282-166

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

JLS/JLG/LFS/LFZ/JHC

APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DEL "MODELO PILOTO DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA DE MUJERES EN EL CENTRO DE MEDIDAS CAUTELARES DE SANTIAGO" DEL PROGRAMA "ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES" DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1591

Santiago, 31 DIC 2019

VISTOS:

Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1 (Ley19.653), de 2000, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia; Ley Nº 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; la Ley 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República;

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 relaciona con el/la Presidente/a de la República por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto, ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.

2. Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene por misión "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país".

3. Que, Que, dicho objetivo se concreta a través de la Unidad de Violencia contra las Mujeres, donde se implementan dos programas que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:
   - Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres
   - Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres

4. Que, el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación para Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, 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), Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja, Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

5. Que, desde el año 2019, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género puso en marcha un programa piloto, lo que se traduce en la creación de un nuevo modelo de atención en Violencia contra las Mujeres, en adelante VCM, a fin de otorgar acompañamiento, atención y representación jurídica a las mujeres que concurran a hacer denuncias o, a la primera audiencia por causas de VIF, al Centro de Medidas Cautelares de Santiago, y que ingresan a audiencias inmediatas por la complejidad de los hechos denunciados.

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

7. 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.

8. Que, en base a las argumentaciones y disposiciones legales citadas, se determina lo siguiente,

RESUELVO:

1°. APRUÉBENSE, las Orientaciones Técnicas para el **"Modelo Piloto de Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago"**, del Programa "Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres" de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres 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:

ORIENTACIONES TÉCNICAS / MODELO PILOTO / "Modelo Piloto de Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago" / PROGRAMA / "ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES" /UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES / SERNAMEG

PRÓLOGO

El Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echenique, junto con la Agenda Mujer, liderada por la Ministra Isabel Plá Jarufe, definen una serie de desafíos cuyo principal objetivo es terminar con la discriminación y con las brechas entre hombres y mujeres que el mismo Presidente enfatizó: *"Frente a todos ustedes y frente a todos mis compatriotas, quiero expresar, con la mayor fuerza y claridad, el firme compromiso de nuestro Gobierno para avanzar, con decisión y urgencia, hacia una sociedad en que, respetando nuestras maravillosas diferencias, podamos avanzar para que hombres y mujeres tengamos los mismos derechos, deberes, oportunidades y dignidad"*[1].

El Gobierno plantea objetivos en sintonía con la Organización de Naciones Unidas (ONU) y diversas Convenciones Internacionales que han sido ratificadas por el Estado de Chile. Como la

[1] http://www.msgg.gob.cl/wp/index.php/2018/05/23/todosportodas-presidente-pinera-anuncia-agenda-de-equidad-de-genero/

Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible (2015), la cual constituye un llamado a que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas las personas. La Agenda profundiza los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y propone avanzar hacia aquellas metas que no fueron alcanzadas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos[2], aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

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

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

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

  En esta Convención, considerada la carta internacional de derechos de las mujeres, define qué es la discriminación y establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981. Chile ratificó la CEDAW en 1989, pero su implementación comenzó el año 1991, con la creación del Servicio Nacional de la Mujer.

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

  La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Los Estados Partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité examina esos informes y puede también aceptar denuncias e investigar situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

  El Ministerio y Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, forman parte de la comisión país que reporta los avances nacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres.

Contexto Nacional

En el transcurso de las últimas décadas, las mujeres en Chile han experimentado una transformación que ha tenido efectos significativos: avances en la igualdad ante la ley, valoración e impulso a su incorporación plena a la vida pública en todos los ámbitos, mayor autonomía personal e independencia económica con la creciente incorporación al mundo del trabajo y el emprendimiento. Paralelamente, se ha avanzado paulatinamente hacia la corresponsabilidad, involucrando a los hombres en los cuidados de la familia y compartiendo con ellos las responsabilidades.

En sintonía con lo anterior, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera se ha propuesto avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos: consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes, impulsando una agenda legislativa tendiente a modificar el régimen de sociedad conyugal permitiendo a la mujer

---

[2] http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/. También disponible en https://undocs.org/es/A/RES/217(III)

[3] Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/wrgsindex.aspx

administrar la sociedad y/o sus bienes propios, terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte, asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

El Gobierno busca generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía y la integración laboral de las mujeres, promover una cultura de respeto a su dignidad en todos los espacios y a la protección de su vida y su integridad, combatiendo sin tregua la violencia intrafamiliar, apoyar a las mujeres en situaciones especiales de vulnerabilidad, y fortalecer la participación de las mujeres en cargos de responsabilidad y en cargos de representación política.

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

CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Conforme a la Ley N°20.820, del año 2015, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, "la Equidad de Género comprende el trato idéntico o diferenciado entre hombres y mujeres, que resulta en una total ausencia de cualquier forma de discriminación arbitraria contra las mujeres por ser tales, en lo que respecta al goce y ejercicio de todos sus derechos humanos".

Esto quiere decir que el Servicio interviene en una de las formas específicas de discriminación que se produce en nuestra sociedad, que está referida a la desigualdad o discriminación por razón de género. Para el desarrollo de esta tarea, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido, para el año 2020, los siguientes objetivos estratégicos:

1. Fortalecer la **autonomía económica** de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, acciones y programas con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo.

2. Promover y fortalecer la **autonomía física** de las mujeres y jóvenes, mediante la implementación de programas e iniciativas para el fortalecimiento del ejercicio de sus derechos en los ámbitos de la sexualidad y la maternidad.

3. Contribuir a fortalecer las **autonomías de las mujeres**, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia, a través de la representación especializada.

4. Fomentar la **participación de las mujeres** en diversos ámbitos de la sociedad, en la toma de decisiones y en cargos de representación públicos y privados, en igualdad de condiciones y oportunidades que los hombres.

1. Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

Los Programas, acciones y distintas líneas de intervención del SernamEG, se basan en enfoques de intervención, que determinan la manera de gestionar los programas y suponen un

posicionamiento ético, una base teórica y metodológica, y ciertos aspectos técnicos operativos. A continuación se desarrolla brevemente cuáles son y en qué consisten los enfoques:

a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género.

El enfoque de Derechos Humanos reconoce "los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población"[4] (UNFPA).

La Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) se promueve la **igualdad sustantiva** como horizonte de las acciones de equidad de género. Más allá de la igualdad formal que pueda garantizarse a través de las legislaciones, los Estados deben asumir un compromiso activo para que sus acciones generen igualdad de acceso y oportunidad, para lo cual, es necesario distinguir cómo operan las brechas y barreras y orientar medidas específicas de acción afirmativa temporales, que permitan frenar y/o neutralizar, las dinámicas de discriminación existentes en los distintos ámbitos.

Si bien, el enfoque de Derechos Humanos nos ofrece un marco general para la intervención en políticas sociales, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene como misión: "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país"[5]. Las intervenciones del Servicio, por tanto incorporan el enfoque de derechos humanos de las mujeres, específicamente.

El logro de los objetivos estratégicos del Servicio, debe considerar dos principios que permiten asegurar la pertinencia de la intervención; estos son el territorio y la interseccionalidad:

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

El Concepto de territorio ha ido modificándose desde una concepción únicamente jurídica, a un concepto más complejo; "El territorio es un concepto teórico y metodológico que explica y describe el desenvolvimiento espacial de las relaciones sociales que establecen los seres humanos en los ámbitos cultural, social, político o económico"[6] (Llanos, 2010). Los Programas Sociales se instalan en el territorio y son permeados por el mismo. A fin de garantizar una mayor eficacia y eficiencia de la intervención, es necesario observar y analizar cómo se comportan las dinámicas y grupos sociales que se espera atender, revisando, a la luz del territorio, cuáles son los ajustes que es necesario hacer al modelo programático existente.

---

[4] Fondo de Población de las Naciones Unidas; https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos

[5] Matriz de definiciones estratégicas 2019-2023 del SernamEG.

[6] Llanos Hernández, Luis (2010) El Concepto de territorio en la investigación Social. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722010000300001

SERNAMEG FISCAL

En el territorio nos encontramos con dinámicas de inclusión y de exclusión. La Interseccionalidad se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Las personas de culturas y pueblos indígenas, y/o migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia y su identidad.

SernamEG entonces, propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas.

De esta manera, tanto el enfoque de territorio como de interseccionalidad promueven la generación de análisis en torno a las dinámicas que se producen y cómo estas afectan a públicos específicos, para saber cuáles son los ajustes necesarios en la intervención local que se realiza, a fin de gestionar programas con una mayor pertinencia y por tanto eficacia y calidad.

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2020, el Servicio implementa un Modelo de Gestión Programática transversal, que tiene por objetivo asegurar el correcto funcionamiento en cada una de las regiones, incorporando el sello del Gobierno de acuerdo a los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos. Una nueva forma de trabajar que buscará estandarizar los procedimientos entregando una guía o mapa de ruta que mejorará la gestión, homologando el trabajo de Arica a Punta Arenas; creando un lenguaje común para todos en el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.
Se entiende por correcto funcionamiento, a la gestión que se realiza de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos.

1. Gestión Programática
Actores claves y sus funciones
a.1 Actores Claves en Nivel Central:
I. Depto. De Ejecución de Políticas y Gestión de Programas:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución de los programas en los distintos niveles, y garantizar su concordancia con los lineamientos entregados por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- Liderar seguimiento de resultados y definición de planes de mejora que aseguren una ejecución programática de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos.
- Revisar y acordar con las regiones los planes de supervisión de ejecutores.
- Definir procesos, herramientas, instrumentos y lo necesario para la gestión de programas.
- Instruir a áreas programáticas en materias de procedimientos, administración de recursos, coordinación y control de gestión, vinculados al área respectiva.

II. Jefas de Programas y Equipos:

Funciones:

- Responsable de asesorar, capacitar y brindar soporte en temas de gestión programática a los equipos regionales.

- Proponer y diseñar ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia e impacto esperado.
- Elaboración de materiales para el desarrollo de los programas, guías, orientaciones, de formación de rquipos y trabajo con participantes.
- Definir estándares mínimos para la adecuada implementación del programa.
- Velar por la correcta implementación de su programa.
- Administrar y optimizar los recursos del programa, velando por el debido uso de éstos, mediante el control de rendiciones.
- Definir perfiles profesionales y técnicos, para los equipos de trabajo que ejecutan el programa.

III. Control de Ejecución de Programas (dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión)

Funciones:

- Control y seguimiento al plan de supervisión y evaluaciones realizadas a los ejecutores por las Direcciones Regionales.
- Supervisiones en terreno complementarias a ejecutores que presenten mayores riesgos o quiebres de control para recomendar a las autoridades del Servicio, medidas de mitigación.
- Coordinar acciones de seguimiento derivadas de los hallazgos de auditorías internas o externas.
- Evaluar la gestión y grados de cumplimiento de los ejecutores de acuerdo a lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Estandarizar instrumentos y procedimientos de gestión entre los Programas.

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, cada Dirección Regional cuenta con las siguientes unidades básicas: Asesoría legal, Asesoría Comunicacional, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, Administración y Finanzas y Gestión de Programas.
Sus funciones son:

- Implementar el Modelo de Gestión Programática de la Región para asegurar la correcta ejecución de programas en la región.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del DEPGP y Directora Nacional, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas. Para la gestión de las soluciones puede apoyarse en las áreas de soporte de nivel central.
- Responsable de la supervisión de ejecutores, velando por el cumplimiento del programa y por el debido uso de recursos, para lo cual elaborará un plan de supervisión anual.
- Representar al SernamEG en la región.
- Validar la información que se genera en la gestión regional, velando por la confiabilidad y oportunidad en la entrega de información de gestión programas, reporte del panel de Control, informes de gestión y otros que se indique.

II. Gestión de Programas Regional:

La gestión de Programas en las regiones está constituida por la Coordinadora de Programas y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas y son, en la región, el soporte para la gestión de Programas, siendo el soporte básico de la Directora Regional en las materias relacionadas.
Sus funciones son:

- Coordinar la relación con equipos ejecutores.
- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, diseño teórico metodológico de los programas, trabajo con registros administrativos y demás materias necesarias para la gestión de los Programas.
- Asegurar el debido uso de recursos del programa, controlando y validando rendiciones (supervisión), para lo cual recibe apoyo de Administración y Finanzas Regional.
- Realizar correctamente la implementación y ejecución del o los programas, asegurando la pertinencia territorial del mismo.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Directora o Director Regional y/o al Área Programática del Nivel Central, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas.
- Entregar información confiable y oportuna sobre la gestión de programas validando la información entregada por los Ejecutores.
- Proponer ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia territorial.

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:

Ejecutores

Frecuentemente, el equipo está compuesto por Contraparte Administrativa o Representante del Ejecutor, Contraparte Contable y el Equipo Programático, que está a cargo de la ejecución. De contar con disponibilidad de recursos, se recomienda considerar la contratación de Apoyos Administrativos. El Equipo Programático se constituye y selecciona a partir de los perfiles establecidos en las Orientaciones por el Servicio.

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

- Ejecutar el Programa de acuerdo a los lineamientos entregados por el Servicio, promoviendo la participación de los equipos en las instancias formativas del Servicio y mostrar disposición para las supervisiones en las modalidades que sean requeridas.

- Implementar el Programa a nivel territorial considerando una infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio, avanzando hacia el cumplimiento de los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención a público a fin de promover la igualdad de oportunidades y de inclusión social de personas con discapacidad (Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo año 2015).

- Contratar y gestionar un equipo para la ejecución del Programa que cumpla con las indicaciones entregadas por el SernamEG.

- Asegurar el buen uso de los recursos transferidos e inyectados por el mismo ejecutor o terceros (siempre y cuando sea el caso), manteniendo un riguroso control del gasto y realizando en tiempo y forma las rendiciones presupuestarias (procedimiento indicado en el Manual de Rendiciones vigente del Servicio).

- Aplicar los instrumentos de registro administrativo de la gestión, de acuerdo con lo instruido en las Orientaciones Técnicas (OT), asegurando un adecuado sistema de archivo de trámites originales y resguardando la información en el sistema o planilla que el Servicio indique, procurando que la información se consolide prácticamente en tiempo real o con un desfase menor, a un mes.

- Elaborar informes de gestión presupuestaria, administrativa, de rendiciones y de ejecución en plazos y formas indicados por el Servicio.

- Gestionar asociaciones con actores clave para difundir la oferta del Servicio y promover la realización de acciones conjuntas que potencien la intervención y su integralidad.

- Promover la coordinación entre los distintos programas del Servicio, presentes en el territorio o comunas aledañas, a fin de generar intervenciones integrales.

- Proponer a la Dirección Regional del Servicio, ajustes al Programa a nivel local, a fin de garantizar la pertinencia del mismo y promover un mayor impacto de la intervención.
- Generar mecanismos para la detección y adecuada derivación de casos de violencia contra las mujeres (a partir de la ficha única de inscripción u otras instancias pertinentes).

b) Implementación

El proceso de implementación es aquel a través del cual, un ejecutor, genera las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del programa, con apoyo de la Dirección Regional del Servicio.

Los requerimientos para la implementación se agrupan de la siguiente manera:

1. **Cumplimiento de requisitos logísticos:**

- Garantizar con un espacio físico adecuado para la atención de las mujeres y la realización de las actividades con condiciones de accesibilidad, privacidad, iluminación, ventilación y baños de acuerdo a lo que requiera la intervención.
- Disponer de los mobiliarios de oficina e insumos requeridos: Gestionar los procesos de compra e instalación necesarios, computador, teléfono, escritorio y silla, impresora, data show, conectividad a internet, materiales de oficina y para el trabajo con participantes del programa, hojas, tonner, papelógrafos, plumones.

2. **Equipo Ejecutor:**

- El ejecutor debe contar con un equipo acorde a lo requerido por cada programa, gestionando procesos de selección públicos y transparentes garantizando en los mismos, el cumplimiento del Perfil técnico establecido por SernamEG.
- Los contratos del equipo ejecutor deberán cumplir con las normativas en materia laboral vigentes en el país que son recogidas, igualmente en el Convenio de Transferencias, pudiendo, de acuerdo a sus criterios institucionales, gestionar mejoras en beneficio de las y los trabajadores.
- La Dirección Regional del Servicio tiene a su cargo la habilitación de equipos ejecutores en aspectos tanto técnicos como administrativos, a fin de garantizar la correcta ejecución del programa. Es de vital importancia que el ejecutor comprometa la participación activa del equipo en las instancias que indique la Dirección Regional del Servicio para estos efectos.

El cumplimiento de los requisitos antes mencionados corresponde a una adecuada implementación que permite generar las condiciones necesarias para el desarrollo y gestión de los programas con estándares de calidad.

c) Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión.

En el trabajo de los Programas Sociales se produce cierta información pues se registra y recaba información referida a las y los participantes, mediciones a la llegada al programa y sobre los procesos de las personas durante el desarrollo del mismo, así como de seguimiento. Por ejemplo,

la ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido, diferenciando entre grupos cómo se comporta la variable observada en base a otras como edad, nivel educativo alcanzado, ruralidad, migración, pertenencia étnica, raza, tipo de violencia a la que ha estado expuesta la mujer, factores y niveles de riesgo asociados, tipo de emprendimiento que desarrolla.

La información que se genera en la gestión de programas o trámites sociales, es a lo que se llama registro administrativo. En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de los mismos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país: denuncias presentadas por VCM al año, mujeres en el parlamento y en cargos de representación a nivel local, métodos de anticoncepción más utilizados, tasa de fecundidad adolescente, matrícula de hombres y mujeres en las distintas carreras técnicas y profesionales.

Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes, también como herramienta de gestión ya que nos permiten identificar demandas en el territorio, entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

En el trabajo con registros administrativos resulta crucial garantizar la **calidad de los datos**; para ello se recomienda lo siguiente:

Para la aplicación de cualquier instrumento de recolección de información es indispensable generar un vínculo de confianza entre entrevistador/a y en este caso, participante.

Es fundamental que la persona que aplica la ficha, conozca el instrumento y sus variables, a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para garantizar la **exactitud** de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas que podrían conducir a errores, así como revisar las fichas respondidas para asegurar que estén correctamente respondidas y completas. En caso de detectar inconsistencias o vacíos en el llenado, el equipo ejecutor debe contactar a la persona participante y completar o validar la información.

Los instrumentos están pensados para ser parte integral de la intervención, son **relevantes** en la medida en que la información obtenida resulta de utilidad para el programa y la intervención.

A fin de garantizar la **oportunidad y puntualidad** de la información, se recomienda aplicar las fichas cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en las Orientaciones Técnicas. Es importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación, ejemplo de esto son las mediciones que realizamos antes de comenzar la actividad para evaluar el estado de llegada de la persona o su emprendimiento que suelen llamarse ex ante o diagnósticas, las que se aplican durante la intervención misma, y aquellas en las que se evalúa a posteriori el resultado de la intervención, como son aquellas al egreso o ex post. La pertinencia supone que la información que se va generando, se tiene que registrar en el sistema informático o planilla diseñada con este objetivo casi a la par de la recolección de la información.

- Para cumplir con la puntualidad de la información, cada ejecutor deberá asegurarse de que el desfase en la entrega de la información sea mínimo; para ello, el primer día hábil de cada mes, el ejecutor garantizará contar con toda la información relativa al mes de gestión

inmediatamente anterior, subiéndola al sistema informático, que es la herramienta básica para el registro de las intervenciones.

En el trabajo con registros administrativos es crucial la **accesibilidad**, motivo por el cual, las fichas deberán archivarse ordenadamente, de acuerdo a lo que cada programa instruya, garantizando que los equipos ejecutores tengan la información a mano y que se resguarde la **confidencialidad** de la misma de acuerdo con la Ley 19.628 de Derecho a la Privacidad.

Funcionamiento del Sistema Informático

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con un Sistema Informático que contiene la información referente a participantes contenida tanto en la Ficha Única de Postulación, Fichas específicas de los distintos Programas e información respecto a la asistencia a las intervenciones. Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Para garantizarlo, los Equipos Ejecutores, tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para hacer el cierre de la subida de información del mes anterior.

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del e-learning dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores, realizar el curso, participar en las pruebas del Sistema que se indiquen desde el Servicio, reportar errores y dificultades de funcionamiento, subir constantemente la información al sistema procurando que el sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar en caso de cambio profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema[7].

Requisitos para el Sistema Informático

1) CPU Intel o AMD de 1,5 Mhz
2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)
3) Navegadores WEB Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (Noviembre 2019)
4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.
5) Internet dedicado de al menos 10 megas[8].

d) Protocolos:

A fin de resguardar la continuidad en el funcionamiento de los programas, se establecen una serie de protocolos para el abordaje de situaciones excepcionales que, eventualmente podrían poner en riesgo la normal ejecución de los programas. En estos casos, es necesario remitirse a los protocolos generales que para ello se han establecido:

- Plan frente a catástrofes y emergencias.
- Procedimiento en caso de no continuidad de un ejecutor.
- Protocolo de denuncias de vulneración de derechos de participantes en el marco de los Programas del Servicio.

e) Optimización territorial

[7] Cabe indicar que, en caso de una falla mayor en el Sistema Informático, cada Programa del Servicio dispondrá de un medio alternativo para la recopilación de la información (hoja de cálculo Excel u otro pertinente), manteniéndose los procedimientos y responsabilidades indicadas para los ejecutores.

[8] El requerimiento vinculado a conectividad de internet, se ajustará de acuerdo a la disponibilidad del servicio a nivel local, ya que la oferta, fluctúa significativamente en el país.

Se espera que cada ejecutor, desde el nivel local, pueda proponer medidas de optimización territorial, la cual entenderemos como el proceso a través del cual, un modelo programático diseñado con ciertos niveles de abstracción se ajusta al territorio, a fin de garantizar la eficacia y efectividad de la gestión y, por tanto, del impacto del Programa. Este proceso se realiza en el proyecto comunal, pero constituye un proceso permanente de mejora continua.

Con base a los enfoques mencionados anteriormente, es fundamental contar con un diagnóstico acabado de la situación de la localidad con relación específicamente a los asuntos que se planea abordar en las intervenciones y una base general diagnóstica sobre los principales indicadores de género. Este diagnóstico, elaborado en el proyecto del ejecutor, es necesario revisarlo para realizar una planificación estratégica del Programa en el territorio.

Conocer la realidad del territorio y conocer las instituciones públicas y privadas que trabajan en el mismo a través del mapa de actores nos permite distinguir públicos prioritarios, así como alianzas necesarias para llegar a estos públicos y fortalecer la intervención.

2. Coordinación Intersectorial

a) Interinstitucional

La Coordinación Intersectorial es una forma de mejorar la intervención, a través del apalancamiento de recursos, así como de la derivación oportuna de participantes del Programa hacia programas de otras instituciones para recibir atención y acceder a espacios en los cuales satisfacer otras necesidades de las participantes. Tambien se expresa en la generación de concatenaciones y escalonamientos que permitan profundizar la intervención realizada y apoyen el desarrollo de habilidades en las y los participantes. En ambos casos, el objetivo de estas coordinaciones es potenciar la integralidad de la intervención.

En un análisis piramidal, el Nivel Central del Servicio, firma convenios con otras instituciones que describen los acuerdos y compromisos. En el Nivel Regional se operativizan estos acuerdos generando para ello, con base a la pertinencia, acuerdos operativos a Nivel Regional, mismos que son implementados a nivel local por las instituciones ejecutoras. Además, en las Direcciones Regionales y de Ejecutores, resulta crucial potenciar la coordinación con otros sectores públicos y entidades privadas.

Elaboración de mapas de actores:

Cada ejecutor debe elaborar un mapa de actores que identifique cuales son los sectores y las instituciones vinculadas con la promoción de la autonomía de las mujeres en el territorio, identificar su misión, en qué consisten sus intervenciones y revisar las posibles alianzas que se pueden establecer a fin de potenciar el programa y sus objetivos. En algunos programas esto se resuelve vía coordinación bilateral, mientras que en otros se propone la gestión de mesas de coordinación intersectorial. Ello depende tanto del territorio como de lo avanzado del proceso intersectorial y se entregan instrucciones específicas para cada programa más adelante. Para todos los casos, se recomienda establecer planes de trabajo que incorporen instancias de monitoreo que permitan potenciar y detectar dificultades de coordinación a fin de ir las subsanando.

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades

En la medida en que los programas del Servicio forman parte de la política social, específicamente del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, la coordinación con sus distintos programas resulta crucial (la excepción a esto podrían ser los ejecutores del Programa en Mujer y Participación Política y Mujer Emprende, porque el tiempo del Convenio es mas breve y se relaciona con acciones específicas; sin embargo, desde el Nivel Regional es igualmente recomendable establecer el vínculo). El compromiso que tienen los Programas de SernamEG en este marco, es garantizar el acceso preferente de mujeres participantes en el subsistema. Para potenciar estas coordinaciones, es necesario a nivel local sostener reuniones y entregar

información respecto a las fechas de postulación, informar a las contrapartes los perfiles, procesos y las descripciones de los programas en términos generales.
Este año, en la ficha única de ingreso a los programas SernamEG se integró la consulta por si participan en el Subsistema; a partir de esa indicación se gestionará el acceso preferente de acuerdo a los procedimientos instruidos por cada programa.
Las intervenciones del Servicio son el referente de la incorporación de género en los programas y acciones. A fin de contribuir al objetivo del Servicio de transversalizar la perspectiva de género, se recomienda establecer en el plan de trabajo de coordinación, instancias de capacitación con los equipos de los otros sectores e instituciones públicas y/o privadas.

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud)

Las Participantes en Programas del Servicio son público prioritario del Programa Odontológico Integral, motivo por el cual, se incorpora en la ficha única de ingreso la pregunta por si la participante quiere ser derivada al Componente Más Sonrisas, de dicho programa, que está destinado para mujeres con un daño severo.
En caso de detectar que el daño es menor y no requiere el Más Sonrisas, el Ministerio de Salud deriva internamente para su atención. La detección debe realizarse durante todo el año con el ingreso de las mujeres y la derivación se realiza a través de listados que son entregados a los referentes odontológicos locales, a fin de mes de mayo[9]. Cada Dirección Regional coordinará los plazos de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al respecto. Cada ejecutor debe conocer las Orientaciones Técnicas de este Programa, tener claridad en torno a la la cartera de prestaciones incluida, a fin de informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando en realidad tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse, por ejemplo, que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

b) Coordinación Intrainstitucional.

A Nivel Regional, cada Dirección tiene a su cargo la entrega de información de los Programas con los cuales cuenta el servicio, así como su localización, misma que será transmitida a los equipos de ejecutores. De la misma manera, cada Dirección Regional promoverá instancias de coordinación de los Programas SernamEG en el territorio, de acuerdo con su estrategia y programación.
Un paso importantísimo en la coordinación de los programas del Servicio es la incorporación en la ficha única para el ingreso a nuestros programas es la pregunta sobre situaciones de violencia sufridas por las mujeres en momentos previos o en la actualidad y si quiere ser derivada a un Centro De la Mujer (CDM). Para el Servicio es importante gestionar formas de detección de situaciones de Violencia Contra las Mujeres a fin de entregar un servicio oportuno al respecto e intervenir para prevenir, atender, proteger y reparar el daño que la exposición a la violencia haya generado. En términos prácticos esto significa garantizar que cada ejecutor de programa tiene contacto directo con la coordinación del CDM más cercano, que los equipos que trabajan en los distintos programas del Servicio cuentan con un apresto mínimo que les permite realizar estas gestiones; apresto que es entregado por las Direcciones Regionales.
Más allá de esta coordinación que ha sido definida, en cada localidad pueden promoverse acciones conjuntas de difusión de programas del Servicio, acciones de capacitación a los actores

[9] Fin de mayo es el plazo a nivel nacional que se entrega desde salud, sin embargo, regional y localmente se puede coordinar envíos posteriores si en los consultorios específicos tienen la flexibilidad y factibilidad para ello, por lo que se recomienda establecer las coordinaciones pertinentes para averiguar si esto fuese posible. Igualmente, se recomienda tener claridad en torno a este plazo pues es importante no generar expectativas que discutan con este gran criterio nacional. Lo que se puede hacer, es enviar a mayo del año siguiente el listado que se continúa elaborando durante el resto del año. En esta situación es necesario aclarar con las participantes que podrán acceder a mediados del próximo año recién. Se recomienda incorporar en el listado, como segundo número telefónico, el contacto del Programa, ya que hay una importante cantidad de cupos que se pierden por no lograr establecer contacto.

clave en enfoque de género, de concatenación y derivación entre programas y cualquier iniciativa que se considere pertinente para dar cumplimiento al objetivo del Servicio con el apoyo y orientación de la respectiva Dirección Regional.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

Las oficinas están presentes en las Direcciones Regionales del Servicio, tanto la implementación como la regulación de las mismas responde, por un lado, a lo mandatado en el Decreto Ley N°680, del 16 de octubre del año 1.990, que obliga a todos los órganos de la Administración del Estado a contar con espacios de atención ciudadana y la Ley N°19.880, del 29 de mayo de 2003 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Las OIRS de SernamEG, además incorporan como parte de sus lineamientos, los enfoques orientadores del servicio. Nuestras OIRS son un espacio de atención de público donde se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica de nuestro Servicio.

Las personas pueden acceder a atención a través de los siguientes canales: página web del servicio, correo electrónico, en forma presencial o telefónica.

El modelo de atención de público de nuestras OIRS, considera los siguientes momentos:

- Contención y primera acogida.
- Detección de necesidades de información y orientación.
- Entrega de información y orientación.
- Derivación vinculante a nuestros dispositivos, redes de servicios públicos, etc.
- Seguimiento.

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

1. Planteamiento del problema

El reconocimiento de la violencia contra las mujeres como una violación de derechos humanos ha situado el problema en la agenda pública mundial. Elevarlo a un problema público permite prevenirlo, atenderlo, sancionarlo y en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

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

El Servicio Nacional de la Mujer SernamEG ejecuta programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos en coherencia con su Misión institucional que busca: *"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país"*.

Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG tiene como objetivo principal: *Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.* En la

actualidad, implementa dos programas, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:

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

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución de acciones directas en las comunidades donde viven las mujeres y la articulación de los dispositivos VCM de la Red SernamEG desplegados a lo largo de Chile.

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje ha sido instalar en el discurso público el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad chilena, que ésta se produce tanto en el espacio privado como público, que sus manifestaciones son diversas y afectan a diferentes mujeres sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

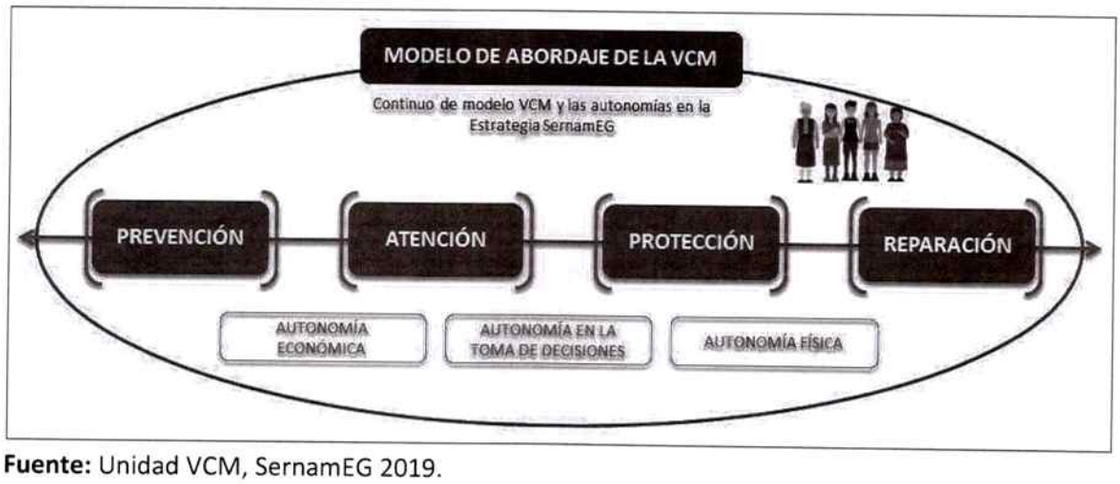
De allí que dicho modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones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

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

Para ello, los programas de la Unidad VCM a través de sus distintos componentes, realizan intervenciones que integran acciones y prestaciones que se articulan desde lo comunitario, para promover espacios en los cuales se tematice la importancia de fortalecer las autonomías en pos de una vida libre de violencia.

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

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

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

sociocultural. En específico, se busca entregar herramientas que permitan sensibilizar, identificar y anticiparse a las situaciones de violencia de género, para poder prevenirlas y erradicarlas.
Desde las acciones de Atención que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias. Esto entendiendo que la violencia de género genera en las mujeres altos niveles de daño psicosocial y aislamiento que, entre otras consecuencias, constriñen el desarrollo personal, la libertad y el ejercicio pleno de derechos.
Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de Protección para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.
Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata, y que implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres. En específico, aquellas que dañan directamente y ponen en peligro la vida de las mujeres y aquellas que atentan gravemente a su integridad.
En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la Reparación, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.
Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje comprende la violencia como un problema complejo en el cual convergen múltiples dimensiones, para lo que se definen prestaciones diferenciadas en el ámbito comunitario, tanto psicosociales y jurídicas como también socioeducativas. Ello con el objetivo de sintonizar con las necesidades de la diversidad de mujeres, considerando los distintos contextos, espacios y manifestaciones de la VCM.

2. Fundamentos teóricos y antecedentes

Enfoques del modelo de intervención:
En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es: *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*[10] .
Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, el modelo de intervención incorpora las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***
Ello se vincula al fortalecimiento de las autonomías de las mujeres, como un elemento fundamental a abordar en el proceso de intervención en VCM, especialmente lo que compete a la autonomía física. Ello entendiendo que mayores niveles de autonomía se relacionan directamente con la prevención, disminución y erradicación de la violencia de género en múltiples contextos, además de contribuir al ejercicio pleno de sus derechos.

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

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel patrimonial, femicidio, trata de personas, mediática, simbólica, institucional, gineco-obstétrica, entre otras.

Asimismo, se requiere visibilizar a ***todas las mujeres***, a lo largo del ciclo vital -sea violencia contra niñas, adolescentes, adultas o adultas mayores- reconociendo su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, "raza", pertenencia a pueblos indígenas, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

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

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

- **Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.

- **Psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

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

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

- **Simbólica:** Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y representaciones sociales, que transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres de la sociedad.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y DIVERSIDAD DE:	
ESPACIOS	Público y Privado
CONTEXTOS	Pareja/íntimo, intrafamiliar/doméstico, laboral, educacional, callejero, carcelario, deportivo, de salud, en el transporte, conflicto armado, manifestación/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofes/desastres socionaturales, virtual/digital, institucional, estatal, colonial, entre otros.
TIPOS	Física, Psicológica, Sexual, Económica/Patrimonial y Simbólica
MANIFESTACIONES	Amenazas, insultos, humillaciones, femicidio, feminicidio, hostigamiento, acoso, abuso sexual, estupro, violación, explotación sexual, gíneco-obstétrica, esterilización forzada, parto deshumanizado, feticidio e infanticidio de niñas, casamiento de niñas, mutilación genital, crímenes de honor, asesinato de viudas, genocidio de mujeres, secuestro, tortura, trata de personas, mediática, grooming, ciberacoso, porno venganza, sextorsión, entre otras.
MUJERES	Sexo/género, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, edad/generación/ciclo vital, clase social/ nivel socioeconómico, raza/color, pueblo originario/indígena, nacionalidad, discapacidad/diversidad funcional, ruralidad/urbanidad, condición de migrante, refugiada, desplazada, privada de libertad, situación de calle, embarazo, portadora de VIH u otra condición de salud/enfermedad, entre otras.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Por otro lado, además de los enfoques Institucionales explicitados en el Capítulo I, la Unidad VCM considera Enfoques específicos que actúan como marcos orientadores en los procesos de intervención, atendiendo a la diversidad de mujeres en el territorio nacional. Estos son los Enfoques de Interculturalidad e Interseccionalidad.

Enfoque de Interculturalidad:

Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/o personas migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia, su identidad y permita establecer un nuevo trato, basado en la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres prácticas, normas y procedimientos de las personas y de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación de cada pueblo, así como de sus protocolos y normas para restablecer el principio del buen vivir, y dentro de éste la erradicación de la violencia contra las mujeres, entendida como desequilibrio comunitario[11].

Enfoque Interseccional:

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

El concepto de interseccionalidad o conexiones cruzadas, se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza" (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

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

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

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

3. Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.

Objetivos Específicos

- Fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes y actores estratégicos que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.

- Atender y proteger a las mujeres que han sido víctimas de violencias; reparar el daño producido en las mismas y propender a su autonomía para erradicar la violencia de sus vidas.

- Entregar respuesta especializada e inmediata, otorgando representación judicial y articulación psicosocial en casos de femicidios y de connotación pública por violencia contra las mujeres. Promover acciones intersectoriales (justicia y policías).

Estrategia de Intervención de la Unidad VCM en SernamEG

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la Unidad en VCM del SernamEG se conforma a partir de dos programas de intervención, así como una línea de respuesta ante los femicidios, los que se mencionan a continuación:

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

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres jóvenes de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población.

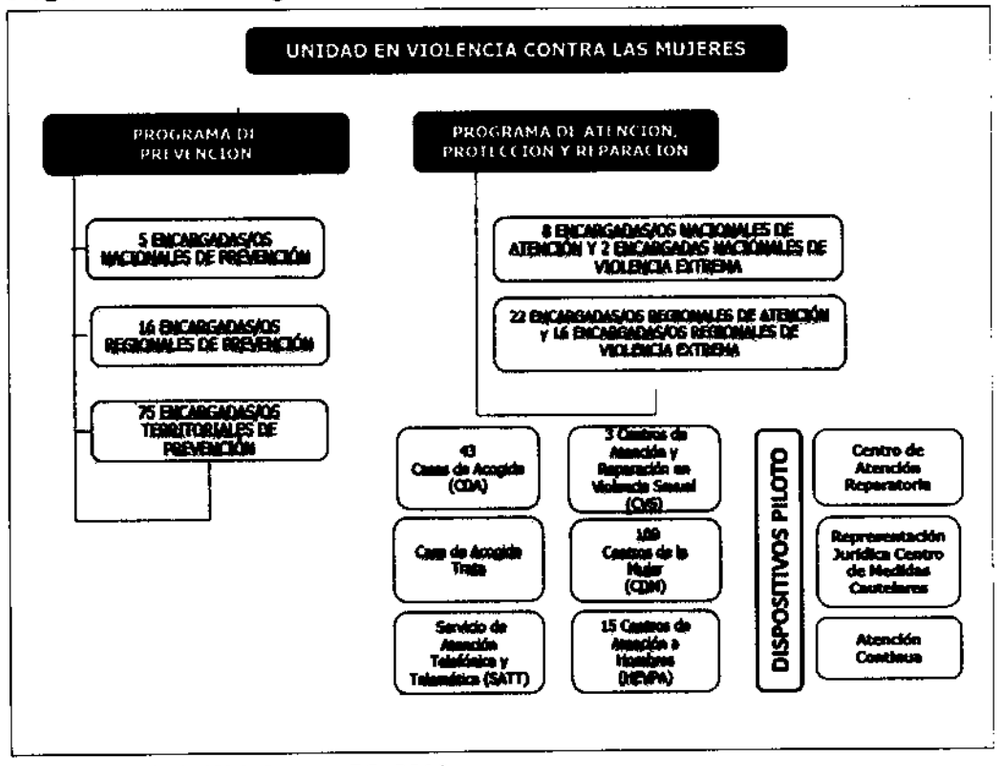
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 22 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, 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), Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja, Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

Por otra parte, desde este Programa se incorpora la respuesta de la **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM,** cuya intervención tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, se dispone de Encargadas/os Regionales en las 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

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

Diagrama Nº 3: Estrategia de Intervención de la Unidad VCM en SernamEG



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

4. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

a) Planteamiento (justificación) del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su reformulación para el año 2020 como problema a abordar el que en Chile las mujeres víctimas de violencia de género presentan daño psicosocial.

Es así que el Programa entiende por violencia contra las mujeres "cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual y psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como privado" (CEDAW, 1979). La evidencia pone a la violencia de género, dentro de los eventos traumáticos que pueden generar daño psicosocial, impactando negativamente sobre la salud mental, las relaciones interpersonales y vínculos sociales, interfiriendo negativamente en la vida cotidiana, y aumentando la vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia, de experimentar secuelas emocionales, enfermedades médicas y sintomatología asociada a depresión, ansiedad y estrés post traumático (Barreto, González; & Soler, 2005).

La violencia contra las mujeres ha evolucionado desde ser considerado como ámbito de la vida privada, a un problema social con alto impacto en el bienestar de las mujeres, que frena el acceso a oportunidades de desarrollo y limita el ejercicio de la autonomía, entendida como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011). Como señala la ONU, una de las dimensiones de la autonomía física se expresa en la violencia de género, consignando la muerte de mujeres ocasionada por su pareja o ex pareja íntima, como indicador relevante. Es así como en América Latina, 2 de cada 3 feminicidios se producen en contextos de relaciones de pareja o ex pareja (Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, ONU). Pese a la falta de datos estadísticos que revelen su verdadera magnitud, y que los estudios indican que su incidencia es superior a lo señalado por los registros oficiales, se infiere su carácter epidemiológico (Nieves Rico, "Violencia de Género: Un Problema de Derechos Humanos", Serie Mujer y Desarrollo N° 16). En Chile, la violencia en contexto de pareja o familia es la más recurrente, llegan a un 90% de total de víctimas de violencia de género ("Violencia Contra la Mujer En Chile y Derechos Humanos", 2017).

Según la Tercera Encuesta nacional de violencia intrafamiliar contra la mujer y delitos sexuales (2017) del Ministerio del Interior, 38% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida. De éstas, el 36% sufrió alguna vez en la vida violencia psicológica, el 16% violencia física y el 7% violencia sexual. Asimismo, se señala que entre las mujeres víctimas de violencia psicológica, física y sexual se presenta bajo nivel de redes de apoyo respecto de las no víctimas.

Respecto de las violencias Física y Psicológica, en el 65,6% de los casos el agresor corresponde a la Pareja o Ex pareja, siendo el tipo de violencia más denunciada la física (37%) psicológica y sexual (23%). Respecto de la violencia sexual, Carabineros de Chile reporta un total de 2.056 casos de violación durante el 2018, de los cuales 277 casos presentan detenciones.

A su vez, el Informe estadístico sobre trata de personas en Chile (2011-2018) señala que desde la promulgación de la ley N° 20.507, han sido formalizadas 37 causas por este delito, contabilizando a 228 víctimas, versus 186 informados para el periodo 2011-2014. De los 228 casos, 46% corresponden a mujeres.

Por otro lado, la Encuesta de Acoso Sexual Callejero (OCAC, 2014) destaca el índice de vulnerabilidad en las mujeres y en el grupo más joven de 18 a 34 años. De las mujeres de este

tramo etario, 97% declara haber sufrido acoso callejero por lo menos una vez al año, 4 de 5 una vez al mes, la mitad una vez a la semana y 2 de 10 con frecuencia diaria.

Respecto de los femicidios, en 2015 se reportaron 45 consumados y 112 frustrados. En 2018, se registraron 119 frustrados y 42 consumados, y a Diciembre[12] de 2019 se suman 109 frustrados y 46 consumados. (SernamEG, 2019).

b) Antecedentes

Desde su creación, el Programa ha contribuido al reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un problema social, logrando articular una oferta pública especializada en el abordaje de la violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género.

En la actualidad, el Programa cuenta con 109 Centros de la Mujer, 1 Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata, 3 Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual, 43 Casas de Acogida, 15 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja y el Servicio de Asistencia Telefónico y Telemático. Con esta oferta programática se ha brindado atención a 34.299 mujeres, realizando el seguimiento de 2.550 medidas cautelares y brindado atención telefónica y activación de llamados de emergencia en 79.400 casos (Monitoreo MDSF, 2019). Es así como dentro de los aspectos positivos del programa señalados en los Resultados de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG, 2017), se concluyó que se justifica plenamente la intervención del Estado en materia de Violencia contra las Mujeres, existiendo una correcta identificación del problema, y capacidad instalada a nivel territorial. Sin embargo, se realizaron recomendaciones para mejorar el registro de Información, y mejorar el diseño del programa, fortaleciendo los componentes de protección y reparación. Por otra parte, los resultados de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (MDSF, 2019) indicaron dificultades en la definición del problema y recomendaron mejorar la cuantificación de los indicadores.

A partir de los elementos señalados, la solicitud de reformulación apunta al mejoramiento de la definición del problema e indicadores de propósito. Ampliación y fortalecimiento de la oferta programática, específicamente en los componentes de Protección y Reparación, y reorganización de los servicios por componentes.

Se agrega un dispositivo piloto de **Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago** y un piloto de **Atención Continua para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja**. En el componente de reparación, se suma un **Centro de Atención Reparatoria Especializado para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja.**

Junto con lo anterior, se reubican los servicios de Atención Remota dentro del componente Atención, concentrando en el mismo componente los servicios de atención telefónica, y trasladando los servicios de activación de llamadas de emergencia, al componente de Protección, y la creación del componente de **Representación Jurídica** que concentra específicamente los servicios relativos a casos de femicidios.

La población objetivo siguen siendo las mujeres mayores de 18 años víctimas de violencia de género, sin embargo, en el nuevo diseño, y en base a lo recomendado por la evaluación EPG 2017 (DIPRES), los componentes se reorganizaron de tal modo que permitan un beneficio directo y

[12] Información al 31 de diciembre de 2019

efectivo en función de las manifestaciones de violencia vivida y del contexto en el que se produce.

El nuevo diseño considera 10 componentes diferenciados según las manifestaciones de violencia vivida, niveles de riesgo, necesidades de atención y tipo de población. La estrategia de intervención considera el ingreso diferenciado en dos modalidades: por demanda espontánea y/o derivación desde otras instituciones o desde la red de dispositivos SernamEG.

1. **Atención Psicosociojurídica en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.** Oferta de servicios de atención presencial a través de los Centros de la Mujer (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

2. **Protección Residencial para mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o ex pareja, de carácter grave y/o vital:** Refugio temporal para mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

3. **Protección Residencial para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y migrantes en situación de explotación:** Refugio temporal para las mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

4. **Reeducación a hombres que ejercen violencia de pareja:** Atención psicosocial a través de los Centros de reeducación de hombres. (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

5. **Representación Jurídica en casos de femicidios:** Representación jurídica a mujeres sobrevivientes de femicidios frustrados y a familiares en casos de femicidios consumados. (Acercamiento directo a víctimas y familiares por parte de Abogadas/os SernamEG).

6. **Reparación en violencia sexual**: Prestaciones de terapia reparatoria y representación jurídica a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

7. **Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja:** Terapia psicoterapéutica reparatoria para la re significación de la violencia vivida y reparación del daño (Ingreso por derivación exclusiva desde Centro de la Mujer y Casa de Acogida durante fase piloto).

8. **Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.** Para la activación inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG: Atención Continua (Derivación directa desde abogados/as SernamEG).

9. **Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago**. Servicios de representación jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago (Acercamiento directo a las víctimas, demanda espontánea y/o derivación de funcionarios/as del poder judicial en CMC).

10. **Servicio de Atención Telefónica y Telemática SATT:** Prestaciones de atención en crisis, orientación e información a público general que consulta en materia de violencia de

género, y activación de llamada de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género de carácter grave y/o vital. Componente transversal que activa derivaciones al resto de los componentes, según tipo de violencia y servicios de atención requeridos.

c) Objetivos

Objetivo General:

Disminuir el daño psicosocial en mujeres víctimas de violencia de género.

Objetivos Específicos:

- Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.
- Brindar acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vitales víctimas de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, víctimas de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.
- Promover -mediante la atención psicosocial y educativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.
- Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.
- Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
- Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- Otorgar orientación, información y representación judicial a mujeres que denuncien VIF en contexto de pareja, en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), que ingresan a audiencia inmediata.
- Poner a disposición de víctimas de violencia en riesgo grave o vital, un medio idóneo de comunicación para acceder a la red de apoyo pública y privada.

d) Recomendaciones para la gestión local del programa;

Lineamientos para la Coordinación Intersectorial Local/Regional del Programa

La estrategia intersectorial que desarrolla SernamEG tiene por finalidad que las diferentes instituciones del Estado incluyan el enfoque de género en los diseños e implementación de sus políticas, planes, medidas y programas.

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

En este sentido, erradicar la violencia contra las mujeres, dada la multiplicidad de instituciones intervinientes, constituye un "reto interinstitucional" para una diligente, efectiva y eficiente coordinación de la respuesta oportuna y de calidad.

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

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

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales
- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

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

A Nivel Local:

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

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

Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[13]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

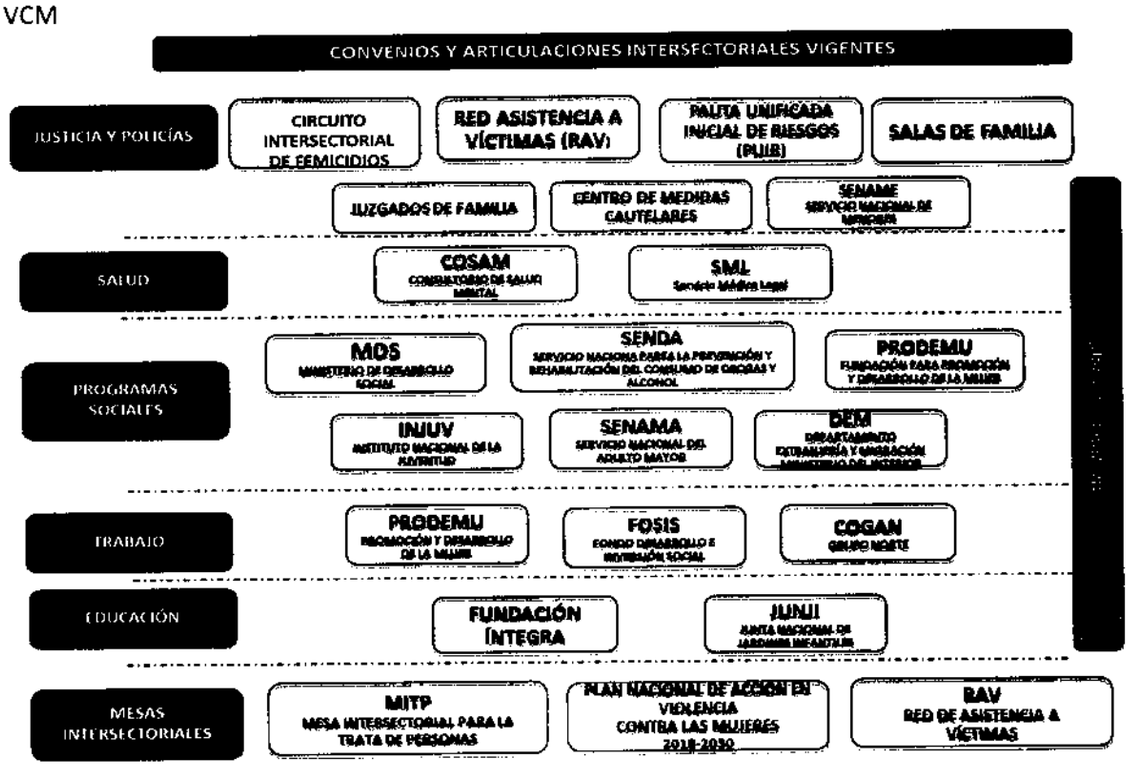
Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las

[13] Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva, en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

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

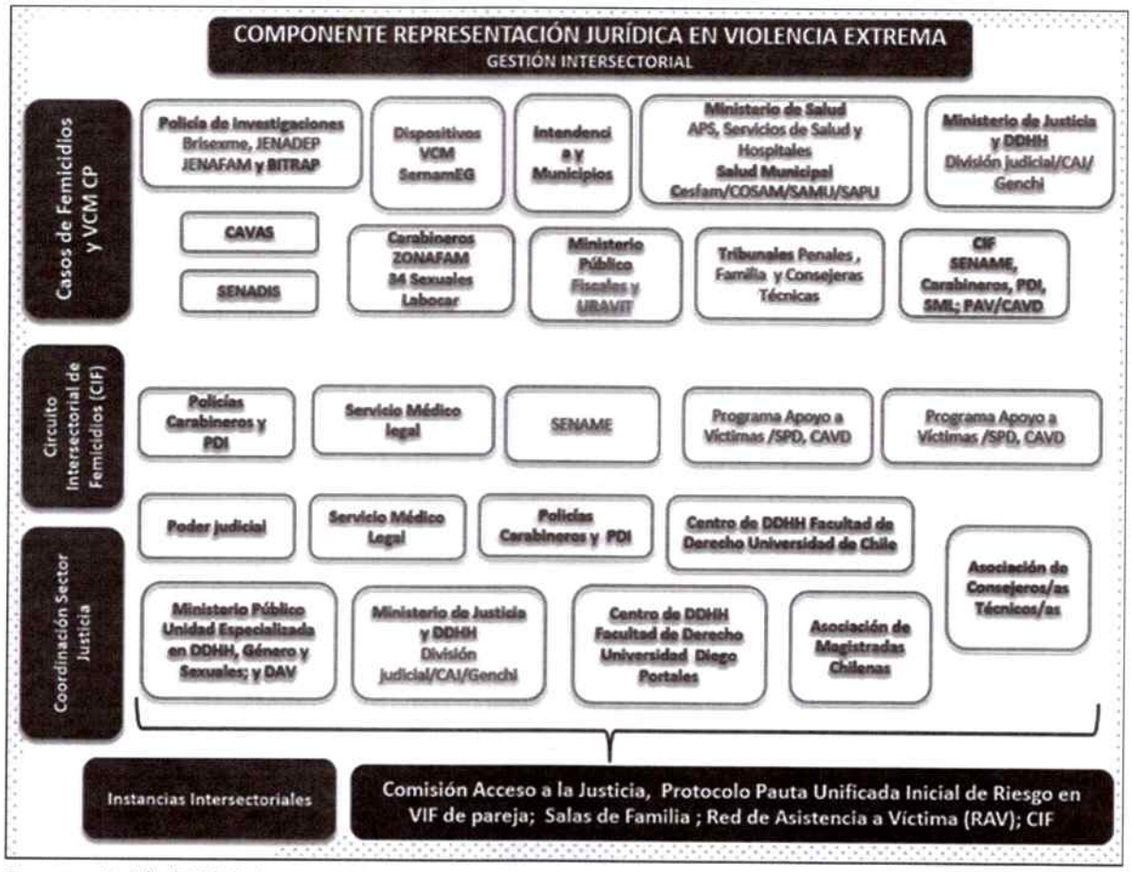
A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla la Unidad en VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

Diagrama Nº 4: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Diagrama Nº 5: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Los equipos territoriales y de dispositivos en VCM, deberán mantener de manera permanente coordinación con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos, operando en dos niveles de actuación:

En el caso del Programa APR, desarrollar una Gestión de redes con fines de intervención, que tenga como objetivo contribuir al logro de los objetivos trazados en el PII, para el acceso de las mujeres a prestaciones de salud, sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos.

Para lo anterior, es necesario que los equipos se coordinen con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes. Asimismo, con la red SernamEG del territorio (diversos programas en las áreas de Mujeres y Trabajo, Violencia contra las Mujeres, Mujer, Sexualidad y Maternidad, Mujer, Ciudadanía y Participación), Programa Familias - Seguridades y Oportunidades[14], Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

Y por otra parte desarrollar una Gestión Intersectorial para la articulación con sectores estratégicos priorizados, se espera que los equipos se articulen con otros actores institucionales

[14] Es importante que, en el momento del ingreso, se consulte a la mujer si forma parte del Subsistema de "Seguridad y Oportunidades", de ser así, se requiere mantener coordinación con la contraparte comunal que está a cargo, para poder apoyar el proceso que la mujer está desarrollando en este programa. Debe considerarse siempre la voluntad y acuerdo con la mujer respecto a querer que se establezca esta coordinación. No es condición para las mujeres formar parte del Subsistema de Seguridad y Oportunidades para la atención en el dispositivo y tampoco está relacionado a que la situación migratoria de ellas sea regular o irregular, considerando que en atención al plan de intervención debe promoverse siempre que la mujer regularice su situación.

relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la VCM en el territorio.
Los sectores prioritarios para estos fines son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o Centro de Salud Mental, etc.), Educación (Jardines infantiles vía transferencia Municipal si existieren, y salas cuna JUNJI e Integra, establecimientos educacionales, Departamento de Educación Municipal), Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes) y Organizaciones de la sociedad civil.
En el contexto de la diversidad de mujeres que pueden acceder a los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad, vinculadas con nuestra misión institucional.
Por lo tanto, es necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social en los territorios con el fin de coordinar acciones que promuevan el cambio cultural de los estereotipos de género en la discapacidad considerando el rol, responsabilidad e interés que corresponde a ambos sectores, SERNAMEG y SENADIS. Las coordinaciones intersectoriales en los territorios deben contemplar la vinculación del dispositivo VCM con las Oficinas de Discapacidad a nivel comunal con el fin de activar beneficios sociales, ayudas técnicas y la tramitación del Subsidio de Discapacidad para mujeres y hombres en atención.
Coordinaciones por Violencia contra las Mujeres en Contexto de Movilización Social

En el marco de la situación de movilización social acontecida en el país el año 2019, cobra especial relevancia el fortalecimiento del trabajo intersectorial, así como el establecimiento de nuevas coordinaciones con sectores estratégicos para la respuesta de atención, protección y reparación de mujeres víctimas de violencia en el contexto de esta crisis, particularmente referentes en materia de derechos humanos como el Instituto Nacional de Derechos Humanos, la Subsecretaría de Derechos Humanos, y ONU Mujeres.
En este contexto y a partir del Convenio suscrito entre el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y ONU Mujeres, se ha dado inicio a un proceso de asistencia técnica especializada, que contempla acciones específicas para la capacitación, así como acciones específicas para la coordinación intersectorial requerida para dar respuesta a las necesidades de atención de las mujeres víctimas de violencia de género en este contexto. Para ello el Programa APR cuenta con un Protocolo Institucional en Contingencia de la Unidad en VCM para los dispositivos el cual se adjunta en Anexos.

e) **Componente:** Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.

Dispositivo: Modelo Piloto de Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago

- **Componentes y/o líneas de acción.**

1. **Objetivo de intervención**

Objetivo General

Otorgar acompañamiento en primera acogida[15], atención y representación judicial a las mujeres que concurran a hacer denuncias por hechos de VIF en el contexto de pareja, en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago, y que ingresan a audiencias inmediatas por la complejidad de los hechos denunciados.

Objetivos Específicos

- Brindar acompañamiento en primera acogida a las mujeres que han vivido situaciones de VIF en contexto de pareja.

- Otorgar información, atención y representación judicial a las mujeres que concurran a hacer denuncias o a la primera audiencia por causas de VIF, al **Centro de Medidas Cautelares de Santiago**. Asimismo, asumir la representación judicial de la víctima en segunda instancia en los recursos procesales correspondientes, que deriven de la representación de primera instancia.

- Realizar acciones de enlace con los dispositivos de la Red VCM de SernamEG de atención ambulatoria (Centros de la Mujer, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual) o residencial (Casas de Acogida, Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata de personas y migrantes en situación de explotación.

- Realizar seguimiento para conocer la situación actual de la mujer que fue derivada por las profesionales del piloto al dispositivo de la Red VCM de SernamEG u otros de la red interinstitucional.

Público Objetivo:
Mujeres mayores de 18 años que denuncien VIF en contexto de pareja, en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), que ingresan a audiencia inmediata.

2. **Modelo de Intervención del dispositivo:**

Planteamiento y Justificación del Dispositivo

La violencia contra las mujeres (VCM), afecta a todas las mujeres de manera transversal y es posible vivirla en múltiples manifestaciones, contextos y espacios.

Pese al origen cultural y naturalización de la misma, ella debe ser entendida como una violación a los derechos humanos y libertades fundamentales, pues menoscaba y anula el goce de los mismos, especialmente en una sociedad donde las interacciones desiguales de poder se encuentran enmarcadas en base a la interacción del sexo/género, dando origen a relaciones asimétricas entre hombres y mujeres, lo que permite el ejercicio de la violencia, siendo imperativo desplegar todas las acciones posibles para generar un cambio cultural, que erradique estas vulneraciones.

[15]El sentido de la primera acogida es recepcionar, y escuchar a la mujer en un clima de respeto, entregándole orientación para que ella tome decisiones informada de sus derechos, favoreciendo con ello su protección.

Respecto a la violencia de pareja, y según el Informe 2018 del Centro de Análisis del Delito, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, respecto a casos policiales por delitos de mayor connotación social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar, al menos 87.629 mujeres, han denunciado vivir hechos de violencia Intrafamiliar, lo que significa que un 79, 6% del total de casos a nivel nacional de los delitos de violencia Intrafamiliar, tiene como víctima a una mujer. Lo anterior, da cuenta de la magnitud del problema que afecta a la población de mujeres en Chile.

Desde esta perspectiva, la Orientación, Información y la Representación Legal es un factor clave en la autonomía y libertad que las mujeres tienen en la toma de decisiones, lo que se materializa en el acto de denunciar y visibilizar el problema, hasta buscar las estrategias para seguir adelante en un proceso de reparación de la violencia vivida. Es por ello que atendiendo a lo indicado en las reglas de Brasilia sobre el "Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad", SernamEG lo incorpora como parte fundamental del proceso de las mujeres para la defensa de sus derechos, a través de la creación de un programa que brinde representación judicial especializada, asegurando con ello el acceso a la justicia de las mujeres, en sus primeras etapas.

En concordancia a la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana de Brasilia, que en su sección Primera, de la Cultura jurídica, regla N° 26 indica que: "Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad", se han establecido objetivos y medidas de Gobierno que convocan a esta Unidad en VCM a avanzar en poner término a la violencia contra las mujeres, considerando el género como un factor de vulnerabilidad.

En sintonía con lo anterior, se propone un programa piloto de Acompañamiento Jurídico a Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Tribunales de Familia de Santiago, con el fin de brindar a las mujeres que denuncian hechos de Violencia en el contexto de pareja, una atención con perspectiva de género que emplee el concepto de sanación a través de la justicia, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia, en la vida de las mujeres.

a. Flujo de intervención

En el dispositivo se cuenta con las siguientes prestaciones:

Diagrama N°6: Fases de la Intervención



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Ejes de Intervención del Modelo

El programa piloto de Representación Jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago se divide en 3 ejes:

- La Orientación e Información.
- La Representación Judicial.
- La Derivación y Seguimiento.

Orientación e Información

Considerando que la violencia contra las mujeres se nutre del componente de desigualdad de género, es importante generar medidas que tiendan a democratizar los conocimientos en materia legal, generar comunicación, redes de apoyo y acceso a la información para las víctimas.

Se espera que, en la fase de **Orientación e Información**, cuando una mujer acuda al Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, la Abogada o Abogado, brinde la **contención necesaria** mediante **una primera acogida**, luego deberá siempre **orientar e informar** en aquellas temáticas relativas a la Violencia de género en contexto de pareja por las cuales ha acudido a dicha instancia a denunciar. La asesoría legal debe ser realizada en términos concretos, ilustrando de manera simple todo el procedimiento judicial en materia de Violencia intrafamiliar contra la mujer, utilizando un lenguaje claro, que facilite la comprensión, mostrando los efectos jurídicos de la denuncia, promoviendo la participación de la mujer en la toma de decisiones y cuidando no generar falsas expectativas.

En esta fase **se debe indagar preliminarmente la situación de la mujer,** y los posibles factores de riesgo con el fin de brindar apoyo inmediato en coordinación con otros dispositivos SernamEG, y en caso de ser necesario con la red Interinstitucional. La **Evaluación de Riesgo**[16] se concibe como una de las acciones más relevantes en la primera acogida. En esta evaluación se debe indagar en la consciencia de riesgo de las mujeres respecto a su vivencia de violencia, como una estrategia de protección, reforzando para ello la visibilización del componente cultural y social que mantiene, minimiza y justifica la violencia contra las mujeres.
De dicha atención quedará registro en ficha de Orientación e Información de SernamEG[17], la que luego debe transferir con toda la información recabada al dispositivo al cual se deriva.

Al finalizar esta fase, se debe consultar a la mujer si desea ser representada en audiencia inmediata para solicitar medidas cautelares a su favor en procedimiento por Violencia Intrafamiliar en Centro de Medidas Cautelares.

En el caso de solicitar medidas cautelares que digan relación con otras materias de Familia, se deberá explicar a la mujer que estas deben ser reguladas de manera definitiva en el procedimiento correspondiente, momento en el cual se orientará acerca de las instituciones donde recurrir para buscar representación judicial distinta a la otorgada por el Programa Piloto.

La Representación Judicial.

Corresponde a la Representación Judicial que se brinda a las mujeres que concurren a hacer denuncias y que por la gravedad de los hechos denunciados se les asigna una audiencia preliminar por causas de Violencia Intrafamiliar en el Centro de Medidas Cautelares de los

[16] Evaluación de riesgo cuyo formato se entregará en anexo correspondiente a ficha de ingreso.
[17] Dicha Ficha corresponde a un formato anexo que se entregará junto a estas OT.

Tribunales de Familia de Santiago, por lo que ingresan a audiencias inmediatas, por tanto, el rol de las/os abogadas/os es asistirlas durante todo el proceso y hasta segunda instancia en los casos requeridos, siempre bajo su previa autorización cuando no cuente con asesoría letrada y/o patrocinio en el proceso.

Una vez terminada la audiencia, el/la abogado/a realizará acompañamiento y asesoría a la víctima en las materias de violencia intrafamiliar, pudiendo también asesorarla en materias de Derecho de Familia como Derecho de alimentos, cuidado personal, relación directa y regular, declaración de bien familiar, etc.; informándole dónde debe dirigirse para regular judicialmente dichas materias.

La representación judicial de la víctima en segunda instancia, la comprende ante cualquier recurso judicial interpuesto por la contraria en la misma causa.

En reiteradas ocasiones las mujeres que viven violencia en contexto de pareja evitan denunciar el maltrato sufrido debido a la falta de acompañamiento, y una vez realizada la denuncia muchas veces se retractan, o no denuncian el incumplimiento de las medidas cautelares, y en este contexto, como Estado y de acuerdo a las recomendaciones internacionales del Comité de Expertas[18], en razón de ***"tomar las medidas necesarias para garantizar la efectividad de las medidas cautelares"***, considera que la asesoría de un Abogado o Abogada asegura que las mujeres vean protegidos sus intereses durante el proceso y se resguarde su integridad física y psicológica a través de la obtención de medidas cautelares en una primera etapa del mismo.

La Derivación y Seguimiento:

Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con la red interna de SernamEG e interinstitucional; que aseguren que la mujer sea recibida por la institución a la que se deriva, para ello se espera que se coordinen entrevistas a través de los flujos de derivación acordados con las instituciones del territorio, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico asegurando la continuidad entre equipos de intervención, entre otras gestiones.

La derivación y la Coordinación **y Gestión de Redes Intersectoriales** se debe realizar de manera asistida, además de realizar y registrar esta asistencia[19], para ello es necesario identificar las redes en el territorio (personales o institucionales) que pueden brindar apoyo a las mujeres que les sean referidas y establecer las primeras coordinaciones para informar a la mujer usuaria. Debe considerarse en esta coordinación de redes, la Activación del Sistema de Protección Telefónica y Telemática de SernamEG, como parte del plan de seguridad a establecer con la mujer y en base a la evaluación de riesgo.

Plan de Seguridad

En los casos necesarios, y cuando exista evaluación profesional que indique que la mujer se encuentra en riesgo grave o vital por la situación de violencia actual, se deberá co- construir con ella un Plan de seguridad.

---

18 Recomendación N. 26 del Segundo Informe Hemisférico. MECANISMO DE SEGUIMIENTO CONVENCIÓN BELÉM DO PARÁ (MESECVI)

19 Dentro de los siguientes 15 días desde que realiza la derivación, vía telefónica o por correo electrónico.

Su 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), junto a las acciones legales pertinentes.

Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se recomienda verificar con profesionales de URAVIT si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

El Servicio de Llamada de Emergencia permite a las mujeres que son atendidas por el dispositivo y en los casos ya mencionados, ponerse en contacto de forma prioritaria con una asistencia y ayuda telefónica a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG (SATT), en situaciones donde ellas se encuentren frente a una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja. Éste funciona las 24 horas al día, los 365 días del año y con cobertura nacional, a través de la línea 1455 distinta al servicio de atención de llamadas del Fono Orientación Violencias.

Para activar el servicio, el dispositivo debe realizar la evaluación de riesgo y abordar las necesidades de protección de las mujeres, y cuando corresponda activar la red de protección inmediata, institucional y/o interinstitucional.

Es importante también considerar en el plan de seguridad, la salud mental de la mujer, a propósito del daño psicosocial que ha generado la vivencia de violencia sexual, respecto a sintomatología que pudiese presentar asociada a ideación, planeación o intento suicida, frente a lo cual el equipo deberá desplegar las acciones y coordinaciones con la red de salud y/o familiar en protección de la mujer.

Procedimiento de activación Sistema de Protección Telefónica (SATT)

La solicitud de activación del servicio se debe realizar a través de la planilla Excel con la que ya cuenta cada dispositivo, llenando las profesionales del dispositivo todos los campos que se solicitan, especialmente para determinar el nivel de riesgo que se detecten, la situación de violencia vivida, así como poder identificar desde donde emerge la solicitud, pues ello permitirá el contacto con la mujer o su red cercana de referencia, para avanzar en la protección y atención en situaciones de alta complejidad en VCM y determinar las activaciones de carácter urgente.

El equipo del dispositivo debe enviar la planilla de activación una vez al día en horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 horas y viernes de 09:00 a 16:30 horas, a mail llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl, con copia a la/el encargada/o regional VCM respectiva de la Dirección Regional. Se sugiere escribir en el asunto del mensaje: Solicitud de Activación, enviando la información consolidada de todas las mujeres que requieran la activación, salvo los casos que requieran activación inmediata, la cual debe estar debidamente fundamentado por la situación de riesgo de la mujer y sus hijos/as.

Las activaciones fuera del horario señalado, incluyendo fines de semana por casos de Femicidios Frustrados o de Connotación Pública (trabajo coordinado con Línea de Violencia Extrema), el servicio puede ser solicitado directamente al Call Center de la siguiente forma, siempre con copia a su Encargada/o Regional respectiva.

Se deberá dirigir a los correos que indique en su oportunidad la Unidad VCM de SernamEG, y copiando siempre a:
llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl y encargada regional de VCM. En el asunto del mensaje se escribe: Solicitud de activación.

Cada dispositivo deberá corroborar con las mujeres, que el servicio esté debidamente implementado y en funcionamiento efectivo. Además, se puede solicitar la extensión del servicio una vez que este haya expirado el plazo de 90 días de activación persiste la situación de riesgo, procedimiento que deberá efectuarse del mismo modo que en la primera activación.

3. Duración del componente

Su duración depende del tipo de intervención, si es sólo Orientación e Información (OI) o si hay representación judicial, pues de ello dependerá el tiempo, de la duración del proceso y luego su posterior seguimiento en derivación si existe.

4. Requisitos vinculados a la participación en el componente:

Un criterio de exclusión en este modelo es que las mujeres deben haber judicializado su situación de violencia, y deben tener audiencia preliminar en el Centro de Medidas Cautelares de los Juzgados de Familia de Santiago.
El requisito de residencia es que vivan o residan en la o las comunas indicadas en el convenio de colaboración con el ejecutor.

5. Requisitos para el desarrollo del componente

Infraestructura mínima para el dispositivo

Infraestructura básica:

- 1 Salas para atención individual
- 1 sala para trabajo de la dupla con al menos 2 puestos de trabajo
- 1 baño
- Entrada para personas con necesidades diferentes o movilidad reducida
- Salida de emergencia
- Mini Kitchener

Equipamiento básico:

- 1 citófono para el centro u ojo mágico para resguardar seguridad en la entrada.
- Alarma o sistema de seguridad, botón de pánico
- Extintor de Incendio
- 2 celulares para uso de duplas en turnos.
- 1 impresora multifuncional
- 1 subwoofer
- 4 sillas
- 1 mesas para trabajo en dupla
- 2 escritorios
- 2 sillas para escritorio
- Sistema de calefacción o al menos 1 estufas a gas/1 cilindros de gas y/o similares
- 1 pizarra
- 4 sillas o sillón o sofá para sala de espera
- 1 librero grande o 2 chicos con llave

- 1 ventilador
- 1 mesa de centro
- 1 mural
- Alargador con zapatilla
- 1 teléfono
- 1 hervidor de agua/termo/tasas/vasos/servicio/bandejas
- Basureros

Materiales de Oficina Permanentes:

- Resmas de papel
- Carpetas para Cardex
- Archivadores tamaño oficio
- Lápices pasta, mina. Lápices de colores. Plumones para pizarra
- Perforadora, Corcheteras
- Material de oficina (scotch, clips, corchetes, cuadernos, aco clips, etc.)
- 1 cardex para fichas con llave
- Tintas para impresora
- Calculadora
- Libros de: sugerencias, acta de reuniones, recados
- Pendrives, CD, DVD

Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo:

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

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.
- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.
- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.
- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.
- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

6. Cobertura (vinculada al convenio)

Está definida en acuerdo con la entidad ejecutora, a través de un convenio de colaboración, mientras que la competencia territorial comprende, en una primera etapa, a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en contexto de pareja que residan en la comuna de Santiago.

7. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que se realiza, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para que esta modalidad pueda generar procedimientos

estandarizados[20], lo que serán enviados una vez que se inicie el convenio, entre ellos se contará con:

- Orientaciones Técnicas SATT
- Orientaciones Técnicas Programa de Prevención en VCM.
- Orientaciones Técnicas Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM.
- Lineamientos técnicos sobre Cuidado de Equipo y Autocuidado.
- Guía para la implementación de dispositivos VCM.
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS mujeres.
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG-Sename.
- Protocolo de procedimientos OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamientos para la intervención con niños, niñas y adolescentes en Casas de Acogida.
- Manual de Normas Gráficas y Lineamientos Comunicacionales.
- Procedimiento de eliminación de documentos con contenido de datos sensibles en dispositivos VCM – SernamEG.
- Protocolo de ingreso, primera acogida y salida de CDA.
- Herramientas para el abordaje de mujeres migrantes y vulneradas por la trata de personas.
- Protocolo de emergencias y primeros auxilios.
- Interculturalidad.
- Manejo de datos sensibles.
- Protocolo de convivencia CDA
- Estrategias y técnicas para la intervención, en el proceso de alianza y reeducación grupal, Centros de Reeducación de hombres Centros de Reeducación de Hombres.
- Instrumentos y técnicas para la intervención en procesos de evaluación, Centros de Reeducación de Hombres.
- Protocolo Institucional en Contingencia.

A lo anterior se suma las fichas estandarizadas del sistema de registro y el material técnico compartido hasta la fecha.

Comunicaciones en Convenios con ejecutores

En materia de comunicaciones, se deja establecido en las presentes orientaciones técnicas, que los ejecutores deben respetar lo señalado en el Manual de Normas Gráficas y Lineamientos Comunicacionales del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, instrumento que será enviado junto al convenio y que contiene orientaciones sobre los siguientes temas:

- Normas Gráficas: entrega orientaciones específicas para el diseño y uso de piezas gráficas impresas y digitales, como papelería, pendones, invitaciones, certificados, afiches, folletería, entre otras, y se explican las aplicaciones para el logo institucional del SernamEG en diversos formatos y la correcta tipografía a utilizar.

Es importante destacar que todas las piezas gráficas -impresas y digitales- diseñadas por los ejecutores, deben adecuarse a los lineamientos del Manual de Normas Gráficas y contar con la aprobación de comunicaciones del nivel central del SernamEG antes de su impresión y distribución final.

[20] Estos documentos y materiales de apoyo, serán enviados en sus versiones actualizadas y vigentes para el periodo de implementación del convenio.

- Uso de Redes Sociales: este Manual deja establecido que los ejecutores no están autorizados a crear cuentas propias de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Pinterest u otras), para los programas y dispositivos y se entregan las razones de este lineamiento. En el caso de cuentas ya existentes, se envían las orientaciones para el cierre y derivación de usuarias a las cuentas de las direcciones regionales o el nivel central del SernamEG.

- Orientaciones comunicacionales y protocolo para actividades: entrega lineamientos sobre las coordinaciones que se deben establecer para pautas de prensa o actividades en terreno realizadas en conjunto con ejecutores. Para difundir de manera adecuada los programas, se deberán obtener testimonios e imágenes de mujeres participantes de los mismos, para lo cual será necesario conseguir un consentimiento informado. También incluye recomendaciones sobre uso de lenguaje inclusivo y representación gráfica no sexista.

8. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

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

Se espera que Abogados/as del Modelo Piloto mantengan coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio de cobertura, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos.

La Gestión intersectorial de los dispositivos opera en dos niveles de actuación
La gestión de redes con fines de intervención, corresponde a todas las acciones de coordinación con instituciones públicas y/o privadas presentes en el territorio, con el propósito de contribuir al proceso de atención continua de urgencia, relativos al acceso de las mujeres atendidas a la protección y oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Para estos fines, es importante que las duplas psicosociales se coordinen estrechamente con Instituciones de primera respuesta en materia de violencia contra las mujeres, Servicios de Urgencia de Salud y Policías.

- La gestión intersectorial para la articulación con sectores priorizados estratégicos, se espera la articulación con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la VCM en el territorio.

Los sectores prioritarios para este dispositivo son: Justicia (CAJ, SENAME, CMC de Tribunales de Familia Santiago, Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes).

Complementariamente, es necesario avanzar en la inclusión de la diversidad de mujeres y contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en la convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyen discriminación" (Art.4), por lo tanto es necesario asegurar la igualdad de derechos y la promoción de la autonomía de mujeres con discapacidad, adoptando medidas para resguardar el derecho a la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contribuyendo de esta manera a la adecuada implementación de la Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad asegurando de esta manera la transversalización del Enfoque de Género en el quehacer, logrando que mujeres con discapacidad sean reconocidas en su doble condición de discriminación social; tanto en género y discapacidad.

Es necesario establecer las coordinaciones intersectoriales con Oficina de Discapacidad en el territorio, para las asesorías y gestión de recursos para la adecuada implementación de acciones preventivas para personas con discapacidad sensorial y físicas, fundamentalmente, por ejemplo: facilitando el uso del Braille, el lenguaje por señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

f) Periodo de ejecución

Este modelo piloto tendrá una duración de 6 meses, desde el 01 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2020.

g) Equipo Ejecutor

Descripción de cargos y perfiles.

Rol del Ejecutor:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución del Proyecto, siendo contraparte de la Dirección Nacional.
Funciones:

- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida.

Tanto el ejecutor, como las Encargadas de Supervisar desde la Dirección Nacional de SernamEG, tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG.

- Realizar proceso de selección en caso de cambio de profesionales, debiendo entregar a la DN la planificación del proceso de selección que considere entre las acciones una Comisión técnica del proceso:

En caso de cambio de Profesional tendrá que participar en todo el proceso la supervisora técnica la Dirección Nacional de SernamEG que corresponda al dispositivo, es decir en todas las fases:

curricular, entrevistas, terna y selección final. Lo anterior formando parte de la comisión para la selección, conociendo el proceso de convocatoria y de selección, por ello el ejecutor deberá entregar las preguntas y formato de selección a la DN para su aprobación. La Encargada de SernamEG revisará los CV enviados por ejecutor para la visación técnica de que cumplen con el perfil de cargo. Una vez visado el CV (revisión no presencial) se iniciará la fase de evaluación curricular y posterior entrevista de selección. Todo el proceso deberá quedar en archivador de recurso humano.

- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos;

- 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 el lugar donde desempeñan sus funciones las/los profesionales.

Rol del Equipo:

Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo y el modelo de intervención en sus aspectos técnicos, administrativos y financieros.

Funciones:

- Otorgar atención de calidad a las mujeres, atendidas ;
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.
- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida en la OT;
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Nacional por transparencia, presidencia u otros.

Tanto el ejecutor, como la Dirección Nacional tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG. Lo anterior, tendrá que estar en el convenio con ejecutor, los que deben estar a disposición del equipo para conocer los alcances y responsabilidades de los distintos actores en el proceso de ejecución del dispositivo.

Composición y Funciones de las/os Profesionales a cargo de la intervención.

Tabla Nº 1: Requisitos y funciones para Profesionales

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
2 Abogadas	- Título Profesional: Abogada/o;	- Otorgar atención de calidad, siendo	44 horas

	- Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	responsable de la atención jurídica con enfoque de género de las mujeres que acuden al CMC. - Coordinar las atenciones y derivaciones de las mujeres a las instancias psicosociales y jurídicas correspondientes; - Brindar orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia intrafamiliar, con o sin patrocinio; - Representación judicial en todos los casos de violencia intrafamiliar denunciados en el CMC y segunda instancia de los mismos	Jornada Completa

9. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución

El Proyecto es un documento cuyo formato será entregado por SernamEG. Dicho documento forma parte integrante del convenio, y como todo Proyecto, da cuenta de la propuesta de trabajo de parte del ejecutor. Entrega definiciones, estrategia de trabajo, dotación de personal, planificación de las actividades, detalle del presupuesto, entre otros elementos. Según los plazos definidos por SernamEG, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes con copia a la/el Encargada/o de la Unidad Nacional, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del convenio previa autorización de la dirección regional de SernamEG y la Unidad Técnica Nacional. En algunos casos, esta modificación conllevará la modificación del convenio, y será la Fiscalía Regional de SernamEG quien así lo determine.

El presupuesto del Proyecto debe contemplar al menos todos los ítems contenidos en la propuesta presupuestaria entregada por SernamEG, sea como gasto o aporte valorizado.

b) Convenio

El convenio es un documento de carácter legal que establece compromisos acordados previamente entre las partes que lo firman. Este documento establece las obligaciones de las partes firmantes y su término está supeditado al cumplimiento de los compromisos establecidos en el mismo. La propuesta de convenio es entregada por SernamEG nivel central y debe ser ajustada regionalmente de acuerdo a los compromisos que adicionalmente se establezcan de parte del ejecutor y de parte de SernamEG regional. El convenio debe ser firmado por la Directora Regional y el representante legal del ejecutor.

Convenio de SernamEG con Centro de Medidas Cautelares

En el caso de este dispositivo, para asegurar que el Abogado o Abogada cuente con las condiciones necesarias para realizar las intervenciones en CMC, se firmará un convenio entre el SernamEG y el Centro de Medidas Cautelares pertenecientes a los Juzgados de Familia de Santiago, que señale la posibilidad de que en dicho estamento se otorgue el espacio físico para realizar las atenciones a las mujeres que se encuentren haciendo denuncias por VIF en el contexto de pareja, especialmente aquellas que ingresarán a audiencia inmediata para solicitar las medidas cautelares pertinentes, realizando las acciones de coordinación que sean necesarias orientadas a proporcionar condiciones adecuadas para la realización de un proceso colaborativo de atención y derivación de víctimas de violencia.

Convenio de SernamEG con Ejecutor

Serán materia de este convenio donde se indicará en detalle los aportes del ejecutor, en especial espacio físico adecuado y su implementación para la atención y seguimiento de mujeres que han sido orientadas o representadas en el CMC, mujeres víctimas de violencia de género en contexto de pareja, así como los medios para que el equipo se desplace con el fin brindar atención en terreno y realizar las gestiones de protección que sean necesarias, según corresponda.
La comuna de cobertura del dispositivo corresponde a la Comuna de Santiago, la cual es indicada en el convenio con la entidad ejecutora. Esto es las mujeres a las que corresponderá otorgar atención son las provenientes de dicha comuna, que concurran al Centro de medidas cautelares de los Juzgados de Familia de Santiago para denunciar hechos de violencia de género en el contexto de pareja.

c) Plan de cuentas presupuestario

El Plan de Cuentas deberá ser propuesto en el respectivo Proyecto de Ejecución cuyo formato es proporcionado por las Unidades Técnicas del SernamEG regional y nacional.

d) Registros Administrativos del Programa.

La Unidad en Violencia Contra Mujeres de SernamEG, cuenta con Instrumentos de Registro diferenciados para las distintas fases del proceso de intervención, los cuales tienen por objetivo recoger información relacionada con las características, la magnitud y las consecuencias de las situaciones de violencia que viven las mujeres, así como también identificar los factores de riesgo y protectores presentes.
En específico, el Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares cuenta con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización, indicadores relativos a los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer, e información referente a las causas judiciales tramitadas. Estos instrumentos específicos son la Ficha de Orientación e Información, la Ficha Básica, el Eje jurídico CMC y la Ficha de Seguimiento.
Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada al estado de la mujer al momento de atenderse en el dispositivo, como en una etapa posterior a su cierre.
Es de suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo un deber ético y parte de las labores de los profesionales el resguardar la privacidad de los datos de las mujeres atendidas.

FICHAS ESPECÍFICAS CENTRO DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA EN CENTRO MEDIDAS CAUTELARES

- **Ficha de Orientación e Información**:

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a las mujeres que se atienden en Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares (CMC). Su objetivo es dar cuenta de las atenciones de orientación e información y acciones coordinación y derivación en VCM que se realizan por parte de las profesionales del dispositivo.

Este instrumento cuenta con una evaluación de riesgo acotada y preliminar, la cual permite despejar aquellos casos en los cuales existe un riesgo alto y/o vital, debiéndose activar todas las acciones necesarias para la protección de la mujer, independiente de si la usuaria es representada o no por una abogada/o SernamEG.

- **Eje Jurídico Centro de Medidas Cautelares**:

El Eje Jurídico CMC responde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas que mantiene la mujer en el Centro de Medidas Cautelares, en el contexto de la situación de violencia vivida, además de las acciones realizadas en esa materia por las abogadas/os del dispositivo.

Esta información debe ser completada por las abogadas/os de los equipos en conjunto con la mujer posteriormente a su ingreso a atención jurídica.

- **Ficha de Seguimiento**:

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Seguimiento posterior al término de la atención en el Centro de Representación Judicial en Centro de Medidas Cautelares, independiente de las condiciones en las cuales ésta se haya producido.

El objetivo de este instrumento es, en los casos que sea posible retomar contacto con la mujer, recoger información referente a la situación de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer y la continuidad de las acciones de derivación realizas.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe resgistrarse en el sistema informático sólo un seguimiento tal como se señala en la tabla N°2. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde registrar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de las mujeres usuarias.

Tabla N°2: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares

TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
• A los 15 días	Carpeta física
• **Al primer mes (30 días)**	✓

e) Supervisión

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

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación de la retroalimentación técnica.

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

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

- Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala el convenio entre SernamEG y Ejecutor.
- Revisión del Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos, ya sea en formato planillas y/o sistema informático.
- Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, transparencias o por CIF.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Otras de las funciones de la supervisión técnica es verificar que en la carpeta de recursos humanos, que deberá mantener el dispositivo, se cuente con los certificados de antecedentes y de "inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad", los que deberán ser revisados 2 veces al año, ya que estos deben ser actualizado de manera semestral.

Lo anterior, formará parte de la supervisión técnica y será un insumo para el proceso de evaluación final del dispositivo.

Las modalidades, pueden ser las siguientes:

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada o llamada telefónica para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Para ello, se deben generar registros de las asesorías.

f) Evaluación ejecutores

Evaluación de la Unidad Técnica Nacional al Ejecutor

Al finalizar el proyecto, el ejecutor será evaluado por la Encargada Nacional de SernamEG, a través de una pauta técnico-financiera, para constatar el estado de implementación del programa.

g) Reportes e Informe de gestión

Periodicidad	Tipo de Registro/Informe	Fecha	Formato

Semanal	Registro de mujeres en Sistema Informático VCM	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Mensual	Registro de información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las mujeres.	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Anual	Informe de Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.	Según plazos estipulados en el convenio.	Según Formato definido por SernamEG.

h) Consentimiento para contacto futuro

Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se solicite firmar documento donde autorice la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior al término de la intervención del dispositivo, ya sea con fines de estudio u otros.
Respecto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el marco de las atenciones brindadas a las mujeres, se debe cautelar:

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Así mismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de datos, los/as profesionales deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personal y sensible, sólo para los fines que fue recolectada.

- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados. Los plazos específicos, formas de envío y eventuales

requerimientos de información, serán debidamente definidos por el nivel central e informado oportunamente por la Dirección Regional de SernamEG a los dispositivos.

10. Resultados técnicos esperados

Metas y seguimiento de indicadores

Los dispositivos VCM cuentan con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la gestión del programa y caracterización de las mujeres atendidas. Estos indicadores forman parte del sistema de reporte del sistema informático de registro, siendo detallados a continuación.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Panel de Caracterización	Responde al reporte de datos socioeconómicos de las mujeres atendidas en el Centro de Representación Jurídica CMC, entre los cuales destacan: edad, sexo, identidad de género, Nacionalidad, afrodescendencia, pertenencia a pueblo indígena u originario y situación de discapacidad.	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Atención de Orientación e Información de Mujeres a través en Centro de Representación Jurídica CMC	Número de mujeres que recibieron Orientación e Información en Centro de Representación Jurídica CMC en el año T	Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Mujeres representadas Jurídicamente en CMC durante el año t	Número de mujeres representadas jurídicamente por dispositivo CMC en el año t.	Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Porcentaje Representación Jurídica a mujeres en el año t	Porcentaje de mujeres con Representación Jurídica en el año; respecto al total de mujeres atendidas en Centro de Medidas Cautelares en el año t.	Semestral y Anual	50,00%

Monitoreo (Plan Data)

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro en los dispositivos VCM, así como su informatización en el sistema informático de registro Plan Data, tiene un nivel escalado de responsabilidad entre los distintos actores que forman parte de la Unidad VCM.

A continuación se detallan a modo general los roles diferenciados de la Unidad Nacional, el Equipo VCM Regional y los Equipos Territoriales:

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales VCM y dispositivos, del avance del proceso de implementación de Plan Data, brindando acompañamiento a las regiones, a través de la entrega de orientaciones y asesoría técnica, respuesta a consultas, así como la solución de dificultades a partir del reporte de los equipos de dispositivos vía formulario de incidencias.

Asimismo, corresponderá a la Unidad Nacional, a través de las personas designadas para esta tarea, capacitar y apoyar a los equipos de dispositivos en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información. Para ello, se entregará material de apoyo tanto a los dispositivos como a los Equipos regionales, que permita operativizar las labores de monitoreo y seguimiento a los registros de la Unidad VCM.

- **Encargadas Regionales VCM:**

Apoyo y monitoreo de la implementación de la instalación del proceso de registro en el Sistema Informático en regiones, entregando acompañamiento técnico para la correcta implementación del registro de información en el Sistema Informático de Registro.

Asimismo se espera que las Encargadas Regionales puedan, en caso de que sea necesario, canalizar las dudas y/observaciones que los dispositivos levanten a partir de la puesta en marcha de este proceso, a través de un sistema de reporte con los dispositivos.

- **Equipos Dispositivos VCM:**

Se espera de los equipos profesionales y técnicos de los dispositivos los siguientes elementos:

- Revisen el material que se envía para aprender el manejo del sistema para el registro de datos, así como los nuevos instrumentos de la Unidad VCM.
- Se organicen operativamente para el ingreso de información definiendo responsables para la aplicación e informatización de los datos al sistema.
- Generen una calendarización de trabajo semanal que involucre tanto el trabajo administrativo como los registros de información en el Sistema Informático.
- Informen periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG respecto del funcionamiento del Sistema Informático de Registro Plan Data, a partir de su experiencia.

11. Autocuidado

El trabajo en la contribución a la erradicación de la Violencia Contra Las Mujeres, desde la prevención de la misma, así como en la atención, protección y/o reparación con las mujeres que han vivido las vulneraciones, implica directamente a quienes intervienen con ella, pues politiza y permea nuestros discursos personales y requiere de una actitud crítica de ciertos "valores sociales" y convicciones acuñada en los procesos personales de socialización.

En este escenario reiterar la pertinencia de "cuidar a los que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el **Auto cuidado** se considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: ***"aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario[21]".*** En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, 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"*** [22], mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado de equipo

Los equipos técnicos a cargo de la intervención psicosocial requieren de un gran esfuerzo de contención, comprensión y canalización de los procesos que, dada la temática, generan impacto en quienes están a cargo del espacio terapéutico. Al efecto, es de suma importancia que los equipos comprendan que el "Auto Cuidado Profesional" es fundamental, "***por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"[23].***

Es así que junto con las capacidades propias de los/as profesionales, como la reflexividad, empatía, capacidad de diálogos inclusivos, se deben diseñar planes y estrategias específicas para el auto cuidado que permitan regular la demanda psico emocional, contenerla y disiparla adecuadamente manteniendo la integridad de las personas que intervienen.

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.
- Asegurar espacios de vaciamiento y descompresión estructurados
- Compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas
- Establecimiento de relaciones de confianza en el equipo

se trate del trabajo, como una instancia de celebración de cumpleaños, u otros.

- Estilos de liderazgo democráticos, ya que los estilos de liderazgos autoritarios y verticales aumentan la probabilidad de aparición de dinámicas de abuso y pérdida de resolución adecuada de conflictos.
- Fomentar la resolución no confrontacional de conflictos y diferencias.
- Registro y visualización de la traumatización de los equipos, informando de manera oportuna y clara de las dificultades a las jefaturas, para generar de parte de la institución (SernamEG), espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos.

---

[21] Citado en González & Arriagada, 1999 por Morales, G; Pérez, J y Menares, M. 2003; Orellana y Paredes, 2006, Autocuidado de equipo: Aprendizaje de una práctica, p. 17
[22] Orellana y Paredes, 2006:32
[23] Barudy, 1999; en Santana, 2004, p. 5.

- Apoyo de la Institucionalidad para formación continua, con actividades de formación y perfeccionamiento, para mejorar el clima laboral y para la Orientación para una planificación adecuada de los espacios de cuidado de equipos en los dispositivos.

Condiciones Mínimas para la implementación del cuidado de equipo

Para gestionar el cuidado de los equipos se sugiere que estos tengan, como mínimo, dos actividades de cuidado al año, las que deberán ser realizadas por agentes externos, que no sea la contraparte del ejecutor, y en un lugar distinto al de funcionamiento del dispositivo. Para ello, debe incluirse estas actividades en forma explícita en el Proyecto de ejecución y estar incorporados en el Plan de Cuentas del mismo. La realización de estas actividades no será optativa, sino que necesaria para asegurar que el equipo tenga el espacio necesario para cumplir con los objetivos que se plantean como fundamentales en esta instancia.

Finalmente, y además de las actividades anuales planteadas en el párrafo anterior, el ejecutor debe otorgar las facilidades al equipo profesional para realizar al menos, medias jornadas mensuales o bimensuales para descompresión, contención y apoyo del autocuidado dentro del propio equipo para llevar a cabo la actividad.

a) Cuidado profesional

Las y los profesionales son quienes experimentan la acumulación de cargas negativas y emociones contra transferenciales que sin un adecuado vaciamiento se hacen demasiado pesadas y obstruyen el funcionamiento individual en las tareas cotidianas, por esta razón es que se debe tener en cuenta la necesidad de limpiar de toxicidad nuestras emociones y pensamientos.

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

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"***[24], lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no auto responsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Auto cuidado individual:

- Visualización oportuna de los malestares
- Descompresión y vaciamiento
- Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno, por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.
- Mantención de áreas libres de contaminación, por la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda airearse, nutrirse, en actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo.
- Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.
- Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.

[24] Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013.

- Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un "factor protector muy importarte en el área de soporte emocional"[25] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.
- Formación profesional, pues la actitud pro activa por mantener la inquietud de conocimiento y formación en la temática que se interviene, conocer diferentes perspectivas teóricas, modelos y herramientas para desarrollar las tareas, brinda seguridad y bienestar respecto del impacto de la relación con las personas que se atiende.

Glosario

Dispositivos Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres

CVS	Centro de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de violencia sexual
CDM	Centros de la Mujer
CDA	Casas de Acogida
SATT	Servicio de Atención Telefónica y Telemática
Casa Trata	Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación

Otras siglas y/o abreviaturas

DIPRES	Dirección de Presupuestos Gobierno de Chile
EPG	Evaluación de Programas Gubernamentales, DIPRES
MDS	Ministerio de Desarrollo Social
PMG	Plan de Mejoramiento de la Gestión
PII	Plan de Intervención Individual. Instrumento que registra la planificación de la intervención a realizar con las mujeres que ingresan a atención psicosociojurídica, por cada ámbito de prestación de servicios, en función de sus requerimientos.
PNUD	Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo
APR	Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
VCM	Violencia Contra las Mujeres
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe

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

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

Distribución:
- Dirección
- Fiscalía
- Departamento de Gestión de Programas
- Unidad Violencia Contra las Mujeres
- Oficina de Partes.

[25] Sluski 1998.

SERNAMEG Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género Gobierno de Chile	**ORIENTACIONES TÉCNICAS**	
	FECHA ELABORACIÓN: 18.12.2019	**VERSIÓN N°: 1**

ORIENTACIONES TÉCNICAS

Modelo Piloto

"Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago"

PROGRAMA

"ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"

UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

SERNAMEG

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	18/12/2019	Paula Correa González	
Revisado por	23/12/2019	María Loreto Franco Zúñiga	
Aprobado por	27 DIC 2019	Carolina Plaza Guzmán	

PRÓLOGO 4
Contexto Nacional 6
CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. 7
1. Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer 8
a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género. 8
b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad 9
CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG. 11
Modelo de Gestión Programática del Servicio. 11
1. Gestión Programática 11
Actores claves y sus funciones 11
a.1 Actores Claves en Nivel Central: 11
I. Depto. De Ejecución de Políticas y Gestión de Programas: 11
II. Jefas de Programas y Equipos : 12
III. Control de Ejecución de Programas (dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión) 12
a.2 Actores Claves en el Nivel Regional 13
I. Directora Regional: 13
II. Gestión de Programas Regional: 14
a.3 Actores Clave a Nivel Territorial: 15
Ejecutores 15
b) Implementación 17
c) Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión. 18
Funcionamiento del Sistema Informático 20
d) Protocolos: 21
e) Optimización territorial 22
2. Coordinación Intersectorial 22
a) Interinstitucional 22
b) Coordinación Intrainstitucional. 25
CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS 27
Modelo de Intervención de la Unidad en VCM 27
1. Planteamiento del problema 27

2. Fundamentos teóricos y antecedentes 31
Enfoques del modelo de intervención: 31
Enfoque de Interculturalidad: 34
Enfoque Interseccional: 35
3. Objetivos de la Unidad en VCM 36
Objetivo General 36
Objetivos Específicos 36
Estrategia de Intervención de la Unidad VCM en SernamEG 37
4. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM 39
a) Planteamiento (justificación) del problema 39
b) Antecedentes 41
c) Objetivos 45
Objetivo General: 45
Objetivos Específicos: 45
d) Recomendaciones para la gestión local del programa; 46
1. Objetivo de intervención 53
2. Modelo de Intervención del dispositivo: 54
Ejes de Intervención del Modelo 56
3. Duración del componente 62
4. Requisitos vinculados a la participación en el componente: 63
5. Requisitos para el desarrollo del componente 63
6. Cobertura (vinculada al convenio) 65
7. Materiales de apoyo 65
Comunicaciones en Convenios con ejecutores 67
8. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo 68
9. Instrumentos de gestión programática 74
10. Resultados técnicos esperados 82
11. Autocuidado 86
GLOSARIO 90

PRÓLOGO

El Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echenique, junto con la Agenda Mujer, liderada por la Ministra Isabel Plá Jarufe, definen una serie de desafíos cuyo principal objetivo es terminar con la discriminación y con las brechas entre hombres y mujeres que el mismo Presidente enfatizó: *"Frente a todos ustedes y frente a todos mis compatriotas, quiero expresar, con la mayor fuerza y claridad, el firme compromiso de nuestro Gobierno para avanzar, con decisión y urgencia, hacia una sociedad en que, respetando nuestras maravillosas diferencias, podamos avanzar para que hombres y mujeres tengamos los mismos derechos, deberes, oportunidades y dignidad"*[1].

El Gobierno plantea objetivos en sintonía con la Organización de Naciones Unidas (ONU) y diversas Convenciones Internacionales que han sido ratificadas por el Estado de Chile. Como la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible (2015), la cual constituye un llamado a que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas las personas. La Agenda profundiza los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y propone avanzar hacia aquellas metas que no fueron alcanzadas.

El señalamiento de Naciones Unidas sobre los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos[2], aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados, entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual

---

[1] http://www.msgg.gob.cl/wp/index.php/2018/05/23/todosportodas-presidente-pinera-anuncia-agenda-de-equidad-de-genero/

[2] http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/. También disponible en https://undocs.org/es/A/RES/217(III)

título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH[3], 2016).

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

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

  En esta Convención, considerada la carta internacional de derechos de las mujeres, define qué es la discriminación y establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981. Chile ratificó la CEDAW en 1989, pero su implementación comenzó el año 1991, con la creación del Servicio Nacional de la Mujer.

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

  La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Los Estados Partes en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité examina esos informes y puede también aceptar denuncias e investigar situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

  El Ministerio y Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, forman parte de la comisión país que reporta los avances nacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres.

[3] Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/wrgsindex.aspx

Contexto Nacional

En el transcurso de las últimas décadas, las mujeres en Chile han experimentado una transformación que ha tenido efectos significativos: avances en la igualdad ante la ley, valoración e impulso a su incorporación plena a la vida pública en todos los ámbitos, mayor autonomía personal e independencia económica con la creciente incorporación al mundo del trabajo y el emprendimiento. Paralelamente, se ha avanzado paulatinamente hacia la corresponsabilidad, involucrando a los hombres en los cuidados de la familia y compartiendo con ellos las responsabilidades.

En sintonía con lo anterior, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera se ha propuesto avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos: consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes, impulsando una agenda legislativa tendiente a modificar el régimen de sociedad conyugal permitiendo a la mujer administrar la sociedad y/o sus bienes propios, terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte, asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

El Gobierno busca generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía y la integración laboral de las mujeres, promover una cultura de respeto a su dignidad en todos los espacios y a la protección de su vida y su integridad, combatiendo sin tregua la violencia intrafamiliar, apoyar a las mujeres en situaciones especiales de vulnerabilidad, y fortalecer la participación de las mujeres en cargos de responsabilidad y en cargos de representación política.

La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para

garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT).

CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Conforme a la Ley N°20.820, del año 2015, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, "la Equidad de Género comprende el trato idéntico o diferenciado entre hombres y mujeres, que resulta en una total ausencia de cualquier forma de discriminación arbitraria contra las mujeres por ser tales, en lo que respecta al goce y ejercicio de todos sus derechos humanos".

Esto quiere decir que el Servicio interviene en una de las formas específicas de discriminación que se produce en nuestra sociedad, que está referida a la desigualdad o discriminación por razón de género. Para el desarrollo de esta tarea, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido, para el año 2020, los siguientes objetivos estratégicos:

1. Fortalecer la **autonomía económica** de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, acciones y programas con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo.

2. Promover y fortalecer la **autonomía física** de las mujeres y jóvenes, mediante la implementación de programas e iniciativas para el fortalecimiento del ejercicio de sus derechos en los ámbitos de la sexualidad y la maternidad.

3. Contribuir a fortalecer las **autonomías de las mujeres**, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia, a través de la representación especializada.

4. Fomentar la **participación de las mujeres** en diversos ámbitos de la sociedad, en la toma de decisiones y en cargos de representación públicos y privados, en igualdad de condiciones y oportunidades que los hombres.

1. Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

Los Programas, acciones y distintas líneas de intervención del SernamEG, se basan en enfoques de intervención, que determinan la manera de gestionar los programas y suponen un posicionamiento ético, una base teórica y metodológica, y ciertos aspectos técnicos operativos. A continuación se desarrolla brevemente cuáles son y en qué consisten los enfoques:

a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género.

El enfoque de Derechos Humanos reconoce "los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población"[4] (UNFPA).

[4] Fondo de Población de las Naciones Unidas; https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos

La Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) se promueve la **igualdad sustantiva** como horizonte de las acciones de equidad de género. Más allá de la igualdad formal que pueda garantizarse a través de las legislaciones, los Estados deben asumir un compromiso activo para que sus acciones generen igualdad de acceso y oportunidad, para lo cual, es necesario distinguir cómo operan las brechas y barreras y orientar medidas específicas de acción afirmativa temporales, que permitan frenar y/o neutralizar, las dinámicas de discriminación existentes en los distintos ámbitos.

Si bien, el enfoque de Derechos Humanos nos ofrece un marco general para la intervención en políticas sociales, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene como misión: "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país"[5]. Las intervenciones del Servicio, por tanto incorporan el enfoque de derechos humanos de las mujeres, específicamente.

El logro de los objetivos estratégicos del Servicio, debe considerar dos principios que permiten asegurar la pertinencia de la intervención; estos son el territorio y la interseccionalidad:

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

El Concepto de territorio ha ido modificándose desde una concepción únicamente jurídica, a un concepto más complejo; "El territorio es un concepto teórico y metodológico que explica y describe el desenvolvimiento espacial de las relaciones sociales que establecen los seres humanos en los ámbitos

[5] Matriz de definiciones estratégicas 2019-2023 del SernamEG.

cultural, social, político o económico"[6] (Llanos, 2010). Los Programas Sociales se instalan en el territorio y son permeados por el mismo. A fin de garantizar una mayor eficacia y eficiencia de la intervención, es necesario observar y analizar cómo se comportan las dinámicas y grupos sociales que se espera atender, revisando, a la luz del territorio, cuáles son los ajustes que es necesario hacer al modelo programático existente.

En el territorio nos encontramos con dinámicas de inclusión y de exclusión. La Interseccionalidad se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Las personas de culturas y pueblos indígenas, y/o migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia y su identidad.

SernamEG entonces, propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas.

De esta manera, tanto el enfoque de territorio como de interseccionalidad promueven la generación de análisis en torno a las dinámicas que se producen y cómo estas afectan a públicos específicos, para saber cuáles son los ajustes necesarios en la intervención local que se realiza, a fin de gestionar programas con una mayor pertinencia y por tanto eficacia y calidad.

---

[6] Llanos Hernández, Luis (2010) El Concepto de territorio en la investigación Social. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722010000300001

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2020, el Servicio implementa un Modelo de Gestión Programática transversal, que tiene por objetivo asegurar el correcto funcionamiento en cada una de las regiones, incorporando el sello del Gobierno de acuerdo a los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos. Una nueva forma de trabajar que buscará estandarizar los procedimientos entregando una guía o mapa de ruta que mejorará la gestión, homologando el trabajo de Arica a Punta Arenas; creando un lenguaje común para todos en el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Se entiende por correcto funcionamiento, a la gestión que se realiza de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos.

1. Gestión Programática

Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. De Ejecución de Políticas y Gestión de Programas:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución de los programas en los distintos niveles, y garantizar su concordancia con los lineamientos entregados por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- Liderar seguimiento de resultados y definición de planes de mejora que aseguren una ejecución programática de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos.

- Revisar y acordar con las regiones los planes de supervisión de ejecutores.
- Definir procesos, herramientas, instrumentos y lo necesario para la gestión de programas.
- Instruir a áreas programáticas en materias de procedimientos, administración de recursos, coordinación y control de gestión, vinculados al área respectiva.

II. Jefas de Programas y Equipos :

Funciones:

- Responsable de asesorar, capacitar y brindar soporte en temas de gestión programática a los equipos regionales.
- Proponer y diseñar ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia e impacto esperado.
- Elaboración de materiales para el desarrollo de los programas, guías, orientaciones, de formación de rquipos y trabajo con participantes.
- Definir estándares mínimos para la adecuada implementación del programa.
- Velar por la correcta implementación de su programa.
- Administrar y optimizar los recursos del programa, velando por el debido uso de éstos, mediante el control de rendiciones.
- Definir perfiles profesionales y técnicos, para los equipos de trabajo que ejecutan el programa.

III. Control de Ejecución de Programas (dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión)

Funciones:

- Control y seguimiento al plan de supervisión y evaluaciones realizadas a los ejecutores por las Direcciones Regionales.

- Supervisiones en terreno complementarias a ejecutores que presenten mayores riesgos o quiebres de control para recomendar a las autoridades del Servicio, medidas de mitigación.
- Coordinar acciones de seguimiento derivadas de los hallazgos de auditorías internas o externas.
- Evaluar la gestión y grados de cumplimiento de los ejecutores de acuerdo a lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Estandarizar instrumentos y procedimientos de gestión entre los Programas.

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, cada Dirección Regional cuenta con las siguientes unidades básicas: Asesoría legal, Asesoría Comunicacional, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, Administración y Finanzas y Gestión de Programas.

Sus funciones son:

- Implementar el Modelo de Gestión Programática de la Región para asegurar la correcta ejecución de programas en la región.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del DEPGP y Directora Nacional, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas. Para la gestión de las soluciones puede apoyarse en las áreas de soporte de nivel central.
- Responsable de la supervisión de ejecutores, velando por el cumplimiento del programa y por el debido uso de recursos, para lo cual elaborará un plan de supervisión anual.

- Representar al SernamEG en la región.
- Validar la información que se genera en la gestión regional, velando por la confiabilidad y oportunidad en la entrega de información de gestión programas, reporte del panel de Control, informes de gestión y otros que se indique.

II. Gestión de Programas Regional:

La gestión de Programas en las regiones está constituida por la Coordinadora de Programas y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas y son, en la región, el soporte para la gestión de Programas, siendo el soporte básico de la Directora Regional en las materias relacionadas.

Sus funciones son:

- Coordinar la relación con equipos ejecutores.
- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, diseño teórico metodológico de los programas, trabajo con registros administrativos y demás materias necesarias para la gestión de los Programas.
- Asegurar el debido uso de recursos del programa, controlando y validando rendiciones (supervisión), para lo cual recibe apoyo de Administración y Finanzas Regional.
- Realizar correctamente la implementación y ejecución del o los programas, asegurando la pertinencia territorial del mismo.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Directora o Director Regional y/o al Área Programática del Nivel Central, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas.

- Entregar información confiable y oportuna sobre la gestión de programas validando la información entregada por los Ejecutores.
- Proponer ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia territorial.

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:

Ejecutores

Frecuentemente, el equipo está compuesto por Contraparte Administrativa o Representante del Ejecutor, Contraparte Contable y el Equipo Programático, que está a cargo de la ejecución. De contar con disponibilidad de recursos, se recomienda considerar la contratación de Apoyos Administrativos. El Equipo Programático se constituye y selecciona a partir de los perfiles establecidos en las Orientaciones por el Servicio.

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

- Ejecutar el Programa de acuerdo a los lineamientos entregados por el Servicio, promoviendo la participación de los equipos en las instancias formativas del Servicio y mostrar disposición para las supervisiones en las modalidades que sean requeridas.

- Implementar el Programa a nivel territorial considerando una infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio, avanzando hacia el cumplimiento de los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención a público a fin de promover la igualdad de oportunidades y de inclusión social de personas con discapacidad (Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo año 2015).

- Contratar y gestionar un equipo para la ejecución del Programa que cumpla con las indicaciones entregadas por el SernamEG.

- Asegurar el buen uso de los recursos transferidos e inyectados por el mismo ejecutor o terceros (siempre y cuando sea el caso), manteniendo un riguroso control del gasto y realizando en tiempo y forma las rendiciones presupuestarias (procedimiento indicado en el Manual de Rendiciones vigente del Servicio).

- Aplicar los instrumentos de registro administrativo de la gestión, de acuerdo con lo instruido en las Orientaciones Técnicas (OT), asegurando un adecuado sistema de archivo de trámites originales y resguardando la información en el sistema o planilla que el Servicio indique, procurando que la información se consolide prácticamente en tiempo real o con un desfase menor, a un mes.

- Elaborar informes de gestión presupuestaria, administrativa, de rendiciones y de ejecución en plazos y formas indicados por el Servicio.

- Gestionar asociaciones con actores clave para difundir la oferta del Servicio y promover la realización de acciones conjuntas que potencien la intervención y su integralidad.

- Promover la coordinación entre los distintos programas del Servicio, presentes en el territorio o comunas aledañas, a fin de generar intervenciones integrales.

- Proponer a la Dirección Regional del Servicio, ajustes al Programa a nivel local, a fin de garantizar la pertinencia del mismo y promover un mayor impacto de la intervención.
- Generar mecanismos para la detección y adecuada derivación de casos de violencia contra las mujeres (a partir de la ficha única de inscripción u otras instancias pertinentes).

b) Implementación

El proceso de implementación es aquel a través del cual, un ejecutor, genera las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del programa, con apoyo de la Dirección Regional del Servicio.

Los requerimientos para la implementación se agrupan de la siguiente manera:

1. **Cumplimiento de requisitos logísticos:**
   - Garantizar con un espacio físico adecuado para la atención de las mujeres y la realización de las actividades con condiciones de accesibilidad, privacidad, iluminación, ventilación y baños de acuerdo a lo que requiera la intervención.
   - Disponer de los mobiliarios de oficina e insumos requeridos: Gestionar los procesos de compra e instalación necesarios, computador, teléfono, escritorio y silla, impresora, data show, conectividad a internet, materiales de oficina y para el trabajo con participantes del programa, hojas, tonner, papelógrafos, plumones.

2. **Equipo Ejecutor:**

   - El ejecutor debe contar con un equipo acorde a lo requerido por cada programa, gestionando procesos de selección públicos y transparentes garantizando en los mismos, el cumplimiento del Perfil técnico establecido por SernamEG.
   - Los contratos del equipo ejecutor deberán cumplir con las normativas en materia laboral vigentes en el país que son recogidas, igualmente en el Convenio de Transferencias, pudiendo, de acuerdo a sus criterios institucionales, gestionar mejoras en beneficio de las y los trabajadores.
   - La Dirección Regional del Servicio tiene a su cargo la habilitación de equipos ejecutores en aspectos tanto técnicos como administrativos, a fin de garantizar la correcta ejecución del programa. Es de vital

importancia que el ejecutor comprometa la participación activa del equipo en las instancias que indique la Dirección Regional del Servicio para estos efectos.

El cumplimiento de los requisitos antes mencionados corresponde a una adecuada implementación que permite generar las condiciones necesarias para el desarrollo y gestión de los programas con estándares de calidad.

c) Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión.

En el trabajo de los Programas Sociales se produce cierta información pues se registra y recaba información referida a las y los participantes, mediciones a la llegada al programa y sobre los procesos de las personas durante el desarrollo del mismo, así como de seguimiento. Por ejemplo, la ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido, diferenciando entre grupos cómo se comporta la variable observada en base a otras como edad, nivel educativo alcanzado, ruralidad, migración, pertenencia étnica, raza, tipo de violencia a la que ha estado expuesta la mujer, factores y niveles de riesgo asociados, tipo de emprendimiento que desarrolla.

La información que se genera en la gestión de programas o trámites sociales, es a lo que se llama registro administrativo. En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de los mismos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país: denuncias presentadas por VCM al año, mujeres en el parlamento y en cargos de representación a nivel local, métodos de anticoncepción más utilizados, tasa de fecundidad adolescente, matrícula de hombres y mujeres en las distintas carreras técnicas y profesionales.

Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes, también como herramienta de gestión ya que nos permiten identificar demandas en el territorio, entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

En el trabajo con registros administrativos resulta crucial garantizar la **calidad de los datos**; para ello se recomienda lo siguiente:

Para la aplicación de cualquier instrumento de recolección de información es indispensable generar un vínculo de confianza entre entrevistador/a y en este caso, participante.

Es fundamental que la persona que aplica la ficha, conozca el instrumento y sus variables, a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para garantizar la **exactitud** de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas que podrían conducir a errores, así como revisar las fichas respondidas para asegurar que estén correctamente respondidas y completas. En caso de detectar inconsistencias o vacíos en el llenado, el equipo ejecutor debe contactar a la persona participante y completar o validar la información.

Los instrumentos están pensados para ser parte integral de la intervención, son **relevantes** en la medida en que la información obtenida resulta de utilidad para el programa y la intervención.

A fin de garantizar la **oportunidad y puntualidad** de la información, se recomienda aplicar las fichas cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en las Orientaciones Técnicas. Es importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación, ejemplo de esto son las mediciones que realizamos antes de comenzar la actividad para evaluar el estado de llegada de la persona o su emprendimiento que suelen llamarse ex ante o diagnósticas, las que se aplican durante la intervención misma, y aquellas en las que se evalúa a posteriori el resultado de la intervención, como

son aquellas al egreso o ex post. La pertinencia supone que la información que se va generando, se tiene que registrar en el sistema informático o planilla diseñada con este objetivo casi a la par de la recolección de la información.

- Para cumplir con la puntualidad de la información, cada ejecutor deberá asegurarse de que el desfase en la entrega de la información sea mínimo; para ello, el primer día hábil de cada mes, el ejecutor garantizará contar con toda la información relativa al mes de gestión inmediatamente anterior, subiéndola al sistema informático, que es la herramienta básica para el registro de las intervenciones.

En el trabajo con registros administrativos es crucial la **accesibilidad**, motivo por el cual, las fichas deberán archivarse ordenadamente, de acuerdo a lo que cada programa instruya, garantizando que los equipos ejecutores tengan la información a mano y que se resguarde la **confidencialidad** de la misma de acuerdo con la Ley 19.628 de Derecho a la Privacidad.

Funcionamiento del Sistema Informático

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con un Sistema Informático que contiene la información referente a participantes contenida tanto en la Ficha Única de Postulación, Fichas específicas de los distintos Programas e información respecto a la asistencia a las intervenciones. Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Para garantizarlo, los Equipos Ejecutores, tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para hacer el cierre de la subida de información del mes anterior.

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del e-learning dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores, realizar el curso, participar en las pruebas del Sistema que se indiquen desde el Servicio, reportar errores y dificultades de funcionamiento, subir constantemente la información al sistema procurando

que el sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar en caso de cambio profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema[7].

Requisitos para el Sistema Informático

1) CPU Intel o AMD de 1,5 Mhz
2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)
3) Navegadores WEB Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (Noviembre 2019)
4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.
5) Internet dedicado de al menos 10 megas[8].

d) Protocolos:

A fin de resguardar la continuidad en el funcionamiento de los programas, se establecen una serie de protocolos para el abordaje de situaciones excepcionales que, eventualmente podrían poner en riesgo la normal ejecución de los programas. En estos casos, es necesario remitirse a los protocolos generales que para ello se han establecido:

- Plan frente a catástrofes y emergencias.
- Procedimiento en caso de no continuidad de un ejecutor.
- Protocolo de denuncias de vulneración de derechos de participantes en el marco de los Programas del Servicio.

[7] Cabe indicar que, en caso de una falla mayor en el Sistema Informático, cada Programa del Servicio dispondrá de un medio alternativo para la recopilación de la información (hoja de cálculo Excel u otro pertinente), manteniéndose los procedimientos y responsabilidades indicadas para los ejecutores.
[8] El requerimiento vinculado a conectividad de internet, se ajustará de acuerdo a la disponibilidad del servicio a nivel local, ya que la oferta, fluctúa significativamente en el país.

e) Optimización territorial

Se espera que cada ejecutor, desde el nivel local, pueda proponer medidas de optimización territorial, la cual entenderemos como el proceso a través del cual, un modelo programático diseñado con ciertos niveles de abstracción se ajusta al territorio, a fin de garantizar la eficacia y efectividad de la gestión y, por tanto, del impacto del Programa. Este proceso se realiza en el proyecto comunal, pero constituye un proceso permanente de mejora continua.

Con base a los enfoques mencionados anteriormente, es fundamental contar con un diagnóstico acabado de la situación de la localidad con relación específicamente a los asuntos que se planea abordar en las intervenciones y una base general diagnóstica sobre los principales indicadores de género. Este diagnóstico, elaborado en el proyecto del ejecutor, es necesario revisarlo para realizar una planificación estratégica del Programa en el territorio.

Conocer la realidad del territorio y conocer las instituciones públicas y privadas que trabajan en el mismo a través del mapa de actores nos permite distinguir públicos prioritarios, así como alianzas necesarias para llegar a estos públicos y fortalecer la intervención.

2. Coordinación Intersectorial

a) Interinstitucional

La Coordinación Intersectorial es una forma de mejorar la intervención, a través del apalancamiento de recursos, así como de la derivación oportuna de participantes del Programa hacia programas de otras instituciones para recibir atención y acceder a espacios en los cuales satisfacer otras necesidades de las participantes. Tambien se expresa en la generación de concatenaciones y escalonamientos que permitan profundizar la intervención realizada y apoyen el desarrollo de habilidades en las y los participantes. En ambos casos, el objetivo de estas coordinaciones es potenciar la integralidad de la intervención.

En un análisis piramidal, el Nivel Central del Servicio, firma convenios con otras instituciones que describen los acuerdos y compromisos. En el Nivel Regional se operativizan estos acuerdos generando para ello, con base a la pertinencia, acuerdos operativos a Nivel Regional, mismos que son implementados a nivel local por las instituciones ejecutoras. Además, en las Direcciones Regionales y de Ejecutores, resulta crucial potenciar la coordinación con otros sectores públicos y entidades privadas.

Elaboración de mapas de actores:

Cada ejecutor debe elaborar un mapa de actores que identifique cuales son los sectores y las instituciones vinculadas con la promoción de la autonomía de las mujeres en el territorio, identificar su misión, en qué consisten sus intervenciones y revisar las posibles alianzas que se pueden establecer a fin de potenciar el programa y sus objetivos. En algunos programas esto se resuelve vía coordinación bilateral, mientras que en otros se propone la gestión de mesas de coordinación intersectorial. Ello depende tanto del territorio como de lo avanzado del proceso intersectorial y se entregan instrucciones específicas para cada programa más adelante. Para todos los casos, se recomienda establecer planes de trabajo que incorporen instancias de monitoreo que permitan potenciar y detectar dificultades de coordinación a fin de ir las subsanando.

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades

En la medida en que los programas del Servicio forman parte de la política social, específicamente del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, la coordinación con sus distintos programas resulta crucial (la excepción a esto podrían ser los ejecutores del Programa en Mujer y Participación Política y Mujer Emprende, porque el tiempo del Convenio es mas breve y se relaciona con acciones específicas; sin embargo, desde el Nivel Regional es igualmente recomendable establecer el vínculo). El compromiso que tienen los Programas de SernamEG en este marco, es garantizar el acceso preferente de mujeres participantes en el subsistema. Para potenciar estas coordinaciones, es

necesario a nivel local sostener reuniones y entregar información respecto a las fechas de postulación, informar a las contrapartes los perfiles, procesos y las descripciones de los programas en términos generales.

Este año, en la ficha única de ingreso a los programas SernamEG se integró la consulta por si participan en el Subsistema; a partir de esa indicación se gestionará el acceso preferente de acuerdo a los procedimientos instruidos por cada programa.

Las intervenciones del Servicio son el referente de la incorporación de género en los programas y acciones. A fin de contribuir al objetivo del Servicio de transversalizar la perspectiva de género, se recomienda establecer en el plan de trabajo de coordinación, instancias de capacitación con los equipos de los otros sectores e instituciones públicas y/o privadas.

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud)

Las Participantes en Programas del Servicio son público prioritario del Programa Odontológico Integral, motivo por el cual, se incorpora en la ficha única de ingreso la pregunta por si la participante quiere ser derivada al Componente Más Sonrisas, de dicho programa, que está destinado para mujeres con un daño severo.

En caso de detectar que el daño es menor y no requiere el Más Sonrisas, el Ministerio de Salud deriva internamente para su atención. La detección debe realizarse durante todo el año con el ingreso de las mujeres y la derivación se realiza a través de listados que son entregados a los referentes odontológicos locales, a fin de mes de mayo[9]. Cada Dirección Regional coordinará los plazos

[9] Fin de mayo es el plazo a nivel nacional que se entrega desde salud, sin embargo, regional y localmente se puede coordinar envíos posteriores si en los consultorios específicos tienen la flexibilidad y factibilidad para ello, por lo que se recomienda establecer las coordinaciones pertinentes para averiguar si esto fuese posible. Igualmente, se recomienda tener claridad en torno a este plazo pues es importante no generar expectativas que discutan con este gran criterio nacional. Lo que se puede hacer, es enviar a mayo del año siguiente el listado que se continúa elaborando durante el resto del año. En esta situación es necesario aclarar con las participantes que podrán acceder a mediados del próximo año recién. Se recomienda incorporar en el listado, como segundo número telefónico, el contacto del Programa, ya que hay una importante cantidad de cupos que se pierden por no lograr establecer contacto.

de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al respecto. Cada ejecutor debe conocer las Orientaciones Técnicas de este Programa, tener claridad en torno a la la cartera de prestaciones incluida, a fin de informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando en realidad tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse, por ejemplo, que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

b) Coordinación Intrainstitucional.

A Nivel Regional, cada Dirección tiene a su cargo la entrega de información de los Programas con los cuales cuenta el servicio, así como su localización, misma que será transmitida a los equipos de ejecutores. De la misma manera, cada Dirección Regional promoverá instancias de coordinación de los Programas SernamEG en el territorio, de acuerdo con su estrategia y programación.

Un paso importantísimo en la coordinación de los programas del Servicio es la incorporación en la ficha única para el ingreso a nuestros programas es la pregunta sobre situaciones de violencia sufridas por las mujeres en momentos previos o en la actualidad y si quiere ser derivada a un Centro De la Mujer (CDM). Para el Servicio es importante gestionar formas de detección de situaciones de Violencia Contra las Mujeres a fin de entregar un servicio oportuno al respecto e intervenir para prevenir, atender, proteger y reparar el daño que la exposición a la violencia haya generado. En términos prácticos esto significa garantizar que cada ejecutor de programa tiene contacto directo con la coordinación del CDM más cercano, que los equipos que trabajan en los distintos programas del Servicio cuentan con un apresto mínimo que les permite realizar estas gestiones; apresto que es entregado por las Direcciones Regionales.

Más allá de esta coordinación que ha sido definida, en cada localidad pueden promoverse acciones conjuntas de difusión de programas del Servicio, acciones de capacitación a los actores clave en enfoque de género, de concatenación y

derivación entre programas y cualquier iniciativa que se considere pertinente para dar cumplimiento al objetivo del Servicio con el apoyo y orientación de la respectiva Dirección Regional.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

Las oficinas están presentes en las Direcciones Regionales del Servicio, tanto la implementación como la regulación de las mismas responde, por un lado, a lo mandatado en el Decreto Ley N°680, del 16 de octubre del año 1.990, que obliga a todos los órganos de la Administración del Estado a contar con espacios de atención ciudadana y la Ley N°19.880, del 29 de mayo de 2003 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Las OIRS de SernamEG, además incorporan como parte de sus lineamientos, los enfoques orientadores del servicio. Nuestras OIRS son un espacio de atención de público donde se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica de nuestro Servicio.

Las personas pueden acceder a atención a través de los siguientes canales: página web del servicio, correo electrónico, en forma presencial o telefónica.

El modelo de atención de público de nuestras OIRS, considera los siguientes momentos:

- Contención y primera acogida.
- Detección de necesidades de información y orientación.
- Entrega de información y orientación.
- Derivación vinculante a nuestros dispositivos, redes de servicios públicos, etc.
- Seguimiento.

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

1. Planteamiento del problema

El reconocimiento de la violencia contra las mujeres como una violación de derechos humanos ha situado el problema en la agenda pública mundial. Elevarlo a un problema público permite prevenirlo, atenderlo, sancionarlo y en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

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

El Servicio Nacional de la Mujer SernamEG ejecuta programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos en coherencia con su Misión institucional que busca: *"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país"*.

Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG tiene como objetivo principal: *Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada*. En la actualidad, implementa dos programas, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:

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

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución de acciones directas en las comunidades donde viven las mujeres y la articulación de los dispositivos VCM de la Red SernamEG desplegados a lo largo de Chile.

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje ha sido instalar en el discurso público el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad chilena, que ésta se produce tanto en el espacio privado como público, que sus manifestaciones son diversas y afectan a diferentes mujeres sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

De allí que dicho modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones

familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

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

Para ello, los programas de la Unidad VCM a través de sus distintos componentes, realizan intervenciones que integran acciones y prestaciones que se articulan desde lo comunitario, para promover espacios en los cuales se tematice la importancia de fortalecer las autonomías en pos de una vida libre de violencia.

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

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de Prevención en VCM, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a

hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural. En específico, se busca entregar herramientas que permitan sensibilizar, identificar y anticiparse a las situaciones de violencia de género, para poder prevenirlas y erradicarlas.

Desde las acciones de Atención que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias. Esto entendiendo que la violencia de género genera en las mujeres altos niveles de daño psicosocial y aislamiento que, entre otras consecuencias, constriñen el desarrollo personal, la libertad y el ejercicio pleno de derechos.

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

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata, y que implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres. En específico, aquellas que dañan directamente y ponen en peligro la vida de las mujeres y aquellas que atentan gravemente a su integridad.

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

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje comprende la violencia como un problema complejo en el cual convergen múltiples dimensiones, para lo que se definen prestaciones diferenciadas en el ámbito comunitario, tanto psicosociales y jurídicas como también socioeducativas. Ello con el objetivo de

sintonizar con las necesidades de la diversidad de mujeres, considerando los distintos contextos, espacios y manifestaciones de la VCM.

2. Fundamentos teóricos y antecedentes

Enfoques del modelo de intervención:

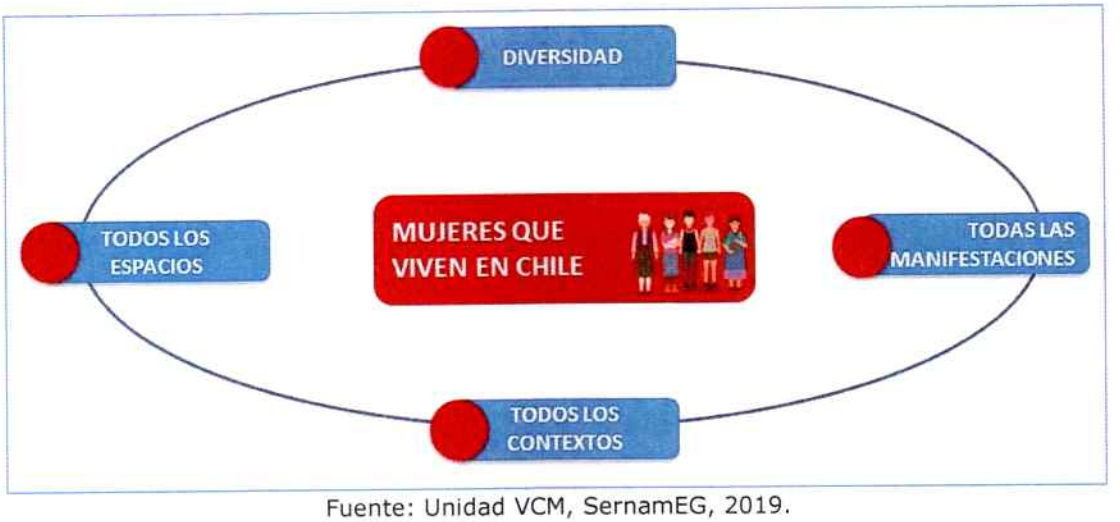
En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es: *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*[10] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, el modelo de intervención incorpora las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una ***definición y clasificación*** de la violencia contra las mujeres que abarca ***todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.***

Ello se vincula al fortalecimiento de las autonomías de las mujeres, como un elemento fundamental a abordar en el proceso de intervención en VCM, especialmente lo que compete a la autonomía física. Ello entendiendo que mayores niveles de autonomía se relacionan directamente con la prevención, disminución y erradicación de la violencia de género en múltiples contextos, además de contribuir al ejercicio pleno de sus derechos.

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

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar ***todas las manifestaciones*** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel patrimonial, femicidio, trata de personas, mediática, simbólica, institucional, gineco-obstétrica, entre otras.

Asimismo, se requiere visibilizar a ***todas las mujeres***, a lo largo del ciclo vital -sea violencia contra niñas, adolescentes, adultas o adultas mayores- reconociendo su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, "raza", pertenencia a pueblos indígenas, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

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

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

- **Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.

- **Psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

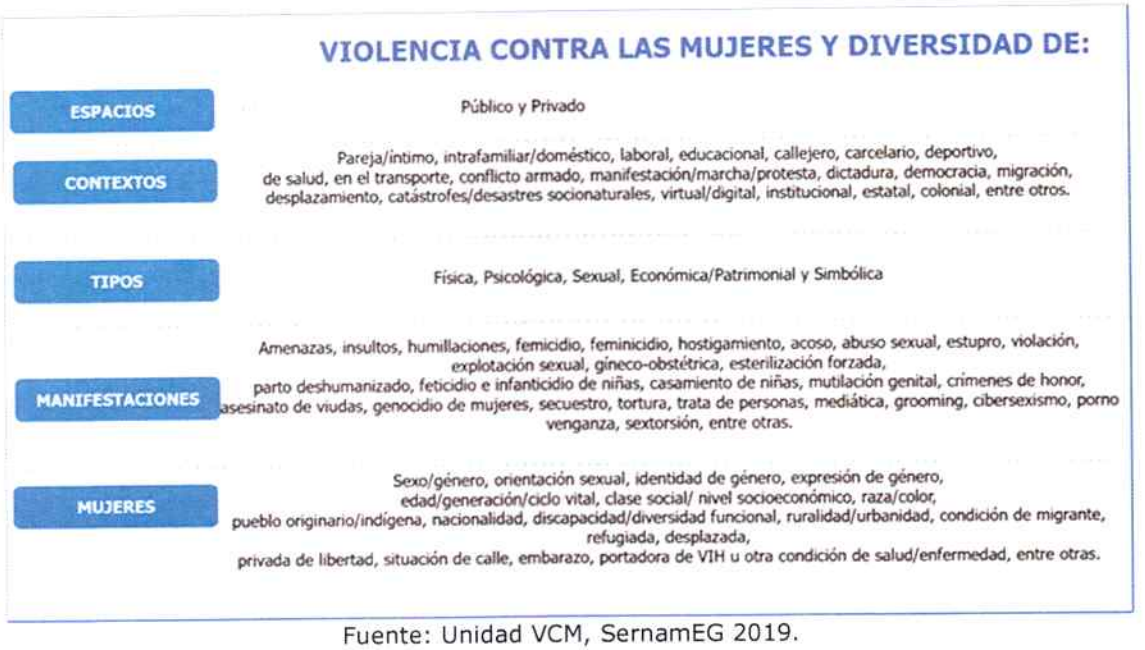
- **Sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.

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

- **Simbólica:** Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y

representaciones sociales, que transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres de la sociedad.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Por otro lado, además de los enfoques Institucionales explicitados en el Capítulo I, la Unidad VCM considera Enfoques específicos que actúan como marcos orientadores en los procesos de intervención, atendiendo a la diversidad de mujeres en el territorio nacional. Estos son los Enfoques de Interculturalidad e Interseccionalidad.

Enfoque de Interculturalidad:

Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/o personas migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia, su identidad y permita establecer un nuevo trato, basado en la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres prácticas, normas y procedimientos de las personas y de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación de cada pueblo, así como de sus protocolos y normas para restablecer el principio del buen vivir, y dentro de éste la erradicación de la violencia contra las mujeres, entendida como desequilibrio comunitario[11].

Enfoque Interseccional:

El concepto de interseccionalidad o conexiones cruzadas, se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza" (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

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

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades

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

especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

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

3. Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.

Objetivos Específicos

- Fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes y actores estratégicos que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.

- Atender y proteger a las mujeres que han sido víctimas de violencias; reparar el daño producido en las mismas y propender a su autonomía para erradicar la violencia de sus vidas.

- Entregar respuesta especializada e inmediata, otorgando representación judicial y articulación psicosocial en casos de femicidios y de connotación

pública por violencia contra las mujeres. Promover acciones intersectoriales (justicia y policías).

Estrategia de Intervención de la Unidad VCM en SernamEG

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la Unidad en VCM del SernamEG se conforma a partir de dos programas de intervención, así como una línea de respuesta ante los femicidios, los que se mencionan a continuación:

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

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres jóvenes de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población.

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

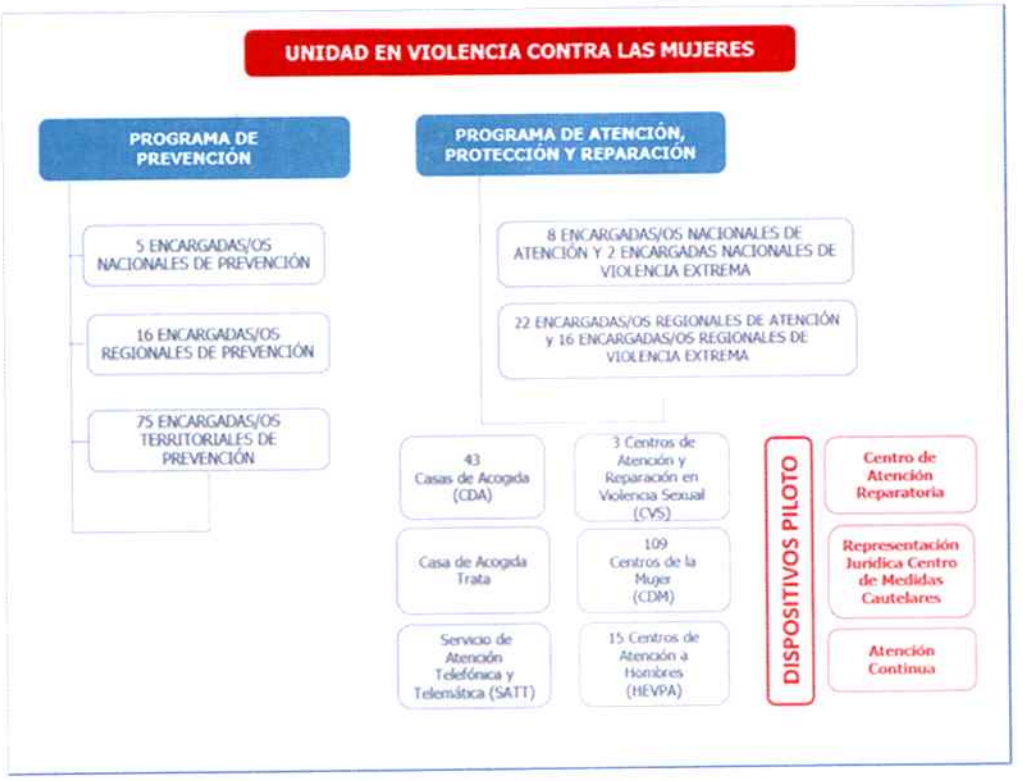
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 22 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, 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), Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja, Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja, Representación Jurídica a

mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

Por otra parte, desde este Programa se incorpora la respuesta de la **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM,** cuya intervención tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, se dispone de Encargadas/os Regionales en 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

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

Diagrama Nº 3: Estrategia de Intervención de la Unidad VCM en SernamEG



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

4. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

a) Planteamiento (justificación) del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su reformulación para el año 2020 como problema a abordar el que en Chile las mujeres víctimas de violencia de género presentan daño psicosocial.

Es así que el Programa entiende por violencia contra las mujeres "cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual y psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como privado" (CEDAW, 1979). La evidencia pone a la violencia de género, dentro de los eventos traumáticos que pueden generar daño psicosocial, impactando

negativamente sobre la salud mental, las relaciones interpersonales y vínculos sociales, interfiriendo negativamente en la vida cotidiana, y aumentando la vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia, de experimentar secuelas emocionales, enfermedades médicas y sintomatología asociada a depresión, ansiedad y estrés post traumático (Barreto, González; & Soler, 2005).

La violencia contra las mujeres ha evolucionado desde ser considerado como ámbito de la vida privada, a un problema social con alto impacto en el bienestar de las mujeres, que frena el acceso a oportunidades de desarrollo y limita el ejercicio de la autonomía, entendida como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011). Como señala la ONU, una de las dimensiones de la autonomía física se expresa en la violencia de género, consignando la muerte de mujeres ocasionada por su pareja o ex pareja íntima, como indicador relevante. Es así como en América Latina, 2 de cada 3 feminicidios se producen en contextos de relaciones de pareja o ex pareja (Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, ONU). Pese a la falta de datos estadísticos que revelen su verdadera magnitud, y que los estudios indican que su incidencia es superior a lo señalado por los registros oficiales, se infiere su carácter epidemiológico (Nieves Rico, "Violencia de Género: Un Problema de Derechos Humanos", Serie Mujer y Desarrollo N° 16). En Chile, la violencia en contexto de pareja o familia es la más recurrente, llegan a un 90% de total de víctimas de violencia de género ("Violencia Contra la Mujer En Chile y Derechos Humanos", 2017).

Según la Tercera Encuesta nacional de violencia intrafamiliar contra la mujer y delitos sexuales (2017) del Ministerio del Interior, 38% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida. De éstas, el 36% sufrió alguna vez en la vida violencia psicológica, el 16% violencia física y el 7% violencia sexual. Asimismo, se señala que entre las mujeres víctimas de violencia psicológica, física y sexual se presenta bajo nivel de redes de apoyo respecto de las no víctimas.

Respecto de las violencias Física y Psicológica, en el 65,6% de los casos el agresor corresponde a la Pareja o Ex pareja, siendo el tipo de violencia más denunciada la física (37%) psicológica y sexual (23%). Respecto de la violencia sexual, Carabineros de Chile reporta un total de 2.056 casos de violación durante el 2018, de los cuales 277 casos presentan detenciones.

A su vez, el Informe estadístico sobre trata de personas en Chile (2011-2018) señala que desde la promulgación de la ley N° 20.507, han sido formalizadas 37 causas por este delito, contabilizando a 228 víctimas, versus 186 informados para el periodo 2011-2014. De los 228 casos, 46% corresponden a mujeres.

Por otro lado, la Encuesta de Acoso Sexual Callejero (OCAC, 2014) destaca el índice de vulnerabilidad en las mujeres y en el grupo más joven de 18 a 34 años. De las mujeres de este tramo etario, 97% declara haber sufrido acoso callejero por lo menos una vez al año, 4 de 5 una vez al mes, la mitad una vez a la semana y 2 de 10 con frecuencia diaria.

Respecto de los femicidios, en 2015 se reportaron 45 consumados y 112 frustrados. En 2018, se registraron 119 frustrados y 42 consumados, y a Diciembre[12] de 2019 se suman 108 frustrados y 46 consumados. (SernamEG, 2019).

b) Antecedentes

Desde su creación, el Programa ha contribuido al reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un problema social, logrando articular una oferta pública especializada en el abordaje de la violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género.

[12] Información al 31 de diciembre de 2019

En la actualidad, el Programa cuenta con 109 Centros de la Mujer, 1 Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata, 3 Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual, 43 Casas de Acogida, 15 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja y el Servicio de Asistencia Telefónico y Telemático. Con esta oferta programática se ha brindado atención a 34.299 mujeres, realizando el seguimiento de 2.550 medidas cautelares y brindado atención telefónica y activación de llamados de emergencia en 79.400 casos (Monitoreo MDSF, 2019). Es así como dentro de los aspectos positivos del programa señalados en los Resultados de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG, 2017), se concluyó que se justifica plenamente la intervención del Estado en materia de Violencia contra las Mujeres, existiendo una correcta identificación del problema, y capacidad instalada a nivel territorial. Sin embargo, se realizaron recomendaciones para mejorar el registro de Información, y mejorar el diseño del programa, fortaleciendo los componentes de protección y reparación. Por otra parte, los resultados de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (MDSF, 2019) indicaron dificultades en la definición del problema y recomendaron mejorar la cuantificación de los indicadores.

A partir de los elementos señalados, la solicitud de reformulación apunta al mejoramiento de la definición del problema e indicadores de propósito. Ampliación y fortalecimiento de la oferta programática, específicamente en los componentes de Protección y Reparación, y reorganización de los servicios por componentes.

Se agrega un dispositivo piloto de **Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago** y un piloto de **Atención Continua para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja**. En el componente de reparación, se suma un **Centro de Atención Reparatoria Especializado para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja.**

Junto con lo anterior, se reubican los servicios de Atención Remota dentro del componente Atención, concentrando en el mismo componente los servicios de atención telefónica, y trasladando los servicios de activación de llamadas de emergencia, al componente de Protección, y la creación del componente de **Representación Jurídica** que concentra específicamente los servicios relativos a casos de femicidios.

La población objetivo siguen siendo las mujeres mayores de 18 años víctimas de violencia de género, sin embargo, en el nuevo diseño, y en base a lo recomendado por la evaluación EPG 2017 (DIPRES), los componentes se reorganizaron de tal modo que permitan un beneficio directo y efectivo en función de las manifestaciones de violencia vivida y del contexto en el que se produce.

El nuevo diseño considera 10 componentes diferenciados según las manifestaciones de violencia vivida, niveles de riesgo, necesidades de atención y tipo de población. La estrategia de intervención considera el ingreso diferenciado en dos modalidades: por demanda espontánea y/o derivación desde otras instituciones o desde la red de dispositivos SernamEG.

1. **Atención Psicosociojurídica en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.** Oferta de servicios de atención presencial a través de los Centros de la Mujer (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

2. **Protección Residencial para mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o ex pareja, de carácter grave y/o vital:** Refugio temporal para mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

3. **Protección Residencial para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y migrantes en situación de explotación:** Refugio temporal para las mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas

de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

4. **Reeducación a hombres que ejercen violencia de pareja:** Atención psicosocial a través de los Centros de reeducación de hombres. (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

5. **Representación Jurídica en casos de femicidios:** Representación jurídica a mujeres sobrevivientes de femicidios frustrados y a familiares en casos de femicidios consumados. (Acercamiento directo a víctimas y familiares por parte de Abogadas/os SernamEG).

6. **Reparación en violencia sexual**: Prestaciones de terapia reparatoria y representación jurídica a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

7. **Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja:** Terapia psicoterapéutica reparatoria para la re significación de la violencia vivida y reparación del daño (Ingreso por derivación exclusiva desde Centro de la Mujer y Casa de Acogida durante fase piloto).

8. **Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.** Para la activación inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG: Atención Continua (Derivación directa desde abogados/as SernamEG).

9. **Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago**. Servicios de representación jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago

(Acercamiento directo a las víctimas, demanda espontánea y/o derivación de funcionarios/as del poder judicial en CMC).

10. **Servicio de Atención Telefónica y Telemática SATT:** Prestaciones de atención en crisis, orientación e información a público general que consulta en materia de violencia de género, y activación de llamada de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género de carácter grave y/o vital. Componente transversal que activa derivaciones al resto de los componentes, según tipo de violencia y servicios de atención requeridos.

c) Objetivos

Objetivo General:

Disminuir el daño psicosocial en mujeres víctimas de violencia de género.

Objetivos Específicos:

- Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.
- Brindar acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vitales víctimas de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, víctimas de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.
- Promover -mediante la atención psicosocial y educativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.

- Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.
- Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
- Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- Otorgar orientación, información y representación judicial a mujeres que denuncien VIF en contexto de pareja, en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), que ingresan a audiencia inmediata.
- Poner a disposición de víctimas de violencia en riesgo grave o vital, un medio idóneo de comunicación para acceder a la red de apoyo pública y privada.

d) Recomendaciones para la gestión local del programa;

Lineamientos para la Coordinación Intersectorial Local/Regional del Programa

La estrategia intersectorial que desarrolla SernamEG tiene por finalidad que las diferentes instituciones del Estado incluyan el enfoque de género en los diseños e implementación de sus políticas, planes, medidas y programas.

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

En este sentido, erradicar la violencia contra las mujeres, dada la multiplicidad de instituciones intervinientes, constituye un "reto interinstitucional" para una diligente, efectiva y eficiente coordinación de la respuesta oportuna y de calidad.

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

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

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales
- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/Estrategia de Desarrollo regional.
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM.

- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM.

A Nivel Local:

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

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

Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[13]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

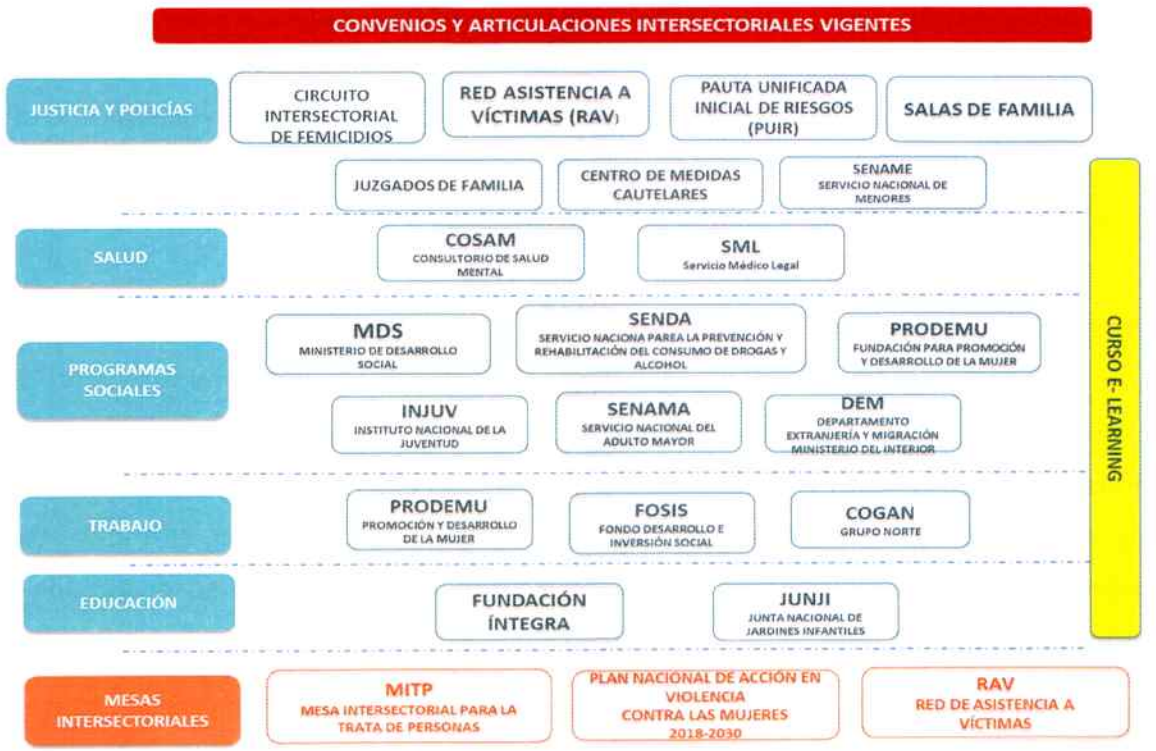
Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son

[13] Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva, en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

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

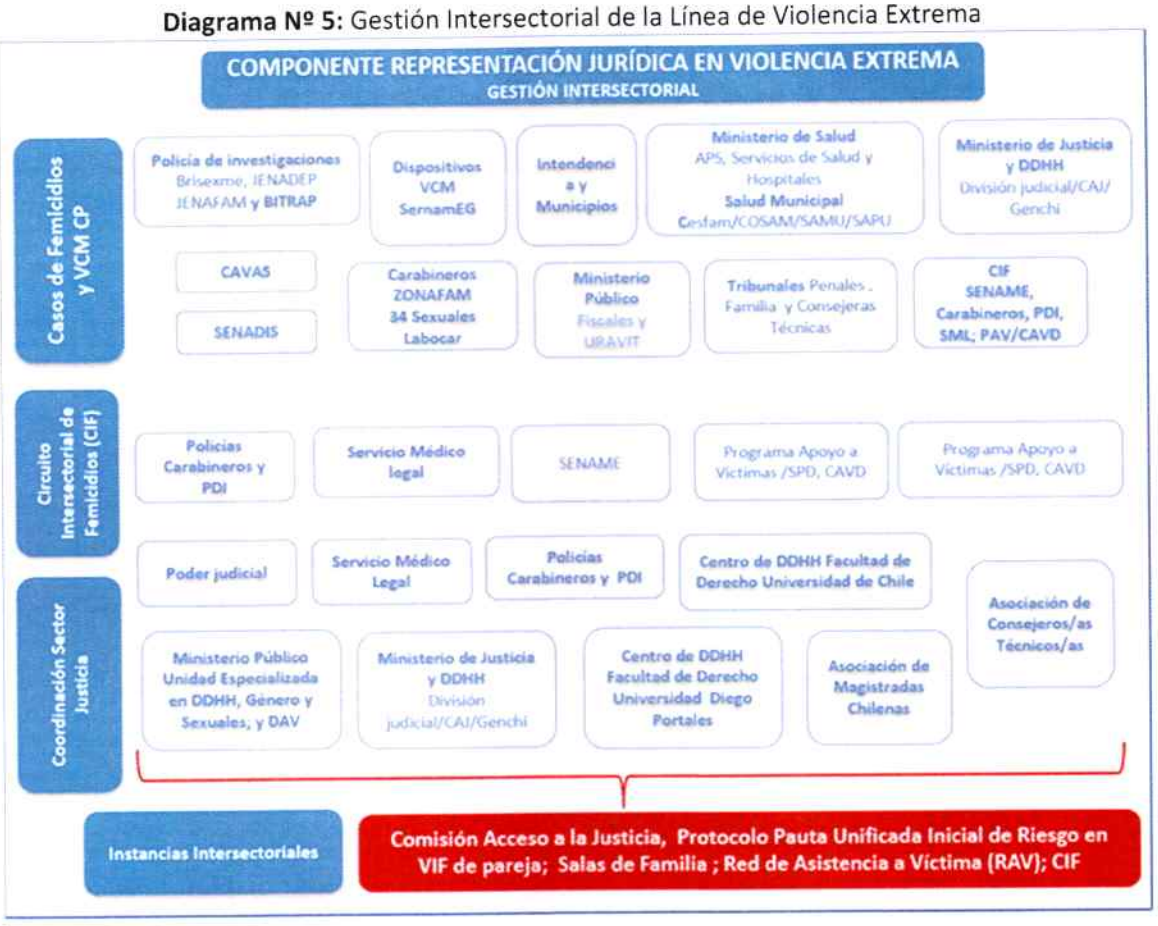
A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla la Unidad en VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

Diagrama Nº 4: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Diagrama Nº 5: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Los equipos territoriales y de dispositivos en VCM, deberán mantener de manera permanente coordinación con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos, operando en dos niveles de actuación:

En el caso del Programa APR, desarrollar una Gestión de redes con fines de intervención, que tenga como objetivo contribuir al logro de los objetivos trazados en el PII, para el acceso de las mujeres a prestaciones de salud, sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos.

Para lo anterior, es necesario que los equipos se coordinen con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de

mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes. Asimismo, con la red SernamEG del territorio (diversos programas en las áreas de Mujeres y Trabajo, Violencia contra las Mujeres, Mujer, Sexualidad y Maternidad, Mujer, Ciudadanía y Participación), Programa Familias - Seguridades y Oportunidades[14], Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

Y por otra parte desarrollar una Gestión Intersectorial para la articulación con sectores estratégicos priorizados, se espera que los equipos se articulen con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la VCM en el territorio.

Los sectores prioritarios para estos fines son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o Centro de Salud Mental, etc.), Educación (Jardines infantiles vía transferencia Municipal si existieren, y salas cuna JUNJI e Integra, establecimientos educacionales, Departamento de Educación Municipal), Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes) y Organizaciones de la sociedad civil.

En el contexto de la diversidad de mujeres que pueden acceder a los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es

[14] Es importante que, en el momento del ingreso, se consulte a la mujer si forma parte del Subsistema de "Seguridad y Oportunidades", de ser así, se requiere mantener coordinación con la contraparte comunal que está a cargo, para poder apoyar el proceso que la mujer está desarrollando en este programa. Debe considerarse siempre la voluntad y acuerdo con la mujer respecto a querer que se establezca esta coordinación. No es condición para las mujeres formar parte del Subsistema de Seguridad y Oportunidades para la atención en el dispositivo y tampoco está relacionado a que la situación migratoria de ellas sea regular o irregular, considerando que en atención al plan de intervención debe promoverse siempre que la mujer regularice su situación.

necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad, vinculadas con nuestra misión institucional.

Por lo tanto, es necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social en los territorios con el fin de coordinar acciones que promuevan el cambio cultural de los estereotipos de género en la discapacidad considerando el rol, responsabilidad e interés que corresponde a ambos sectores, SERNAMEG y SENADIS. Las coordinaciones intersectoriales en los territorios deben contemplar la vinculación del dispositivo VCM con las Oficinas de Discapacidad a nivel comunal con el fin de activar beneficios sociales, ayudas técnicas y la tramitación del Subsidio de Discapacidad para mujeres y hombres en atención.

Coordinaciones por Violencia contra las Mujeres en Contexto de Movilización Social

En el marco de la situación de movilización social acontecida en el país el año 2019, cobra especial relevancia el fortalecimiento del trabajo intersectorial, así como el establecimiento de nuevas coordinaciones con sectores estratégicos para la respuesta de atención, protección y reparación de mujeres víctimas de violencia en el contexto de esta crisis, particularmente referentes en materia de derechos humanos como el Instituto Nacional de Derechos Humanos, la Subsecretaría de Derechos Humanos, y ONU Mujeres.

En este contexto y a partir del Convenio suscrito entre el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y ONU Mujeres, se ha dado inicio a un proceso de asistencia técnica especializada, que contempla acciones específicas para la capacitación, así como acciones específicas para la coordinación intersectorial requerida para dar respuesta a las necesidades de atención de las mujeres víctimas de violencia de género en este contexto. Para ello el Programa APR cuenta con un Protocolo Institucional en Contingencia de la Unidad en VCM para los dispositivos el cual se adjunta en Anexos.

e) **Componente:** Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.

Dispositivo: Modelo Piloto de Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago

- **Componentes y/o líneas de acción.**

1. Objetivo de intervención

Objetivo General

Otorgar acompañamiento en primera acogida[15], atención y representación judicial a las mujeres que concurran a hacer denuncias por hechos de VIF en el contexto de pareja, en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago, y que ingresan a audiencias inmediatas por la complejidad de los hechos denunciados.

Objetivos Específicos

- Brindar acompañamiento en primera acogida a las mujeres que han vivido situaciones de VIF en contexto de pareja.

- Otorgar información, atención y representación judicial a las mujeres que concurran a hacer denuncias o a la primera audiencia por causas de VIF, al **Centro de Medidas Cautelares de Santiago**. Asimismo, asumir la representación judicial de la víctima en segunda instancia en los recursos procesales correspondientes, que deriven de la representación de primera instancia.

[15]El sentido de la primera acogida es recepcionar, y escuchar a la mujer en un clima de respeto, entregándole orientación para que ella tome decisiones informada de sus derechos, favoreciendo con ello su protección.

- Realizar acciones de enlace con los dispositivos de la Red VCM de SernamEG de atención ambulatoria (Centros de la Mujer, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual) o residencial (Casas de Acogida, Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata de personas y migrantes en situación de explotación.

- Realizar seguimiento para conocer la situación actual de la mujer que fue derivada por las profesionales del piloto al dispositivo de la Red VCM de SernamEG u otros de la red interinstitucional.

Público Objetivo:

Mujeres mayores de 18 años que denuncien VIF en contexto de pareja, en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), que ingresan a audiencia inmediata.

2. Modelo de Intervención del dispositivo:

Planteamiento y Justificación del Dispositivo

La violencia contra las mujeres (VCM), afecta a todas las mujeres de manera transversal y es posible vivirla en múltiples manifestaciones, contextos y espacios.

Pese al origen cultural y naturalización de la misma, ella debe ser entendida como una violación a los derechos humanos y libertades fundamentales, pues menoscaba y anula el goce de los mismos, especialmente en una sociedad donde las interacciones desiguales de poder se encuentran enmarcadas en base a la interacción del sexo/género, dando origen a relaciones asimétricas entre hombres y mujeres, lo que permite el ejercicio de la violencia, siendo imperativo desplegar todas las acciones posibles para generar un cambio cultural, que erradique estas vulneraciones.

Respecto a la violencia de pareja, y según el Informe 2018 del Centro de Análisis del Delito, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, respecto a casos policiales por delitos de mayor connotación social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar, al menos 87.629 mujeres, han denunciado vivir hechos de violencia Intrafamiliar, lo que significa que un 79, 6% del total de casos a nivel nacional de los delitos de violencia Intrafamiliar, tiene como víctima a una mujer. Lo anterior, da cuenta de la magnitud del problema que afecta a la población de mujeres en Chile.

Desde esta perspectiva, la Orientación, Información y la Representación Legal es un factor clave en la autonomía y libertad que las mujeres tienen en la toma de decisiones, lo que se materializa en el acto de denunciar y visibilizar el problema, hasta buscar las estrategias para seguir adelante en un proceso de reparación de la violencia vivida. Es por ello que atendiendo a lo indicado en las reglas de Brasilia sobre el "Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad", SernamEG lo incorpora como parte fundamental del proceso de las mujeres para la defensa de sus derechos, a través de la creación de un programa que brinde representación judicial especializada, asegurando con ello el acceso a la justicia de las mujeres, en sus primeras etapas.

En concordancia a la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana de Brasilia, que en su sección Primera, de la Cultura jurídica, regla N° 26 indica que: "Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad", se han establecido objetivos y medidas de Gobierno que convocan a esta Unidad en VCM a avanzar en poner término a la violencia contra las mujeres, considerando el género como un factor de vulnerabilidad.

En sintonía con lo anterior, se propone un programa piloto de Acompañamiento Jurídico a Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Tribunales de

Familia de Santiago, con el fin de brindar a las mujeres que denuncian hechos de Violencia en el contexto de pareja, una atención con perspectiva de género que emplee el concepto de sanación a través de la justicia, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia, en la vida de las mujeres.

a. Flujo de intervención

En el dispositivo se cuenta con las siguientes prestaciones:

Diagrama N°6: Fases de la Intervención



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Ejes de Intervención del Modelo

El programa piloto de Representación Jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago se divide en 3 ejes:

- La Orientación e Información.
- La Representación Judicial.
- La Derivación y Seguimiento.

Orientación e Información

Considerando que la violencia contra las mujeres se nutre del componente de desigualdad de género, es importante generar medidas que tiendan a democratizar los conocimientos en materia legal, generar comunicación, redes de apoyo y acceso a la información para las víctimas.

Se espera que, en la fase de **Orientación e Información**, cuando una mujer acuda al Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, la Abogada o Abogado, brinde la **contención necesaria** mediante **una primera acogida**, luego deberá siempre **orientar e informar** en aquellas temáticas relativas a la Violencia de género en contexto de pareja por las cuales ha acudido a dicha instancia a denunciar. La asesoría legal debe ser realizada en términos concretos, ilustrando de manera simple todo el procedimiento judicial en materia de Violencia intrafamiliar contra la mujer, utilizando un lenguaje claro, que facilite la comprensión, mostrando los efectos jurídicos de la denuncia, promoviendo la participación de la mujer en la toma de decisiones y cuidando no generar falsas expectativas.

En esta fase **se debe indagar preliminarmente la situación de la mujer,** y los posibles factores de riesgo con el fin de brindar apoyo inmediato en coordinación con otros dispositivos SernamEG, y en caso de ser necesario con la red Interinstitucional. La **Evaluación de Riesgo**[16] se concibe como una de las acciones más relevantes en la primera acogida. En esta evaluación se debe indagar en la consciencia de riesgo de las mujeres respecto a su vivencia de violencia, como una estrategia de protección, reforzando para ello la visibilización del componente cultural y social que mantiene, minimiza y justifica la violencia contra las mujeres.

[16] Evaluación de riesgo cuyo formato se entregará en anexo correspondiente a ficha de ingreso.

De dicha atención quedará registro en ficha de Orientación e Información de SernamEG[17], la que luego debe transferir con toda la información recabada al dispositivo al cual se deriva.

Al finalizar esta fase, se debe consultar a la mujer si desea ser representada en audiencia inmediata para solicitar medidas cautelares a su favor en procedimiento por Violencia Intrafamiliar en Centro de Medidas Cautelares.

En el caso de solicitar medidas cautelares que digan relación con otras materias de Familia, se deberá explicar a la mujer que estas deben ser reguladas de manera definitiva en el procedimiento correspondiente, momento en el cual se orientará acerca de las instituciones donde recurrir para buscar representación judicial distinta a la otorgada por el Programa Piloto.

La Representación Judicial.

Corresponde a la Representación Judicial que se brinda a las mujeres que concurren a hacer denuncias y que por la gravedad de los hechos denunciados se les asigna una audiencia preliminar por causas de Violencia Intrafamiliar en el Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, por lo que ingresan a audiencias inmediatas, por tanto, el rol de las/os abogadas/os es asistirlas durante todo el proceso y hasta segunda instancia en los casos requeridos, siempre bajo su previa autorización cuando no cuente con asesoría letrada y/o patrocinio en el proceso.

Una vez terminada la audiencia, el/la abogado/a realizará acompañamiento y asesoría a la víctima en las materias de violencia intrafamiliar, pudiendo también asesorarla en materias de Derecho de Familia como Derecho de alimentos, cuidado personal, relación directa y regular, declaración de bien familiar, etc.; informándole dónde debe dirigirse para regular judicialmente dichas materias.

[17] Dicha Ficha corresponde a un formato anexo que se entregará junto a estas OT.

La representación judicial de la víctima en segunda instancia, la comprende ante cualquier recurso judicial interpuesto por la contraria en la misma causa.

En reiteradas ocasiones las mujeres que viven violencia en contexto de pareja evitan denunciar el maltrato sufrido debido a la falta de acompañamiento, y una vez realizada la denuncia muchas veces se retractan, o no denuncian el incumplimiento de las medidas cautelares, y en este contexto, como Estado y de acuerdo a las recomendaciones internacionales del Comité de Expertas[18], en razón de ***"tomar las medidas necesarias para garantizar la efectividad de las medidas cautelares"***, considera que la asesoría de un Abogado o Abogada asegura que las mujeres vean protegidos sus intereses durante el proceso y se resguarde su integridad física y psicológica a través de la obtención de medidas cautelares en una primera etapa del mismo.

La Derivación y Seguimiento:

Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con la red interna de SernamEG e interinstitucional; que aseguren que la mujer sea recibida por la institución a la que se deriva, para ello se espera que se coordinen entrevistas a través de los flujos de derivación acordados con las instituciones del territorio, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico asegurando la continuidad entre equipos de intervención, entre otras gestiones.

La derivación y la Coordinación **y Gestión de Redes Intersectoriales** se debe realizar de manera asistida, además de realizar y registrar esta asistencia[19], para ello es necesario identificar las redes en el territorio (personales o institucionales) que pueden brindar apoyo a las mujeres que les sean referidas y establecer las primeras coordinaciones para informar a la

18 Recomendación N. 26 del Segundo Informe Hemisférico. MECANISMO DE SEGUIMIENTO CONVENCIÓN BELÉM DO PARÁ (MESECVI)
19 Dentro de los siguientes 15 días desde que realiza la derivación, vía telefónica o por correo electrónico.

mujer usuaria. Debe considerarse en esta coordinación de redes, la Activación del Sistema de Protección Telefónica y Telemática de SernamEG, como parte del plan de seguridad a establecer con la mujer y en base a la evaluación de riesgo.

Plan de Seguridad

En los casos necesarios, y cuando exista evaluación profesional que indique que la mujer se encuentra en riesgo grave o vital por la situación de violencia actual, se deberá co- construir con ella un Plan de seguridad.

Su 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), junto a las acciones legales pertinentes.

Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se recomienda verificar con profesionales de URAVIT si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

El Servicio de Llamada de Emergencia permite a las mujeres que son atendidas por el dispositivo y en los casos ya mencionados, ponerse en contacto de forma prioritaria con una asistencia y ayuda telefónica a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG (SATT), en situaciones donde ellas se encuentren frente a una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja. Éste funciona las 24 horas al día, los 365 días del año y con

cobertura nacional, a través de la línea 1455 distinta al servicio de atención de llamadas del Fono Orientación Violencias.

Para activar el servicio, el dispositivo debe realizar la evaluación de riesgo y abordar las necesidades de protección de las mujeres, y cuando corresponda activar la red de protección inmediata, institucional y/o interinstitucional.

Es importante también considerar en el plan de seguridad, la salud mental de la mujer, a propósito del daño psicosocial que ha generado la vivencia de violencia sexual, respecto a sintomatología que pudiese presentar asociada a ideación, planeación o intento suicida, frente a lo cual el equipo deberá desplegar las acciones y coordinaciones con la red de salud y/o familiar en protección de la mujer.

Procedimiento de activación Sistema de Protección Telefónica (SATT)

La solicitud de activación del servicio se debe realizar a través de la planilla Excel con la que ya cuenta cada dispositivo, llenando las profesionales del dispositivo todos los campos que se solicitan, especialmente para determinar el nivel de riesgo que se detecten, la situación de violencia vivida, así como poder identificar desde donde emerge la solicitud, pues ello permitirá el contacto con la mujer o su red cercana de referencia, para avanzar en la protección y atención en situaciones de alta complejidad en VCM y determinar las activaciones de carácter urgente.

El equipo del dispositivo debe enviar la planilla de activación una vez al día en horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 horas y viernes de 09:00 a 16:30 horas, a mail llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl, con copia a la/el encargada/o regional VCM respectiva de la Dirección Regional. Se sugiere escribir en el asunto del mensaje: Solicitud de Activación, enviando la información consolidada de todas las mujeres que requieran la activación, salvo los casos que requieran activación inmediata, la cual debe estar

debidamente fundamentado por la situación de riesgo de la mujer y sus hijos/as.

Las activaciones fuera del horario señalado, incluyendo fines de semana por casos de Femicidios Frustrados o de Connotación Pública (trabajo coordinado con Línea de Violencia Extrema), el servicio puede ser solicitado directamente al Call Center de la siguiente forma, siempre con copia a su Encargada/o Regional respectiva.

Se deberá dirigir a los correos que indique en su oportunidad la Unidad VCM de SernamEG, y copiando siempre a:
llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl y encargada regional de VCM. En el asunto del mensaje se escribe: Solicitud de activación.

Cada dispositivo deberá corroborar con las mujeres, que el servicio esté debidamente implementado y en funcionamiento efectivo. Además, se puede solicitar la extensión del servicio una vez que este haya expirado el plazo de 90 días de activación persiste la situación de riesgo, procedimiento que deberá efectuarse del mismo modo que en la primera activación.

3. Duración del componente

Su duración depende del tipo de intervención, si es sólo Orientación e Información (OI) o si hay representación judicial, pues de ello dependerá el tiempo, de la duración del proceso y luego su posterior seguimiento en derivación si existe.

4. Requisitos vinculados a la participación en el componente:

Un criterio de exclusión en este modelo es que las mujeres deben haber judicializado su situación de violencia, y deben tener audiencia preliminar en el Centro de Medidas Cautelares de los Juzgados de Familia de Santiago.

El requisito de residencia es que vivan o residan en la o las comunas indicadas en el convenio de colaboración con el ejecutor.

5. Requisitos para el desarrollo del componente

Infraestructura mínima para el dispositivo

Infraestructura básica:

- 1 Salas para atención individual
- 1 sala para trabajo de la dupla con al menos 2 puestos de trabajo
- 1 baño
- Entrada para personas con necesidades diferentes o movilidad reducida
- Salida de emergencia
- Mini Kitchener

Equipamiento básico:

- 1 citófono para el centro u ojo mágico para resguardar seguridad en la entrada.
- Alarma o sistema de seguridad, botón de pánico
- Extintor de Incendio
- 2 celulares para uso de duplas en turnos.
- 1 impresora multifuncional
- 1 subwoofer
- 4 sillas
- 1 mesas para trabajo en dupla
- 2 escritorios
- 2 sillas para escritorio

- Sistema de calefacción o al menos 1 estufas a gas/1 cilindros de gas y/o similares
- 1 pizarra
- 4 sillas o sillón o sofá para sala de espera
- 1 librero grande o 2 chicos con llave
- 1 ventilador
- 1 mesa de centro
- 1 mural
- Alargador con zapatilla
- 1 teléfono
- 1 hervidor de agua/termo/tasas/vasos/servicio/bandejas
- Basureros

Materiales de Oficina Permanentes:

- Resmas de papel
- Carpetas para Cardex
- Archivadores tamaño oficio
- Lápices pasta, mina. Lápices de colores. Plumones para pizarra
- Perforadora, Corcheteras
- Material de oficina (scotch, clips, corchetes, cuadernos, aco clips, etc.)
- 1 cardex para fichas con llave
- Tintas para impresora
- Calculadora
- Libros de: sugerencias, acta de reuniones, recados
- Pendrives, CD, DVD

Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo:

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

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.
- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.
- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.
- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.
- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

6. Cobertura (vinculada al convenio)

Está definida en acuerdo con la entidad ejecutora, a través de un convenio de colaboración, mientras que la competencia territorial comprende, en una primera etapa, a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en contexto de pareja que residan en la comuna de Santiago.

7. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que se realiza, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para que esta modalidad pueda generar procedimientos estandarizados, lo que serán enviados una vez que se inicie el convenio, entre ellos se contará con:

- Orientaciones Técnicas SATT, Resex. 1275-2019.
- Orientaciones Técnicas Programa de Prevención en VCM.
- Orientaciones Técnicas Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM.
- Lineamientos técnicos sobre Cuidado de Equipo y Autocuidado.
- Guía para la implementación de dispositivos VCM.
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS mujeres.
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG-Sename.
- Protocolo de procedimientos OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamientos para la intervención con niños, niñas y adolescentes en Casas de Acogida.
- Manual de Normas Gráficas y Lineamientos Comunicacionales.
- Procedimiento de eliminación de documentos con contenido de datos sensibles en dispositivos VCM – SernamEG.
- Protocolo de ingreso, primera acogida y salida de CDA.
- Herramientas para el abordaje de mujeres migrantes y vulnerdas por la trata de personas.
- Protocolo de emergencias y primeros auxilios.
- Interculturalidad.
- Manejo de datos sensibles.
- Protocolo de convivencia CDA
- Estrategias y técnicas para la intervención, en el proceso de alianza y reeducación grupal, Centros de Reeducación de hombres Centros de Reeducación de Hombres.
- Instrumentos y técnicas para la intervención en procesos de evaluación, Centros de Reeducación de Hombres.
- Protocolo Institucional de contingencia.

A lo anterior se suma las fichas estandarizadas del sistema de registro y el material técnico compartido hasta la fecha.

Comunicaciones en Convenios con ejecutores

En materia de comunicaciones, se deja establecido en las presentes orientaciones técnicas, que los ejecutores deben respetar lo señalado en el Manual de Normas Gráficas y Lineamientos Comunicacionales del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, instrumento que será enviado junto al convenio y que contiene orientaciones sobre los siguientes temas:

- Normas Gráficas: entrega orientaciones específicas para el diseño y uso de piezas gráficas impresas y digitales, como papelería, pendones, invitaciones, certificados, afiches, folletería, entre otras, y se explican las aplicaciones para el logo institucional del SernamEG en diversos formatos y la correcta tipografía a utilizar.
  Es importante destacar que todas las piezas gráficas -impresas y digitales- diseñadas por los ejecutores, deben adecuarse a los lineamientos del Manual de Normas Gráficas y contar con la aprobación de comunicaciones del nivel central del SernamEG antes de su impresión y distribución final.

- Uso de Redes Sociales: este Manual deja establecido que los ejecutores no están autorizados a crear cuentas propias de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Pinterest u otras), para los programas y dispositivos y se entregan las razones de este lineamiento. En el caso de cuentas ya existentes, se envían las orientaciones para el cierre y derivación de usuarias a las cuentas de las direcciones regionales o el nivel central del SernamEG.

- Orientaciones comunicacionales y protocolo para actividades: entrega lineamientos sobre las coordinaciones que se deben establecer para pautas de prensa o actividades en terreno realizadas en conjunto con ejecutores. Para difundir de manera adecuada los programas, se deberán obtener testimonios e imágenes de mujeres participantes de los

mismos, para lo cual será necesario conseguir un consentimiento informado. También incluye recomendaciones sobre uso de lenguaje inclusivo y representación gráfica no sexista.

8. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

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

Se espera que Abogados/as del Modelo Piloto mantengan coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio de cobertura, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos.

La Gestión intersectorial de los dispositivos opera en dos niveles de actuación
La gestión de redes con fines de intervención, corresponde a todas las acciones de coordinación con instituciones públicas y/o privadas presentes en el territorio, con el propósito de contribuir al proceso de atención continua de urgencia, relativos al acceso de las mujeres atendidas a la protección y oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Para estos fines, es importante que las duplas psicosociales se coordinen estrechamente con Instituciones de primera respuesta en materia de violencia contra las mujeres, Servicios de Urgencia de Salud y Policías.

- La gestión intersectorial para la articulación con sectores priorizados estratégicos, se espera la articulación con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la VCM en el territorio.

Los sectores prioritarios para este dispositivo son: Justicia (CAJ, SENAME, CMC de Tribunales de Familia Santiago, Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes).

Complementariamente, es necesario avanzar en la inclusión de la diversidad de mujeres y contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en la convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyen discriminación" (Art.4), por lo tanto es necesario asegurar la igualdad de derechos y la promoción de la autonomía de mujeres con discapacidad, adoptando medidas para resguardar el derecho a la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contribuyendo de esta manera a la adecuada implementación de la Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad asegurando de esta manera la transversalización del Enfoque de Género en el quehacer, logrando que mujeres con discapacidad sean reconocidas en su doble condición de discriminación social; tanto en género y discapacidad.

Es necesario establecer las coordinaciones intersectoriales con Oficina de Discapacidad en el territorio, para las asesorías y gestión de recursos para la

adecuada implementación de acciones preventivas para personas con discapacidad sensorial y físicas, fundamentalmente, por ejemplo: facilitando el uso del Braille, el lenguaje por señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

f) Periodo de ejecución

Este modelo piloto tendrá una duración de 6 meses, desde el 01 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2020.

g) Equipo Ejecutor

Descripción de cargos y perfiles.

Rol del Ejecutor:
Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución del Proyecto, siendo contraparte de la Dirección Nacional.

Funciones:

- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida.

  Tanto el ejecutor, como las Encargadas de Supervisar desde la Dirección Nacional de SernamEG, tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG.

- Realizar proceso de selección en caso de cambio de profesionales, debiendo entregar a la DN la planificación del proceso de selección que considere entre las acciones una Comisión técnica del proceso:
  En caso de cambio de Profesional tendrá que participar en todo el proceso la supervisora técnica la Dirección Nacional de SernamEG que corresponda al dispositivo, es decir en todas las fases: curricular, entrevistas, terna y selección final. Lo anterior formando parte de la comisión para la selección, conociendo el proceso de convocatoria y de selección, por ello el ejecutor deberá entregar las preguntas y formato de selección a la DN para su aprobación. La Encargada de SernamEG revisará los CV enviados por ejecutor para la visación técnica de que cumplen con el perfil de cargo. Una vez visado el CV (revisión no presencial) se iniciará la fase de evaluación curricular y posterior entrevista de selección. Todo el proceso deberá quedar en archivador de recurso humano.

- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos;

- 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 el lugar donde desempeñan sus funciones las/los profesionales.

Rol del Equipo:

Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo y el modelo de intervención en sus aspectos técnicos, administrativos y financieros.

Funciones:

- Otorgar atención de calidad a las mujeres, atendidas ;
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.
- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarios;
- Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida en la OT;
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Nacional por transparencia, presidencia u otros.

Tanto el ejecutor, como la Dirección Nacional tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG. Lo anterior, tendrá que estar en el convenio con ejecutor, los que deben estar a disposición del equipo para conocer los alcances y responsabilidades de los distintos actores en el proceso de ejecución del dispositivo.

Composición y Funciones de las/os Profesionales a cargo de la intervención.

Tabla Nº 1: Requisitos y funciones para Profesionales

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
2 Abogadas	- Título Profesional: Abogada/o; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención jurídica con enfoque de género de las mujeres que acuden al CMC. - Coordinar las atenciones y derivaciones de las mujeres a las instancias psicosociales y jurídicas correspondientes; - Brindar orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia intrafamiliar, con o sin patrocinio; - Representación judicial en todos los casos de	44 horas Jornada Completa

		violencia intrafamiliar denunciados en el CMC y segunda instancia de los mismos	

9. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución

El Proyecto es un documento cuyo formato será entregado por SernamEG. Dicho documento forma parte integrante del convenio, y como todo Proyecto, da cuenta de la propuesta de trabajo de parte del ejecutor. Entrega definiciones, estrategia de trabajo, dotación de personal, planificación de las actividades, detalle del presupuesto, entre otros elementos. Según los plazos definidos por SernamEG, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes con copia a la/el Encargada/o de la Unidad Nacional, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del convenio previa autorización de la dirección regional de SernamEG y la Unidad Técnica Nacional. En algunos casos, esta modificación conllevará la modificación del convenio, y será la Fiscalía Regional de SernamEG quien así lo determine.

El presupuesto del Proyecto debe contemplar al menos todos los ítems contenidos en la propuesta presupuestaria entregada por SernamEG, sea como gasto o aporte valorizado.

b) Convenio

El convenio es un documento de carácter legal que establece compromisos acordados previamente entre las partes que lo firman. Este documento establece las obligaciones de las partes firmantes y su término está supeditado

al cumplimiento de los compromisos establecidos en el mismo. La propuesta de convenio es entregada por SernamEG nivel central y debe ser ajustada regionalmente de acuerdo a los compromisos que adicionalmente se establezcan de parte del ejecutor y de parte de SernamEG regional. El convenio debe ser firmado por la Directora Regional y el representante legal del ejecutor.

Convenio de SernamEG con Centro de Medidas Cautelares

En el caso de este dispositivo, para asegurar que el Abogado o Abogada cuente con las condiciones necesarias para realizar las intervenciones en CMC, se firmará un convenio entre el SernamEG y el Centro de Medidas Cautelares pertenecientes a los Juzgados de Familia de Santiago, que señale la posibilidad de que en dicho estamento se otorgue el espacio físico para realizar las atenciones a las mujeres que se encuentren haciendo denuncias por VIF en el contexto de pareja, especialmente aquellas que ingresarán a audiencia inmediata para solicitar las medidas cautelares pertinentes, realizando las acciones de coordinación que sean necesarias orientadas a proporcionar condiciones adecuadas para la realización de un proceso colaborativo de atención y derivación de víctimas de violencia.

Convenio de SernamEG con Ejecutor

Serán materia de este convenio donde se indicará en detalle los aportes del ejecutor, en especial espacio físico adecuado y su implementación para la atención y seguimiento de mujeres que han sido orientadas o representadas en el CMC, mujeres víctimas de violencia de género en contexto de pareja, así como los medios para que el equipo se desplace con el fin brindar atención en terreno y realizar las gestiones de protección que sean necesarias, según corresponda.

La comuna de cobertura del dispositivo corresponde a la Comuna de Santiago, la cual es indicada en el convenio con la entidad ejecutora. Esto es las mujeres

a las que corresponderá otorgar atención son las provenientes de dicha comuna, que concurran al Centro de medidas cautelares de los Juzgados de Familia de Santiago para denunciar hechos de violencia de género en el contexto de pareja.

c) Plan de cuentas presupuestario

El Plan de Cuentas deberá ser propuesto en el respectivo Proyecto de Ejecución cuyo formato es proporcionado por las Unidades Técnicas del SernamEG regional y nacional.

d) Registros Administrativos del Programa.

La Unidad en Violencia Contra Mujeres de SernamEG, cuenta con Instrumentos de Registro diferenciados para las distintas fases del proceso de intervención, los cuales tienen por objetivo recoger información relacionada con las características, la magnitud y las consecuencias de las situaciones de violencia que viven las mujeres, así como también identificar los factores de riesgo y protectores presentes.

En específico, el Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares cuenta con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización, indicadores relativos a los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer, e información referente a las causas judiciales tramitadas. Estos instrumentos específicos son la Ficha de Orientación e Información, la Ficha Básica, el Eje jurídico CMC y la Ficha de Seguimiento.

Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada al estado de la mujer al momento de atenderse en el dispositivo, como en una etapa posterior a su cierre.

Es de suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo un deber ético y parte de las

labores de los profesionales el resguardar la privacidad de los datos de las mujeres atendidas.

FICHAS ESPECÍFICAS CENTRO DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA EN CENTRO MEDIDAS CAUTELARES

- **Ficha de Orientación e Información**:

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a las mujeres que se atienden en Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares (CMC). Su objetivo es dar cuenta de las atenciones de orientación e información y acciones coordinación y derivación en VCM que se realizan por parte de las profesionales del dispositivo.

Este instrumento cuenta con una evaluación de riesgo acotada y preliminar, la cual permite despejar aquellos casos en los cuales existe un riesgo alto y/o vital, debiéndose activar todas las acciones necesarias para la protección de la mujer, independiente de si la usuaria es representada o no por una abogada/o SernamEG.

- **Eje Jurídico Centro de Medidas Cautelares**:

El Eje Jurídico CMC responde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas que mantiene la mujer en el Centro de Medidas Cautelares, en el contexto de la situación de violencia vivida, además de las acciones realizadas en esa materia por las abogadas/os del dispositivo.

Esta información debe ser completada por las abogadas/os de los equipos en conjunto con la mujer posteriormente a su ingreso a atención jurídica.

- **Ficha de Seguimiento**:

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Seguimiento posterior al término de la atención en el Centro de Representación

Judicial en Centro de Medidas Cautelares, independiente de las condiciones en las cuales ésta se haya producido.

El objetivo de este instrumento es, en los casos que sea posible retomar contacto con la mujer, recoger información referente a la situación de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer y la continuidad de las acciones de derivación realizas.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe resgistrarse en el sistema informático sólo un seguimiento tal como se señala en la tabla N°2. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde registrar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de las mujeres usuarias.

Tabla N°2: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares

TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
• A los 15 días	Carpeta física
• **Al primer mes (30 días)**	✓

e) Supervisión

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

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación de la retroalimentación técnica.

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

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

- Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala el convenio entre SernamEG y Ejecutor.
- Revisión del Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos, ya sea en formato planillas y/o sistema informático.
- Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, transparencias o por CIF.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.

- Otras de las funciones de la supervisión técnica es verificar que en la carpeta de recursos humanos, que deberá mantener el dispositivo, se cuente con los certificados de antecedentes y de "inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad", los que deberán ser revisados 2 veces al año, ya que estos deben ser actualizado de manera semestral.

Lo anterior, formará parte de la supervisión técnica y será un insumo para el proceso de evaluación final del dispositivo.

Las modalidades, pueden ser las siguientes:

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada o llamada telefónica para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Para ello, se deben generar registros de las asesorías.

f) Evaluación ejecutores

Evaluación de la Unidad Técnica Nacional al Ejecutor

Al finalizar el proyecto, el ejecutor será evaluado por la Encargada Nacional de SernamEG, a través de una pauta técnico-financiera, para constatar el estado de implementación del programa.

g) Reportes e Informe de gestión

Periodicidad	Tipo de Registro/Informe	Fecha	Formato

Semanal	Registro de mujeres en Sistema Informático VCM	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Mensual	Registro de información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las mujeres.	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Anual	Informe de Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.	Según plazos estipulados en el convenio.	Según Formato definido por SernamEG.

h) Consentimiento para contacto futuro

Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se solicite firmar documento donde autorice la entrega de información o entrevista, en caso de

requerirse posterior al término de la intervención del dispositivo, ya sea con fines de estudio u otros.

Respecto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el marco de las atenciones brindadas a las mujeres, se debe cautelar:

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Así mismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de datos, los/as profesionales deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personal y sensible, sólo para los fines que fue recolectada.

- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados. Los plazos específicos, formas de envío y eventuales requerimientos de información, serán debidamente definidos por el nivel central e informado oportunamente por la Dirección Regional de SernamEG a los dispositivos.

10. Resultados técnicos esperados

Metas y seguimiento de indicadores

Los dispositivos VCM cuentan con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la gestión del programa y caracterización de las mujeres atendidas. Estos indicadores forman parte del sistema de reporte del sistema informático de registro, siendo detallados a continuación.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Panel de Caracterización	Responde al reporte de datos socioeconómicos de las mujeres atendidas en el Centro de Representación Jurídica CMC, entre los cuales destacan: edad, sexo, identidad de género, Nacionalidad, afrodescendencia, pertenencia a pueblo indígena u originario y situación de discapacidad.	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Atención de Orientación e Información de Mujeres a través en	Número de mujeres que recibieron Orientación e Información en Centro de	Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.

Centro de Representación Jurídica CMC	Representación Jurídica CMC en el año T		
Mujeres representadas Jurídicamente en CMC durante el año t	Número de mujeres representadas jurídicamente por dispositivo CMC en el año t.	Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Porcentaje Representación Jurídica a mujeres en el año t	Porcentaje de mujeres con Representación Jurídica en el año; respecto al total de mujeres atendidas en Centro de Medidas Cautelares en el año t.	Semestral y Anual	50,00%

Monitoreo

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro en los dispositivos VCM, así como su informatización en el sistema informático de registro vigente, tiene un nivel escalado de responsabilidad entre los distintos actores que forman parte de la Unidad VCM.

A continuación se detallan a modo general los roles diferenciados de la Unidad Nacional, el Equipo VCM Regional y los Equipos Territoriales:

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales VCM y dispositivos, del avance del proceso de implementación del sistema informático de registro vigente,

brindando acompañamiento a las regiones, a través de la entrega de orientaciones y asesoría técnica, respuesta a consultas, así como la solución de dificultades a partir del reporte de los equipos de dispositivos vía formulario de incidencias.

Asimismo, corresponderá a la Unidad Nacional, a través de las personas designadas para esta tarea, capacitar y apoyar a los equipos de dispositivos en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información. Para ello, se entregará material de apoyo tanto a los dispositivos como a los Equipos regionales, que permita operativizar las labores de monitoreo y seguimiento a los registros de la Unidad VCM.

- **Encargadas Regionales VCM:**

Apoyo y monitoreo de la implementación de la instalación del proceso de registro en el Sistema Informático en regiones, entregando acompañamiento técnico para la correcta implementación del registro de información en el Sistema Informático de Registro.

Asimismo se espera que las Encargadas Regionales puedan, en caso de que sea necesario, canalizar las dudas y/observaciones que los dispositivos levanten a partir de la puesta en marcha de este proceso, a través de un sistema de reporte con los dispositivos.

- **Equipos Dispositivos VCM:**

Se espera de los equipos profesionales y técnicos de los dispositivos los siguientes elementos:

- Revisen el material que se envía para aprender el manejo del sistema para el registro de datos, así como los nuevos instrumentos de la Unidad VCM.

- Se organicen operativamente para el ingreso de información definiendo responsables para la aplicación e informatización de los datos al sistema.
- Generen una calendarización de trabajo semanal que involucre tanto el trabajo administrativo como los registros de información en el Sistema Informático.
- Informen periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG respecto del funcionamiento del Sistema Informático de Registro vigente, a partir de su experiencia.

11. Autocuidado

El trabajo en la contribución a la erradicación de la Violencia Contra Las Mujeres, desde la prevención de la misma, así como en la atención, protección y/o reparación con las mujeres que han vivido las vulneraciones, implica directamente a quienes intervienen con ella, pues politiza y permea nuestros discursos personales y requiere de una actitud crítica de ciertos "valores sociales" y convicciones acuñada en los procesos personales de socialización.

En este escenario reiterar la pertinencia de "cuidar a los que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el **Auto cuidado** se considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: ***"aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario[20]"***. En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad

[20] Citado en González & Arriagada, 1999 por Morales, G; Pérez, J y Menares, M. 2003; Orellana y Paredes, 2006, Autocuidado de equipo: Aprendizaje de una práctica, p. 17

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"*** [21], mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado de equipo

Los equipos técnicos a cargo de la intervención psicosocial requieren de un gran esfuerzo de contención, comprensión y canalización de los procesos que, dada la temática, generan impacto en quienes están a cargo del espacio terapéutico. Al efecto, es de suma importancia que los equipos comprendan que el "Auto Cuidado Profesional" es fundamental, ***"por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"***[22].

Es así que junto con las capacidades propias de los/as profesionales, como la reflexividad, empatía, capacidad de diálogos inclusivos, se deben diseñar planes y estrategias específicas para el auto cuidado que permitan regular la demanda psico emocional, contenerla y disiparla adecuadamente manteniendo la integridad de las personas que intervienen.

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.
- Asegurar espacios de vaciamiento y descompresión estructurados
- Compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas
- Establecimiento de relaciones de confianza en el equipo
  se trate del trabajo, como una instancia de celebración de cumpleaños, u otros.

[21] Orellana y Paredes, 2006:32
[22] Barudy, 1999; en Santana, 2004, p. 5.

- Estilos de liderazgo democráticos, ya que los estilos de liderazgos autoritarios y verticales aumentan la probabilidad de aparición de dinámicas de abuso y pérdida de resolución adecuada de conflictos.
- Fomentar la resolución no confrontacional de conflictos y diferencias.
- Registro y visualización de la traumatización de los equipos, informando de manera oportuna y clara de las dificultades a las jefaturas, para generar de parte de la institución (SernamEG), espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos.
- Apoyo de la Institucionalidad para formación continua, con actividades de formación y perfeccionamiento, para mejorar el clima laboral y para la Orientación para una planificación adecuada de los espacios de cuidado de equipos en los dispositivos.

Condiciones Mínimas para la implementación del cuidado de equipo

Para gestionar el cuidado de los equipos se sugiere que estos tengan, como mínimo, dos actividades de cuidado al año, las que deberán ser realizadas por agentes externos, que no sea la contraparte del ejecutor, y en un lugar distinto al de funcionamiento del dispositivo. Para ello, debe incluirse estas actividades en forma explícita en el Proyecto de ejecución y estar incorporados en el Plan de Cuentas del mismo. La realización de estas actividades no será optativa, sino que necesaria para asegurar que el equipo tenga el espacio necesario para cumplir con los objetivos que se plantean como fundamentales en esta instancia.

Finalmente, y además de las actividades anuales planteadas en el párrafo anterior, el ejecutor debe otorgar las facilidades al equipo profesional para realizar al menos, medias jornadas mensuales o bimensuales para descompresión, contención y apoyo del autocuidado dentro del propio equipo para llevar a cabo la actividad.

a) Cuidado profesional

Las y los profesionales son quienes experimentan la acumulación de cargas negativas y emociones contra transferenciales que sin un adecuado vaciamiento se hacen demasiado pesadas y obstruyen el funcionamiento individual en las tareas cotidianas, por esta razón es que se debe tener en cuenta la necesidad de limpiar de toxicidad nuestras emociones y pensamientos.

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

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"***[23], lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no auto responsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Auto cuidado individual:

- Visualización oportuna de los malestares
- Descompresión y vaciamiento
- Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno, por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.
- Mantención de áreas libres de contaminación, por la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda airearse, nutrirse, en actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo.

[23] Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013.

- Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.
- Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.
- Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un "factor protector muy importarte en el área de soporte emocional"[24] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.

- Formación profesional, pues la actitud pro activa por mantener la inquietud de conocimiento y formación en la temática que se interviene, conocer diferentes perspectivas teóricas, modelos y herramientas para desarrollar las tareas, brinda seguridad y bienestar respecto del impacto de la relación con las personas que se atiende.

Glosario

Dispositivos Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres

CVS	Centro de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de violencia sexual
CDM	Centros de la Mujer
CDA	Casas de Acogida
SATT	Servicio de Atención Telefónica y Telemática
Casa Trata	Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación

Otras siglas y/o abreviaturas

DIPRES	Dirección de Presupuestos Gobierno de Chile
EPG	Evaluación de Programas Gubernamentales, DIPRES
MDS	Ministerio de Desarrollo Social
PMG	Plan de Mejoramiento de la Gestión
PII	Plan de Intervención Individual. Instrumento que registra la planificación de la intervención a realizar con las mujeres que ingresan a atención psicosociojurídica, por cada ámbito de prestación de servicios, en función de sus requerimientos.

[24] Sluski 1998.

PNUD	Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo
APR	Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
VCM	Violencia Contra las Mujeres
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe