo, orientación en el proceso y derivación a dispositivos de atención e informando diariamente al CDM correspondiente a la comuna de residencia de la mujer.

Población Objetivo

La población objetivo corresponde a todas las y los habitantes del Estado de Chile, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja o ex pareja y que accedan al Servicio de Atención Telefónica (ya sea, para consultar por sí misma o por un/a tercero/a).

III. SERVICIOS BRINDADOS

Los servicios que a continuación se detallan: Servicio de Atención de llamadas (Fono 1455), Llamada de Emergencia, Seguimiento a denuncias efectuadas en Carabineros de Chile y Seguimiento a Medidas cautelares; surgen para dar respuesta especializada y de manera remota a las Mujeres que se encuentren viviendo situaciones de violencia en contexto de pareja o ex pareja; prestando la asesoría, atención, protección y derivación adecuadas en cada circunstancia.

En estas atenciones podrán pesquisarse casos de violencia grave o vital que deben ser abordados en una segunda instancia a través del Programa de Atención, Protección y Reparación de SernamEG a través de sus dispositivos a nivel nacional; por lo anterior, la coordinación y alerta de acciones es de suma importancia tratándose de Casos Complejos de abordar de manera remota, y de aquellos donde los niveles de violencia y/o riesgo para la Mujer son Graves o vitales.

En dichas situaciones se gestionará el reporte del caso a la Unidad en VCM del nivel nacional, de manera inmediatamente posterior a la atención brindada a la mujer por parte de SATT y que no supere las 12 horas desde ocurrida la misma.

Cabe agregar, que estos servicios funcionarán de manera continua y a nivel nacional, siempre que la disponibilidad financiera y de acuerdo al presupuesto anual otorgado por Ley al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, así lo permitan.

- **SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS:** Asistencia telefónica orientada especialmente a mujeres que viven o han vivido algún tipo de violencia, a través de un servicio de Orientación, Información y primera atención en crisis, evaluando factores de violencia y riesgo asociados a la situación de violencia, con la consecuente derivación a otras instituciones pertinentes, a través del número 1455 con funcionamiento las 24 horas al día, los 365 días del año, con cobertura nacional, de manera gratuita.

- **LLAMADAS DE EMERGENCIA:** Servicio telefónico que permite a las mujeres con riesgo grave o vital que son atendidas en los dispositivos de SernamEG (CDM, CDA, CVS y Casa Trata) ponerse en contacto de forma prioritaria con una asistencia y ayuda telefónica a través de un servicio de llamada de emergencia, en situaciones donde ellas se encuentren frente a una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja, Agresores sexuales y Tratantes. El servicio funciona 24 horas al día, los 365 días del año y con cobertura nacional, a través de una línea distinta al servicio de atención de llamadas 1455.

- **SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EN CARABINEROS:** El seguimiento consiste en las llamadas telefónicas semanales que se realizan a las mujeres que han realizado denuncias por haber vivido violencia en el contexto de pareja o ex pareja, en Carabineros de Chile a lo largo del

- **SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES:** Son los seguimientos telefónicos que se hacen a las medidas cautelares dictadas por los tribunales de Familia de la Región Metropolitana, en esta llamada se ofrecerá apoyo legal por parte de SernamEG, y/o psicológico y social, a través de los y las profesionales de los CDM de la comuna de residencia de la Mujer, también se debe informar a la mujer del curso que seguirá su causa en Tribunales de Familia o Fiscalía.

IV. CIFRAS DE SERVICIOS BRINDADOS

A continuación se detallan los principales resultados de los servicios ofrecidos por el Servicio de Atención Telefónica y Telemática SATT.

Tabla N°1. Servicios brindados desde Enero de 2019 a 31 de julio de 2019

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Atención de Llamadas 1455	3939	3475	4215	4618	4710	4923	3718
Llamadas de emergencia	566	442	431	540	577	400	432
Seguimiento Partes Carabineros	3727	2904	3889	3629	4451	3408	4275
Seguimiento Medidas cautelares	193	209	268	310	185	290	286

Fuente: Unidad en VCM SernamEG, 2019.

V. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

El servicio de atención de llamadas al **FONO SERNAMEG** o **FONO AYUDA Y ORIENTACION VIOLENCIAS**, nace para dar respuesta a la necesidad de dar Orientación a la comunidad respecto de situaciones de violencia contra la mujer vividas ya sea de manera personal, o bien por una tercera persona. Este servicio funciona los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio Nacional y de manera gratuita.

Desde este servicio cualquier persona podrá acceder a Orientación e información respecto a situaciones de violencia contra las Mujeres, donde será atendida por un/a Técnico/a o Profesional de Atención telefónica capacitado/a especialmente en materias de violencia de género.

Para acceder al Servicio se debe discar desde cualquier teléfono de manera gratuita al número **1455.**

Las llamadas recibidas se pueden agrupar básicamente en 3 tipos de llamadas:

En cada uno de estos casos se dará respuesta según flujograma interno de tratamiento a las llamadas y estrategias de intervención coordinado entre la Empresa Proveedora del Servicio y SernamEG.

i. Llamadas por Violencia contra las mujeres.

En este caso se buscará acoger, orientar, incentivar la denuncia y protección de la víctima y/o el testigo o persona que realiza la llamada. Dependiendo del caso se podrá abordar el llamado explicitando la red de apoyo institucional con la que cuentan las mujeres que viven violencia en el contexto de pareja o ex pareja, plan de seguridad, así como el flujograma que sigue una denuncia luego en el proceso Judicializado.

- En el caso de tratarse de una llamada para solicitar apoyo frente a una situación actual de violencia contra la mujer, se contactará a Carabineros de Chile y/o Servicio de Salud más cercano en caso de requerirlo, para que puedan acudir al lugar donde se encuentre la Mujer y poder prestar auxilio y efectuar denuncia correspondiente.
- En las llamadas donde se evalúa situaciones de violencia grave o vital contra las mujeres se activará inmediatamente protocolo elaborado por SernamEG. En el caso de recibir información o solicitud de ayuda por Femicidios Frustrados, Consumados y Casos de connotación Pública, deberán ser contactadas abogadas de la línea de Violencia Extrema o Abogadas/os de turno por Femicidios de la Dirección Nacional de SernamEG, según sea el caso.

  Se copiará además, inmediatamente después de terminada la atención, o máximo a las 12 horas siguientes, el caso a mail **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl** al que tendrá acceso Profesional designado del Programa de Atención, Protección y Reparación, de la Unidad en Violencia contra la Mujer del nivel Nacional, quienes contactarán a las mujeres a través de la coordinación que se hace desde las Direcciones regionales correspondientes con los dispositivos de atención más cercano al domicilio de las mujeres.

  Desde este mismo programa APR, se reportará en plataforma de SATT el resultado del contacto posterior por parte del dispositivo a la mujer.
- De todas las situaciones de violencia grave o vital, se hará seguimiento posterior por parte de SATT dentro de las 48 horas siguientes para conocer de la situación actual de la mujer y volver a efectuar la derivación al Centro de la Mujer más cercano a su domicilio, para ofrecer la atención psico socio jurídica necesaria, para enfrentar la situación vivida, por tanto si la llamada fue anónima en esta etapa se deberán tomar datos de la mujer que requiere atención.
- Es importante destacar la relevancia de fortalecer durante la llamada el contacto con las redes de apoyo de la mujer. Lo anterior busca que la mujer sea capaz de concebir a su entorno cercano como sostén durante el proceso anterior y posterior a una eventual

ii. Llamadas por consultas, reclamos o sugerencias acerca de dispositivos SernamEG.

- Si se trata de consultas o dudas respecto de direcciones y/o teléfonos de los dispositivos, se entregarán según oferta programática Nacional entregada por Nivel Central a SATT. Dicho envío se efectuará de manera mensual con el fin de actualizar datos que pudiesen cambiar.
- Si la llamada se refiere a dudas respecto de programas de SernamEG de los cuales se carece oferta programática actualizada, por ejemplo programa del Área Mujer y Trabajo, Mujer Sexualidad y Maternidad, Mujer y Participación Política, se rediccionará llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercano al domicilio de quién hace la consulta y se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.
- Tratándose de reclamos respecto a Programas o dispositivos SernamEG, se recibirán los mismos buscando contener y escuchar activamente a la persona consultante, para luego direccionar su llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercana a su domicilio, se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.
  En caso de tratarse de reclamos de dispositivos de Violencia contra las Mujeres, se enviará copia de los mismos a correo de **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl**, al cual tendrá acceso Profesional designado para tal efecto del Programa de Atención, Protección y Reparación de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del nivel Nacional, desde donde se asesorará técnicamente a las Direcciones Regionales para implementar las mejoras necesarias.
- De estos casos corresponde seguimiento al SATT para verificar que la solicitud ha sido atendida a las 48 horas siguientes, de lo que informará a OIRS correspondiente y a **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl** en caso que la persona no hubiese podido establecer contacto hasta la fecha, y persista con la consulta o reclamo.

- **Llamadas por otros temas,** en el caso de requerimientos por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres, de Programas o dispositivos de SernamEG, se derivará al Servicio o Institución que corresponda o en su defecto a Chile Atiende, quienes participan en la Red de líneas de Atención no presencial y que se define como la Red Multiservicios del Estado, que busca acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas.

VI. SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Este servicio telefónico permite a las mujeres con riesgo grave o vital que son atendidas por

Para lo anterior los equipos de los Centros o Casas deben evaluar el riesgo de la violencia vivida por la mujer, y si éste arroja un riesgo grave o vital, las/los profesionales del equipo deberán informar de la necesidad de activar el dispositivo al Nivel Regional de SernamEG, con copia al nivel Nacional. El nivel Nacional confirmará la oportunidad de la activación aprobándola, lo que indicará al dispositivo con copia a su Encargada Regional. Sólo se podrán rechazar activaciones en caso de que las solicitudes no correspondan a los perfiles de usuarias del Servicio, los niveles de riesgo no correspondan a grave o vital, y en aquellos casos que por razones presupuestarias del Servicio no sea posible efectuar dichas activaciones.

La solicitud de activación por parte de SATT, se efectuará desde el Nivel Nacional, con excepción de los casos que ocurren en día u horas inhábiles y que deben ser requeridas por Abogadas/os de la Línea de Violencia extrema o Encargadas VCM de las Direcciones Regionales.

Con la activación realizada la mujer podrá contactarse de manera prioritaria con una línea 800 quienes gestionarán las acciones correspondientes para su protección.

- Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo permite 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.

La pauta de evaluación de riesgo de la mujer es aquella que se encuentra en la Ficha de Ingreso de los dispositivos de APR de SernamEG y que se aplica también en SATT en algunas de sus partes para obtener indicadores de riesgo para las mujeres que utilizan el servicio.

Si la evaluación de riesgo arrojare nivel de riesgo y /o violencia grave o vital se debe generar un plan de seguridad, cuya finalidad es identificar la existencia de factores, estrategias y recursos protectores, basadas en los factores de riesgo identificados, para tomar decisiones respecto a su protección, apoyos de seguridad y medidas de protección y cautelares disponibles.

En dicho plan se debe otorgar la medida protección telefónica y telemática ofrecida por SernamEG (Servicio de Llamada de Emergencia) indicándoles que recibirán una llamada dentro de los días siguientes desde un número celular desconocido, quienes se identificarán como Empresa Proveedora del SATT de SernamEG, para efectuar activación. Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se deberá verificar con profesionales de Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT), si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

- Procedimiento de activación desde dispositivos SernamEG

el dispositivo y la situación de violencia vivida, así como poder identificar desde que dispositivo de SernamEG emerge la solicitud. (No se activarán planillas incompletas)

Dicha planilla debe ser enviada preferentemente 1 vez al día hacia la Dirección Nacional, consolidando información de todas las usuarias que requieren el servicio, salvo los casos urgentes que requieran activación inmediata los cuales deben estar debidamente fundamentados.

2. Cada dispositivo debe enviar la información solicitada a través de planilla excel a mail llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl, escribiendo en el asunto del mensaje: **SOLICITUD DE ACTIVACIÓN.** Con copia a la encargada regional respectiva.

3. Fuera del horario de oficina, es decir de **Lunes a Jueves de 18:00 horas en adelante y Viernes de 17:00 horas en adelante,** incluyendo fines de semana por casos de Femicidios Frustrados o de Connotación Pública, el servicio puede y debe ser solicitado directamente por Abogadas/os de la Línea de Violencia extrema o Encargadas VCM de las Direcciones Regionales al Call Center *rigurosamente* de la siguiente forma:

Siempre se debe enviar solicitud de activación con planilla Excel a los siguientes correos de manera conjunta: correo de prestador del servicio, Copiando a: llamadaemergencia@sernam.gob.cl y encargada regional respectiva.
En el asunto del mensaje se escribe: **SOLICITUD DE ACTIVACIÓN**.

- **Procedimiento posterior a la solicitud de activación**

- Luego de solicitada la activación y formalizada ésta a través de planilla Excel vía correo electrónico por parte del dispositivo SernamEG a quienes se indicó en apartado anterior, dicha información será analizada por encargada de activaciones en nivel nacional, para solicitar a SATT active el servicio a la brevedad, a usuaria indicada en la solicitud.
- Ingresada la solicitud a SATT, Profesionales o Técnicas/os de atención telefónica de SATT contactarán a la mujer identificándose como Familia en Línea, indicando que se comunican por una medida de seguridad que le otorga SernamEG, en dicha llamada corroborarán los datos de la mujer que venían indicados en la planilla Excel de solicitud de activaciones.
- Se consultará a la mujer a qué compañía de teléfonos pertenece su celular, para entregar indicaciones con el fin de que ellas graben determinados números en sus teléfonos como contacto prioritario.

En ambos casos el número señalado corresponde a una línea gratuita y que funciona las 24

Carabineros de Chile o Servicio que corresponda, cuando sea necesario y en el lugar donde ella se encuentre, que no necesariamente sea su domicilio.

- Se indicará a la usuaria del dispositivo de emergencia que siempre tendrá que llamar desde el celular que se registró mediante la planilla Excel, pues de esta manera se enlazará llamado con datos registrados.
  En caso de pérdida de celular se deberá solicitar su reactivación por parte del dispositivo SernamEG que lo solicitó de la misma forma que se solicitó en la primera solicitud de activación.
- Se debe indicar a la mujer que guarde este número de emergencias en marcación rápida de su celular, pues ante una situación de peligro podrá llamar prontamente.
- También se le dará a conocer a la mujer, la fecha de vigencia del dispositivo, que tendrá un plazo de 90 días, por lo que si la situación de riesgo que dio origen a su activación se mantiene, se debe solicitar reactivación por parte del CDM, CDA, o CVS que lo solicitó, siguiendo las mismas indicaciones que se tuvieron en vista en su primera activación.
  Para dejar activo el servicio, se solicitará hacer una llamada de prueba. Para ello la usuaria deberá llamar al número indicado, desde su celular.
  Lo anterior será reforzado por cada dispositivo quienes verificarán respecto de las activaciones que ha solicitado si ellas efectivamente se han concretado en cada caso, pues si ello no ocurre deberán enviar mail a **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl** efectuando la consulta respecto a la no activación.
- Por último, para finalizar la llamada, las profesionales o técnicas de atención telefónica indicarán a la mujer que las llamadas efectuadas para solicitar ayuda en casos de emergencias, quedarán grabadas y a disposición de SernamEG, tribunales o Fiscalía en caso de ser requeridas como medios de prueba.

- **Procedimiento a realizar luego de recibir la emergencia por SATT (Cuando la mujer usa el servicio)**

Cada vez que una mujer usa este servicio, es decir solicita ayuda o apoyo a través de la llamada de emergencia que hace a SATT, se genera un Informe de la Llamada de Emergencia que es enviado por SATT al Nivel nacional. A continuación se adjunta imagen de formato que presentan estos informes.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Chile en marcha

Gobierno de Chile

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

Informe **RG-OP-10**
Informe Emergencia **Versión 5**

ID_Emergencia:	58267	Fecha Emergencia:	16/06/2018	Hora Emergencia	09:53
Nombre Usuaria:				Condición	Vigente
Institución:	Centro de la Mujer			RUC:	**
				centrodelamujer	@gmail.com
Email Profesional:	centrodelamujer @gmail.com;		CC:		
				paula.correa@sernam.gob.cl	

Gestiones Realizadas

16/06/2018 09:53	SITUACION EMERGENCIA :	Imputado(a) está en la casa
16/06/2018 09:53	SITUACION DE VICTIMA :	Intento de agresión
16/06/2018 09:53	CONTACTO CON EMERGENCIAS :	Se toma contacto con149
16/06/2018 09:53	PRIMER CONTACTO CON VICTIMA :	Se avisa que carabineros va al lugar
16/06/2018 10:09	CONTACTOS POSTERIOERES CON VICTIMA :	Victima No contesta las llamadas

- Este informe también será remitido al dispositivo correspondiente que solicitó la activación, con copia a la Encargada regional, a fin de que la coordinadora/or o profesionales del dispositivo tomen contacto con la usuaria, evalúen la situación ocurrida y las medidas o acciones pertinentes a realizar en cada caso, lo que se deberá hacer dentro de las 12 horas posteriores a su recepción considerando la situación de riesgo en la que se puede encontrar la mujer. Se realizarán al menos 3 intentos de contacto en diferentes horarios.

- Luego del contacto con la mujer el dispositivo deberá enviar un breve reporte al nivel central. Dicho informe debe ser enviado como máximo dentro de los 03 días posteriores al recibo del informe de emergencia por parte de SATT, en él se debe describir brevemente de lo ocurrido según el relato de la mujer y las medidas o acciones que se tomarán para su atención y protección por parte del dispositivo.

- Dicho informe debe ser enviado al mail: **llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl** En caso de no haber podido tomar contacto con la mujer, se debe realizar visita domiciliaria

VII. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EN CARABINEROS

Este servicio nace luego de la aprobación de convenio de colaboración intersectorial para el fomento del Programa "Chile Acoge: Por una vida familiar sin violencia", celebrado el 31 de marzo de 2011, entre el Servicio Nacional de la Mujer y la Subsecretaría de Carabineros y Carabineros de Chile.

En dicho convenio las partes se comprometen a diversas acciones tendientes a fomentar las denuncias por violencia intrafamiliar y al seguimiento de dichas denuncias a través de los Centros de la Mujer de SernamEG.

En la actualidad dicho propósito se materializa mediante el envío semanal por parte de Carabineros de Chile, a través de ZONAFAM, de una lista de las mujeres mayores de 18 años, que hayan autorizado se informe a los dispositivos de atención de SernamEG el haber sido víctima de violencia intrafamiliar en contexto de pareja.

Los datos emanan tanto de las llamadas recibidas en el fono 133, 149 que dan lugar a una denuncia, así como de las denuncias efectuadas en unidades policiales a lo largo del país e incorporadas al sistema AUPOL.

Recibidos los listados en Dirección Nacional de SernamEG, la Encargada Nacional de dispositivo SATT enviará copia de los mismos al Servicio de atención telefónica para que se efectúen las llamadas de seguimientos de los partes de Carabineros, quienes luego enviarán datos de contacto de la Mujer a través de correo electrónico al Centro de la Mujer que corresponda según su domicilio, para su contacto.

Procedimiento para seguimiento de denuncia

Se realizará seguimiento telefónico semanal a mujeres que figuran en lista que se envía desde nivel Central a SATT, y que corresponden a aquellas que han efectuado denuncias por VCM en contexto de pareja y han autorizado su contacto. En dicho llamado se identificará que se efectúa esta asistencia Telefónica por parte del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, para realizar el seguimiento de la denuncia efectuada. Se realizarán al menos 4 intentos de contacto con diferenciación de días y horas (todos entre las 09:00 y las 19:00 horas)

- Si la persona que responde dice no conocer de dicha denuncia, se le indicará que puede llamar en caso de necesidad de consulta al fono Orientación de SERNAMEG 1455.
- Si la mujer no se encuentra, se le indica a quien contestó, que se le llamará en otro momento.
- Si contesta la mujer e identifica la denuncia efectuada, se le solicitará contestar algunas

- Si se identifica durante el llamado que la mujer no está segura a continuar con la denuncia se le incentivará e indicará la importancia a continuar con este proceso legal, tanto por las medidas de protección que le pueden entregar para disminuir los niveles de riesgo y daño, como para obtener sanciones para él o los responsables del mismo. Si no la han contactado y han pasado más tres semanas desde el día que realizó la denuncia, se le aconsejará a que se acerque ya sea a Tribunal de Familia o Fiscalía (donde se encuentre la denuncia) para averiguar en qué proceso va.
- En el mismo llamado se le informará respecto a la oferta programática de SernamEG, en caso que quiera ser contactada para su atención, o bien dirigirse al dispositivo de atención Centro de la Mujer más cercano a su domicilio, donde se le explicará el tipo de atención que puede recibir en dicho lugar.
- Semanalmente SATT enviará a los Centros de la Mujer del territorio Nacional lista con datos de identificación de las mujeres que han sido contactadas y que hayan manifestado su interés en ser atendidas y que vivan en los territorios en los cuales tenga cobertura el dispositivo.
- El Centro de la Mujer deberá efectuar al menos 4 intentos de llamado en diferentes horarios dentro de los 3 días posteriores a haber recibido lista de mujeres por parte de SATT, para aquellas mujeres que no hayan ingresado aún al dispositivo y que se mencionen en dichos listados. Deberá quedar registro en el dispositivo de los intentos de contacto, pues de ellos se podrá solicitar alguna acción de seguimiento posterior por parte del Nivel Nacional de SernamEG. Si se evalúa riesgo grave o vital se debe realizar visita domiciliaria si los intentos de contacto resultan fallidos.

VIII. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES

Este servicio nace al alero del Convenio de Colaboración entre el SernamEG y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana en el año 2011, dicho convenio crea de manera colaborativa entre ambas instituciones la Unidad Integrada VIF SERNAM-CAJ R.M, lugar donde se prestaba asesoría y atención psicosocial y Jurídica a las Mujeres que concurrían al Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, por haber vivido violencia contra la mujer en el contexto de pareja. Dicho servicio se presta luego desde la Dirección Nacional de SernamEG, específicamente por profesionales de la Unidad en VCM hasta el año 2015.

En la actualidad el Servicio se concreta a través de un seguimiento telefónico que se realiza por parte de las operadoras/es de SATT, a mujeres a quienes se les ha otorgado alguna medida cautelar decretada por el Centro de Medidas Cautelares (CMC), de los Tribunales de Familia de Santiago en el contexto de causas iniciadas por Violencia contra la mujer por parte de sus parejas,

Telemática en el Nivel Central de SernamEG, que luego son reenviadas para su seguimiento a SATT desde este nivel de manera periódica.

- Desde el Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG se analiza y estudia cada acta por una Asistente social, quien posteriormente hará contacto telefónico con la mujer semanalmente. En dicha llamada se realizará Orientación y derivación de acuerdo a la evaluación del riesgo actual de la mujer, se orientará respecto al proceso legal que está viviendo y se efectuará derivación a dispositivos de atención de SernamEG que corresponda según el domicilio o lugar de Trabajo de la mujer.
- Se realizarán al menos 4 intentos de contacto con diferenciación de días y horas (todos entre las 09:00 y las 19:00 horas)
  De estas llamadas se elabora un informe que es enviado diariamente a los Centros de la Mujer donde se ha derivado. Se remitirá además por parte del Servicio de atención telefónica al dispositivo que corresponda la atención, el informe de la o las causas en las que la mujer esté citada a Audiencia y otros antecedentes que permitan evaluar el riesgo que vive la mujer.
- Cuando de una evaluación de riesgo hecha en este contexto, se verifique que la mujer está viviendo violencia de género en contexto de pareja, evaluado como Grave o Vital, se deberá informar inmediatamente, en un plazo no superior a 8 horas al Centro de la Mujer correspondiente al domicilio de la mujer, con copia a la Dirección Regional respectiva y a la Encargada del dispositivo SATT a nivel Nacional.
- Se solicitará poder efectuar contacto telefónico con la mujer para su atención por parte del dispositivo, dentro de las 24 horas posteriores a recibir el informe.
- El Centro de la Mujer deberá efectuar al menos 4 intentos de llamado en diferentes horarios para contactar a las mujeres que no hayan ingresado aún al dispositivo y que se mencionen en dichos listados. En caso de no contestar los llamados se debe realizar visita domiciliaria de acuerdo a evaluación de riesgo en los casos de riesgo grave o vital. En cada Centro de la Mujer deberá quedar registro de los intentos de contacto, pues de ellos se solicitará reporte anual por parte del Nivel Nacional de SernamEG.

IX. ACTORES CLAVES DEL MODELO

Roles y Funciones de los Actores involucrados

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

MONITOREO Y ASESORÍA TÉCNICA DEL SERVICIO

El contacto directo con el equipo que interviene, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua del dispositivo, 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.

Rol:

Contraparte técnica, perteneciente al Equipo Nacional del Programa de Atención, Protección y Reparación de la Unidad VCM de SernamEG Nacional.

Su función es realizar seguimiento y acompañamiento al trabajo de SATT, otorgando asesoría técnica/metodológica en VCM de manera continua.

Ello contempla inducción desde la Unidad VCM, que considera las líneas programáticas y los objetivos institucionales, especialmente respecto al trabajo con mujeres que viven o han vivido violencia de género.

Deberá además prestar asesoría, para determinar la contratación o permanencia de un/a integrante del equipo técnico profesional de Asistencia Telefónica, de acuerdo a las competencias requeridas para la atención y Orientación telefónica en violencia contra las mujeres, por tratarse de una política pública que deben garantizar la debida diligencia del Estado.

Existirán distintos niveles de acompañamiento y seguimiento que deberá realizar. Entre ellas:

- Diseño de las orientaciones y lineamientos técnicos del dispositivo.
- Monitoreo de la ejecución presupuestaria del convenio suscrito con la entidad ejecutora del Servicio de atención telefónica y telemática, registrando los incumplimientos que den lugar a sanciones, notificando a la contraparte de los incumplimientos detectados.
- Seguimiento y asesoría técnica de los servicios brindados por SATT en los dispositivos de VCM; coordinando reuniones de manera bimensual.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales de carácter nacional de redes de atención no presencial.
- Gestionar y/o implementar espacios de capacitación y evaluación para el equipo del dispositivo; al menos 4 veces al año.
- Monitoreo del estado de avance del convenio suscrito para la prestación del Servicio de atención telefónica y telemática.
- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia de los servicios solicitados a nivel nacional;
- Apoyar al dispositivo en materias de mayor complejidad que requieran definiciones desde el área nacional; así como el análisis y la articulación para la atención de casos complejos o de violencia Grave o Vital que se informen por parte de SATT.
- Supervisión técnica mediante escuchas y análisis aleatorio de atenciones telefónicas, verificando factores relevantes en la calidad de la atención, las evaluaciones deficientes

Las modalidades pueden ser las siguientes:

- Videoconferencias para la asesoría y retroalimentación.
- Llamadas telefónicas, y correos electrónicos para asesorar en temas o casos puntuales.
- Visitas en terreno para la supervisión.

Para ello, se deben generar registros de las supervisiones en terreno y por video llamadas.

- **Equipo del SATT**

Ejecutor

Roles:

Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución del dispositivo SATT, siendo contraparte de la Dirección Nacional.

- Asesoría y acompañamiento técnico del equipo del dispositivo SATT a cargo, para la atención de calidad de la población atendida;
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica desde Nivel Nacional de SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dicho nivel;
- 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; que sean pertinentes al tipo de prestación que realizan.
- Facilitar la participación del equipo en los encuentros, capacitación y espacios de reunión con SernamEG.
- Capacitación de forma continua al equipo técnico profesional del SATT en temas de violencia de género contra las mujeres, primera acogida, intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, evaluación de riesgo, mapa de redes institucionales, medidas de protección y autoprotección, cuidado de equipo, y otros procedimientos indicados por la Unidad VCM de SernamEG.

  Todas las capacitaciones deberán contar con mecanismos de control para la verificación de su eficacia. Dichos resultados deberán ser comunicados a SernamEG a través de Supervisora de dispositivo.

- Mantener activa plataforma Web que contenga toda la información de cada uno de los servicios que brinda SATT, que permita el seguimiento desde Nivel Nacional de SernamEG y según especificaciones técnicas de convenio suscrito.
  - Mantener registros y la documentación requerida para la supervisión;
  - Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipo y SernamEG, entre ellos, en capacitaciones y evaluaciones programadas anualmente;
  - 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 Nacional y/o Direcciones Regionales respecto de datos de su región, de manera oportuna.
  - Entregar reporte mensual de todos los servicios prestados, más la estadística correspondiente a dichos servicios.

- Reporte periódico de todas las llamadas de emergencia atendidas.
- Reporte de llamadas por casos complejos y/o de violencia grave o vital hacia mujeres en el contexto de pareja, los que no podrán pasar de las 12 horas desde que se recibe la llamada que informan de dicha situación.
- Generar informe semestral de Gestión que considere datos cuantitativos y aspectos cualitativos de desarrollo de prestación de los servicios, fortalezas y nudos críticos detectados.
- Realizar plan de cuidado del Equipo SATT junto a Psicóloga que incluya trabajo individual y grupal, el cual deberá ser evaluado junto a Encargada Nacional del dispositivo para efectuar el diagnóstico y diseño de nuevas acciones a implementar para el cuidado del equipo de SATT.
- Realizar tareas encomendadas en convenio con dedicación exclusiva al SernamEG.
- Regirse en lo no estipulado en el convenio suscrito a lo señalado en propuesta técnica presentada y Orientaciones Técnicas elaboradas por SernamEG.

- **Equipo Técnico Profesional de Atención Telefónica**

Roles:
Responsables de la ejecución del servicio.

Funciones:

- Otorgar atención de calidad y especializadas a las mujeres y hombres atendidos de manera no presencial, con dedicación exclusiva al servicio;
- Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipo y SernamEG, entre ellos, en capacitaciones y evaluaciones programadas anualmente;
- 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 Nacional de manera oportuna.
- Entregar reporte mensual de todos los servicios prestados, más la estadística correspondiente a dichos servicios.
- Reporte periódico de todas las llamadas de emergencia atendidas.
- Reporte de llamadas por casos complejos y/o de violencia grave o vital hacia mujeres en el contexto de pareja, los que no podrán pasar de las 48 horas desde que se recibe la llamada que informan de dicha situación.
- Entregar información sobre casos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Nacional.
- Participar Plan de cuidado del Equipo SATT

X. INFRAESTRUCTURA MÍNIMA REQUERIDA PARA DISPOSITIVO

Para que el Modelo pueda llevarse a cabo de una manera óptima, debe contar a lo menos con las siguientes condiciones:

Infraestructura Necesaria

-1 Sala de espera o descanso para profesionales de Atención de SATT.

-1 Sala para atención de operadoras para al menos 15 personas cómodas.

-2 baños (mínimo)

Equipamiento de sala de descanso

- Citófono y alarma.
- 1 cámara de seguridad.
- 4 sillas para sala de espera o descanso
- 1 sofá para sala de descanso
- 1 mural de corcho
- 1 hervidor de agua
- 1 termo
- 15 tazas
- 15 vasos
- 15 cucharas
- 1 bandeja
- 1 basurero
- 1 reloj de pared

Condiciones del área de trabajo o sala de atención para operadoras

Se debe estimar un área promedio de 3,75 metros cuadrados por persona incluyendo aéreas de circulación y equipos. Esto teniendo en cuenta un espacio para el descanso de 10 minutos cada hora, ejercicios de estiramiento y prevención. En los espacios de trabajo con áreas comunes, según Norma ISO 14738:2002, el espacio disponible libre a partir del borde de la mesa para la movilidad de la silla y de la persona debe ser mínimo de 1 metro.

recomienda una superficie que va desde los 1,0 a 2,1 m2 (dependiendo de la tarea) para puestos de trabajo destinados a tareas de tipo administrativas.

Asiento o Silla para puestos de trabajo: Éste debe ser tapizado en lanilla (para una buena disipación de la transpiración e intercambio de calor) con su borde frontal levemente curvado hacia abajo, con el fin de no presentar un borde demasiado esquinado que presione los tejidos y músculos del muslo hacia la rodilla y así evitar la correcta irrigación sanguínea de las extremidades inferiores. Deben tener un soporte ergonómico y permitir la posibilidad de regulación de su posición con respecto al plano horizontal. El pedestal debe permitir que su altura sea regulable en un rango que cubra los comprendidos entre los 44 y los 51 cm, para cubrir el 90% de las personas, y sus cambios posibles, para así evitar la compresión de la zona de tejidos y vasos en la zona inferior del muslo. El pedestal debe estar provisto de cinco patas con ruedas, con la finalidad que tenga una buena movilidad (giros en 360°), estabilidad y permita el desplazamiento de la persona en su puesto. Debe ser regulable o telescópico para la altura del asiento y permitir el ajuste angular de la posición del asiento.

En cuanto a **muebles** es importante tener en cuenta que la una medida cómoda para todos los puestos de trabajo es mínimo 90 cms de ancho por 60 cms de profundidad y cada puesto de trabajo debe tener un soporte de los pies, apoya muñecas y mouse Pad. Se debe tener el espacio suficiente para monitor, teclado y mouse. La torre del computador en base fija debajo de la superficie o en la medida de lo posible tener PC todo en uno.

Se debe tener en cuenta que entre cada puesto de trabajo exista una barrera o separación entre cada persona que ayude a minimizar el ruido. El recinto donde funcione el SATT, debe tener máximo 55 db, esto implica ser muy cuidadoso en el material aislante entre cada puesto.

La **temperatura** ambiente debe estar entre 20 y 24 grados centígrados.

Las **condiciones de ventilación** es un factor muy importante, se debe tener en cuenta que una persona con computador equivalen a 2.5 personas respirando. El exceso de monóxido de carbono genera sensación de sueño y agotamiento, es por ello que el espacio de trabajo debe tener buena ventilación, privilegiando la ventilación natural dado que muchas personas se enferman con los aires acondicionados.

Para la **iluminación** se tiene un parámetro y es tener al menos el 50% de la iluminación de tipo natural sin contacto directo de las y los Profesionales y equipos con el sol para evitar cansancio en los/as Técnicos/as y profesionales de atención telefónica y deterioro más rápido de los equipos. Se recomiendan tubos fluorescentes, de alta eficiencia, con balastro electrónico y color de la luz tipo blanca-fría a luz-día

El lugar habilitado para el trabajo del Servicio de atención telefónica debe ser **seguro**, ya sea

XI. 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 a Burnout[2].

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 para que el equipo técnico profesional de Atención telefónica se desenvuelva 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 espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[3], 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.
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.