28246f

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

JLS/JLG/LFS/LFZ/JHC

**APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DEL MODELO PILOTO "CENTRO DE REPARACIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO EN CONTEXTO DE PAREJA O EX PAREJA" 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°** 1592

**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 proporcionar una respuesta especializada en aquellos casos de mujeres que presentan altos niveles de daño psicoemocional y social, producto del continuo de violencia vividos.

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 "**Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja**", 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 / "Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja" / 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 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

---

[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)

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

SERNAM FISCAL

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 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/as 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.

**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.**

SERNAMEG FISCAL

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

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

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.

---

## 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:**

SERNAMEG FISCAL

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**

SERNAMEG FISCAL

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.

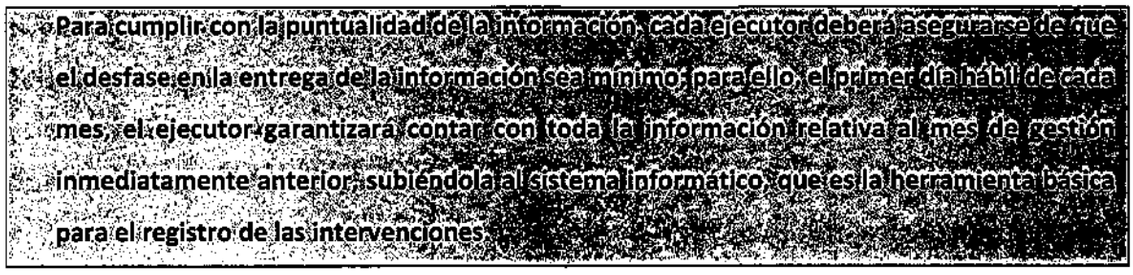
Es fundamental que la persona que aplica la ficha, conozca el instrumento y sus variables, a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para garantizar la **exactitud** de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas que podrían conducir a errores, 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

FISCAL

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.




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].

[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.

**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**

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.

[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.

FISCAL

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).

[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.



**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.

FISCAL

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

### 2.1 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, gineco-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, cibersexismo, 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:**

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

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




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

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

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

## 3. Objetivos de la Unidad en VCM

### 3.1 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.

### 3.2 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).

### 3.3 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**

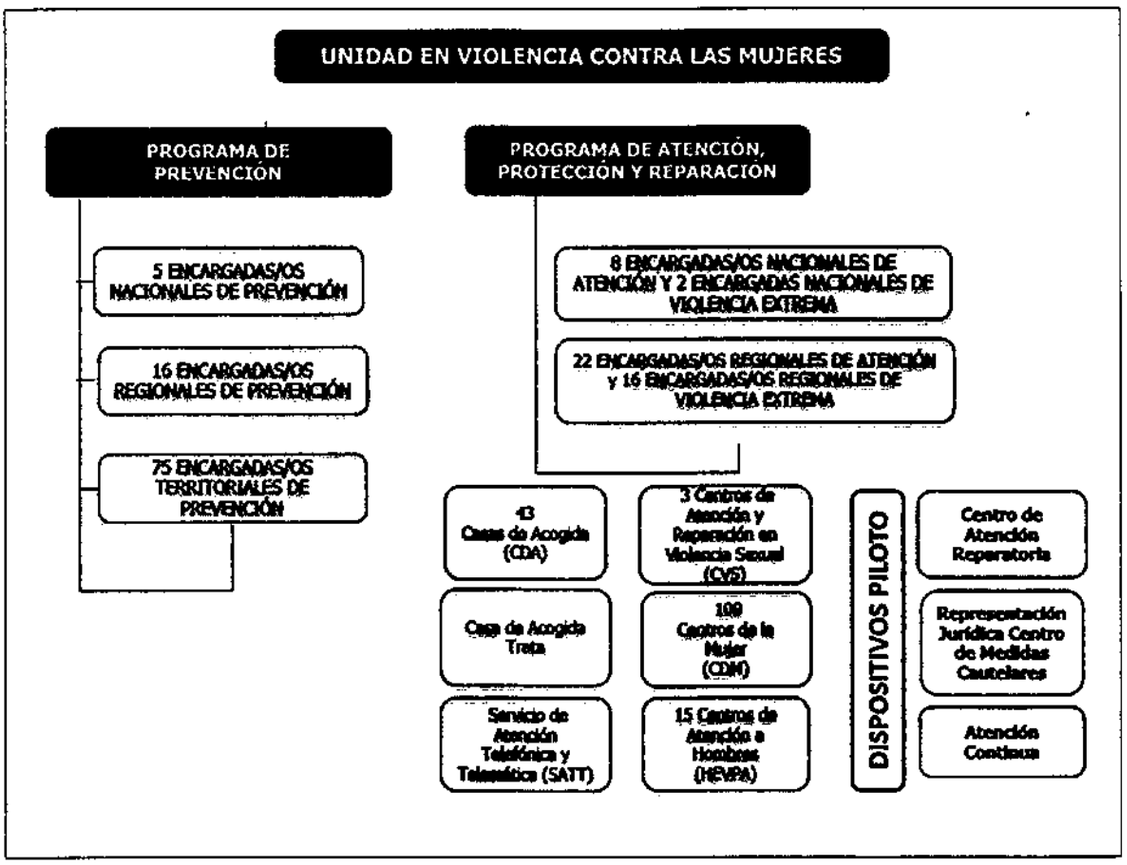
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 22 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), 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.

FISCAL

**Diagrama Nº 3:** Oferta Programática de la Unidad en VCM




**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

### 4.1 Planteamiento del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su re-formulación para el año 2020, como problema a abordar, 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).

a) **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 de Personas, 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.**

[12] Información al 31 de Diciembre 2019

Junto con lo anterior, se reubican los servicios de Atención Remota[13] 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).

FISCAL

[13] Consiste en la atención y seguimiento realizado operadoras/es del Servicio de Atención telefónica y telemática (FONO 1455)

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.

**b) 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 atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vital 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 acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
- 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.

c) **Recomendaciones para la gestión local 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

FISCAL

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:

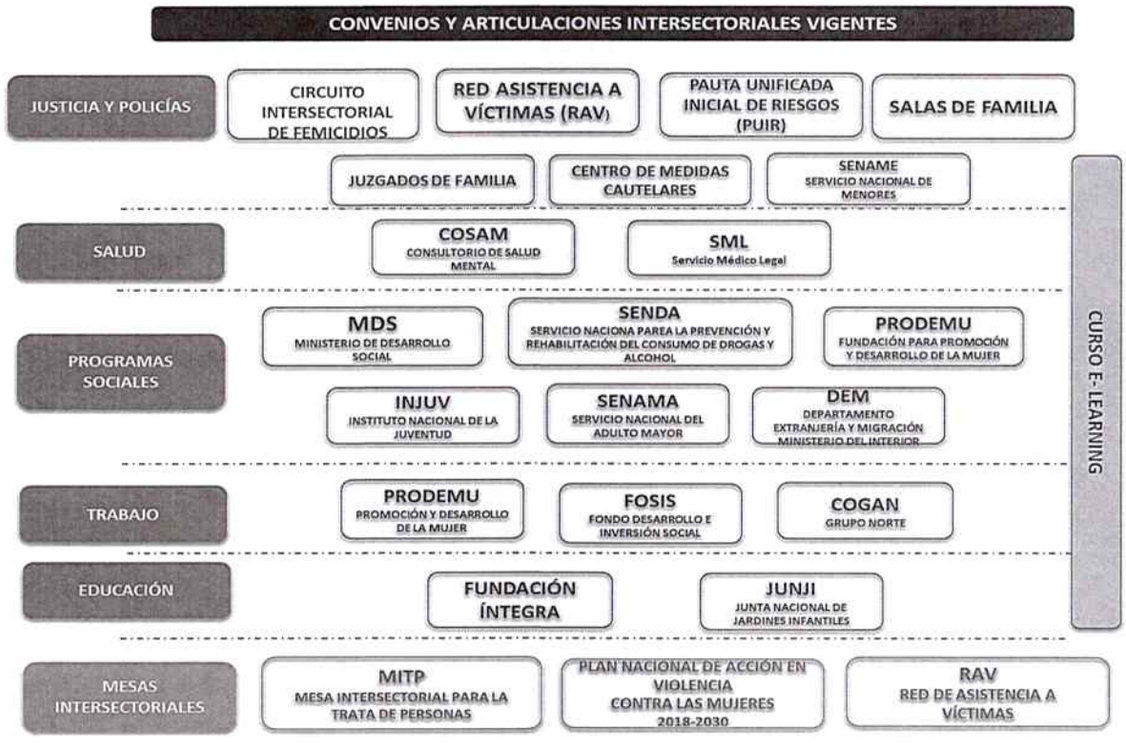
- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse 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[14]. 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 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.

[14] 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.

**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 y Participación política), Programa Familias - Seguridades y Oportunidades[15], Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

[15] 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

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 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 debe 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 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




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.

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.

d) **Componente: Reparación en violencia de género en contexto de pareja o expareja.**

**Dispositivo: Centro de Reparación en Violencia de Género en Contexto de Pareja o Ex Pareja (Modelo Piloto)**

1. **Objetivo de intervención específica**

**Objetivo General**

Contribuir en el ámbito local a disminuir y desnaturalizar la violencia grave contras las mujeres en contexto de pareja, otorgando desde un enfoque de género, atención reparatoria psicosocial y jurídica frente al daño causado, así como articulación de redes intra e interinstitucionales que permitan generar una respuesta institucional oportuna y de calidad.

**Objetivos Específicos**

1. Brindar atención psicoterapéutica reparatoria en violencia grave en contexto de pareja, a mujeres mayores de 18 años.

2. Otorgar orientación, asesoría y representación legal a mujeres víctimas de violencia grave en el contexto de pareja que así lo requieran.

3. Activar y articular las redes primarias e intersectoriales, que permitan contribuir en la restitución de derechos de las mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja que atiende el dispositivo. Promoviendo estrategias para mejorar la respuesta de atención, protección, reparación y sanción de la violencia grave, en contexto de pareja en el territorio de cobertura.

**Público Objetivo:**

Mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex parejas.

## 2. Modelo de Intervención del componente:

### a. Flujo de intervención

La intervención propuesta en este modelo piloto de atención especializada, contempla la psicoterapia como un medio para resignificar la historia de daño ocasionada por los hechos de violencia vividos y que obstaculizan el pleno desarrollo de las mujeres.

En el marco del proceso de pilotaje de este modelo de intervención, se ha determinado condiciones que permitan desplegar procesos de intervención reparatorios en contexto protegido, para resguardar la responsabilidad con la continuidad de los procesos terapéuticos iniciados con el grupo de control de este modelo. En virtud de ello, y considerando el período efectivo de cinco meses, se ha definido la pertinencia de trabajar con mujeres que provengan de Centros de la Mujer y Casas de Acogida de SernamEG.

Como se consigna en Orientaciones Técnicas de Casas de Acogida y Centros de la Mujer, se ha verificado al momento de ingreso a dichos dispositivos, que las mujeres que se derivan al modelo piloto no presenten las siguientes situaciones que complejizarían la implementación de la intervención terapéutica reparatoria: a) Consumo problemático de drogas o alcohol que no esté en tratamiento. b) Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave que implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa. c) Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia sus hijos/as sin considerar los criterios de ingreso definidos por SernamEG.

Se relevará en este modelo, la participación de otros actores sociales que deben considerarse dentro de aquellos colaboradores para co-construir procesos donde la mujer recupere su integración social y emocional en igualdad de derechos. Para ello se considera la coordinación con redes institucionales de apoyo social y legal tales como: Ministerio de Salud, Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Sub Secretaría de Prevención del Delito), Ministerio de Justicia, Carabineros, PDI, Ministerio Público, Poder Judicial.

El modelo contempla la intervención psicológica, social y psiquiátrica en coordinación con la Red de dispositivos de SernamEG, Línea de Violencia Extrema y las instituciones que se requiera para otorgar reparación.

Respecto de la ***duración del proceso interventivo***, a efectos del pilotaje de este modelo, será posible implementar un proceso de intervención de al menos 6 meses de atención continua[16]. En este sentido, transcurridos los 6 meses cubiertos por la experiencia piloto, se debe garantizar la ejecución de la evaluación técnica del modelo, así como resguardar la continuidad y cierre de los procesos terapéuticos ya iniciados con las mujeres, a través de la referenciación a dispositivos de la red SernamEG según corresponda.

Asimismo, en consideración del período de pilotaje y evaluación del modelo, se estima pertinente alcanzar una cobertura de hasta **45 mujeres** ingresadas, que reciban ***atención individual con periodicidad semanal.*** Lo anterior, apunta a lograr implementar procesos reparatorios de calidad, que permitan a las mujeres resignificar su historia de violencia.

Junto con la atención individual especializada, este modelo contempla la implementación de intervención psicoterapéutica de carácter grupal, considerando el espacio colectivo como instancia reparatoria que fortalece los procesos individuales, potenciando los procesos de resignificación que apunten a reestablecer el bienestar biopsicosocial de las mujeres.

Se considera dentro de las prestaciones que debe brindar este dispositivo, las siguientes:

- Diagnóstico psicosocial y jurídico integral, que permita identificar las necesidades de atención apuntando a la restitución de derechos que fueron vulnerados a partir de la experiencia de violencia vivida.
- Evaluación global de riesgo y violencia asociado a la historia de violencia, a fin de determinar la pertinencia del ingreso al dispositivo, así como la proyección del proceso interventivo y la necesidad de coordinaciones para facilitar el acceso a atención complementaria.
- Atención psiquiátrica cuando exista la necesidad de abordar la sintomatología de salud mental con el propósito que las mujeres atendidas logren reestablecer el equilibrio emocional, para iniciar un proceso terapéutico reparatorio o complementarlo.
- Intervención reparatoria de carácter individual y grupal.

Cabe señalar que al ser éste un modelo de atención reparatoria especializado, se contempla la necesidad de contar con una instancia de supervisión clínica externa que permita acompañar técnicamente el proceso de intervención y abordaje de casos. Es a partir del proceso de supervisión externa que establecerán las mejoras al modelo técnico preliminar.

**b. Atención Reparatoria**

[16] Sin perjuicio de lo anterior, se debe señalar que los requerimientos de un proceso de atención reparatoria de calidad, debe considerar un período de intervención que dure entre 6 a 12 meses.

El ingreso a la mujer a Atención Reparatoria se producirá una vez que se ha confirmado que cumple los criterios de ingreso se ha realizado la evaluación técnica correspondiente, la mujer manifiesta su voluntad de participar del proceso de intervención reparatoria y no presenta criterios que justifiquen su exclusión.

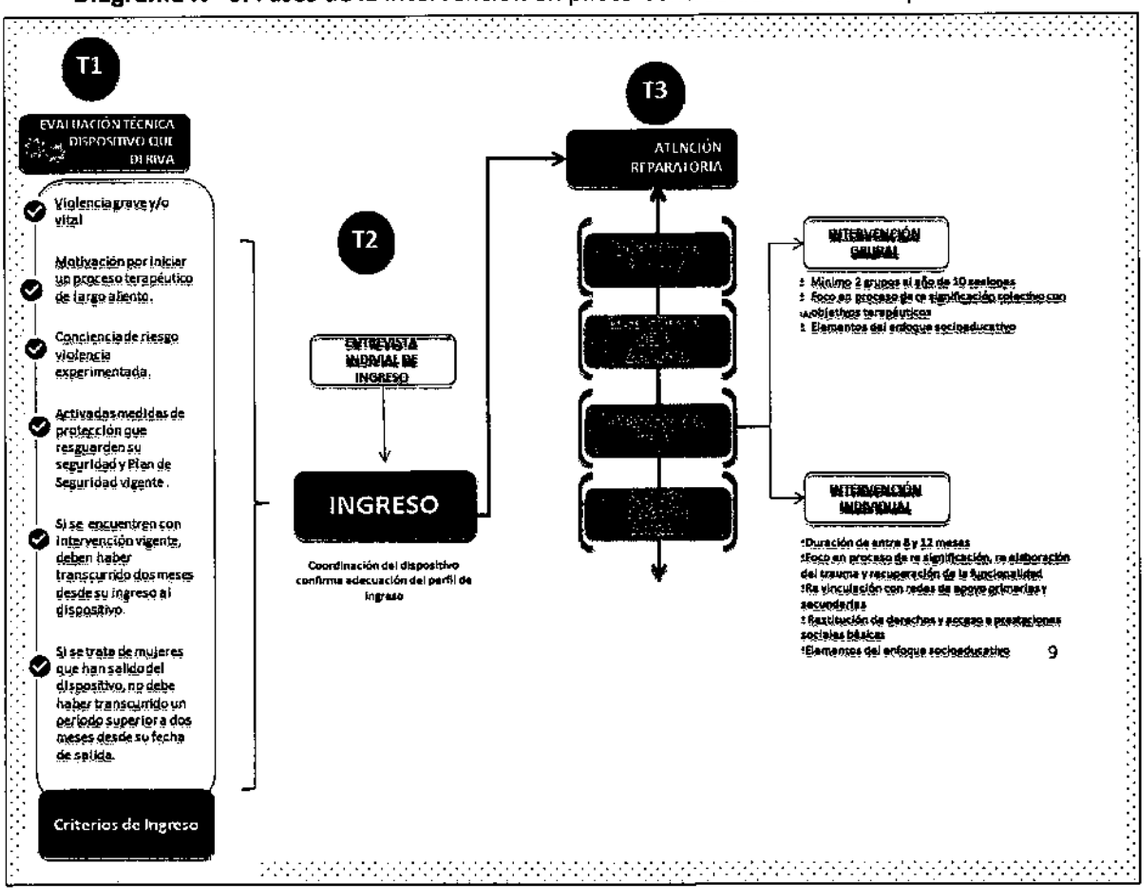
La Atención Reparatoria se propone contribuir a restituir los derechos de las mujeres a través de una intervención psicosociojurídica y terapéutica reparatoria, desde un enfoque de género centrada en la re- significación del impacto de la violencia grave en contexto de pareja vivida por la mujer, respecto de su bienestar biopsicosocial, con el objetivo de superar el trauma y recuperar funcionalidad.

Por otra parte, desde una dimensión psicosocial, se busca promover una mayor conciencia de género que contribuya a desnaturalizar la violencia en contexto de pareja, mediante un proceso de reelaboración que le permita, re situar su experiencia dentro de su historia de vida, así como también, en el contexto del continuo de violencias contra las mujeres.

En este sentido, las modalidades de atención individual y grupal resultan complementarias. Por un lado y desde la atención individual se profundizará la dimensión subjetiva de la experiencia de violencia grave vivida, mientras que desde la atención grupal se profundizará en la dimensión intersubjetiva desde la grupalidad como colectivo. En tanto esta experiencia es compartida con otras mujeres, se contribuye a politizar los efectos de esta manifestación de violencia en particular, y de otras manifestaciones que ponen en riesgo los proyectos de vida de las mujeres.

En el caso de las mujeres chilenas, es importante en el momento del ingreso, consultar si la mujer 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.
El flujo de atención que operara en este dispositivo piloto se observa en el siguiente diagrama:

**Diagrama Nº 6:** Fases de la Intervención en piloto Centros de Atención Reparatoria




**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

**FASE 1: EVALUACIÓN TÉCNICA DEL DISPOSITIVO QUE DERIVA**

El equipo del dispositivo que realiza la derivación bien sea Casa de Acogida, Centro de la Mujer o bien el equipo VCM Regional, deberá analizar la pertinencia de derivación de una mujer usuaria vigente del dispositivo o que haya salido del mismo[17]. La evaluación técnica deberá ser visada por las Asesoras del Modelo Piloto durante el funcionamiento, a fin de resguardar la instalación de este procedimiento, permitiendo que funcione de manera eficiente resguardando por sobre todo la pertinencia técnica del perfil de ingreso, para lo cual se debe cumplir con la siguiente documentación en copia de los originales que conservará el dispositivo que realiza la derivación:

- Ficha Básica Institucional
- Ficha de Ingreso, Salida y/o Seguimiento de la Mujer según corresponda.
- PII que se alcanzó a trabajar en el dispositivo.
- Anexos Fichas de Ingreso o Salida según corresponda.
- Carpeta Jurídica de la mujer, con toda la documentación disponible, según corresponda.

[17] Como se indica más arriba, en caso de encontrarse vigente la mujer, deben haber transcurrido al menos dos meses desde su fecha de ingreso. En caso de que haya efectuado salida del dispositivo, no deben haber transcurrido más de dos meses desde la fecha de salida.

Los anteriores documentos deberán ser enviados a la Coordinadora del Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave, a través de correo electrónico, incluyendo la fundamentación técnica que motiva la derivación. Una vez recibida, la Coordinadora tendrá un plazo de tres días hábiles para confirmar la aceptación de la solicitud de ingreso, entregando en este mismo acto la fecha de primera entrevista de ingreso.

Al momento de la derivación puede que existan hechos judicializados por violencia y que la causa continúe en el CDM o CDA de origen dada la competencia de los tribunales. En este caso el patrocinio de dicha causa estará en manos de la Abogada/o del CDM o CDA de origen, quien se coordinará con el abogado o abogada del Centro de Atención Reparatoria en VCM grave, esta última colaborará con el abogado patrocinante, indicando aquellas presentaciones que requiera, propiciando el contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar[18]

Es importante señalar que la aceptación de la derivación solicitada será fruto de una evaluación técnica multidisciplinaria por parte del equipo técnico completo, liderado por la coordinación, y acompañado técnicamente por Supervisión de SernamEG y/o Supervisión Externa de Casos, en función de los criterios de ingreso definidos previamente.

Como se indica en el diagrama 4, los Criterios de Ingreso que deben evaluarse son los siguientes:

- ✓ **Violencia Grave.** Este criterio debe ser fundamentado a partir de la evaluación global del contexto de violencia vivido por la mujer, que será nutrida por evaluación de riesgo y/o violencia realizada por el equipo del dispositivo que efectúa la derivación al momento del ingreso (CDM y/o CDA según corresponda), utilizando la parrilla de evaluación de riesgo, violencia y daño dispuesta en las Fichas de Ingreso[19] (Instrumentos de Registro CDM y CDA). Junto con esta evaluación, se debe recurrir a los elementos consignados en el Anexo Información Diagnóstica, específicamente respecto de los antecedentes recabados en torno al hecho de violencia que motiva el ingreso y sintomatología asociada.

- ✓ **Motivación por iniciar un proceso terapéutico de largo aliento.** Este criterio, apunta a relevar la proyección de un tipo de intervención de mayor intensidad respecto de la frecuencia de su ocurrencia, así como de la profundización de los procesos psicológicos abordados en torno a la resignificación de la historia de violencia y daño. Será recomendable utilizar como insumo de la fundamentación técnica de este tópico, los elementos consignados en el Anexo Información Diagnóstica, específicamente respecto de expectativas de intervención y motivo de consulta.



[18] Aun así, el registro de dicha información deberá ser registrada por el Centro donde se atienda la mujer y no en el CDM de origen, por lo que ambas coordinadoras deberán estar en constante coordinación.

[19] Se refiere a la batería de Instrumentos de Registro para Casas de Acogida y Centros de la Mujer actualmente en uso.

- ✓ **Conciencia de riesgo de violencia experimentada.** La fundamentación de este ámbito apunta a despejar la concientización de la violencia de género vivida, la percepción de daño y la visibilización de la necesidad de apoyo terapéutico.

- ✓ **Activar medidas de protección que resguarden su seguridad y Plan de Seguridad vigente.** Respecto de este criterio, se debe despejar que al momento de ingreso al dispositivo especializado se encuentren activadas las medidas de protección que corresponda, incluyendo el Plan de Seguridad al que refieren las OT de CDA y CDM 2019 vigente al momento de producirse la derivación.

- ✓ **Si se encuentran con intervención vigente, deben haber transcurrido dos meses desde su ingreso al dispositivo.** Se considera este espacio de tiempo de permanencia en el dispositivo que deriva, a fin de resguardar la presencia de los criterios de ingreso precedentes, y fortalecer la proyección de continuidad de la intervención.

- ✓ **Si se trata de mujeres que han salido del dispositivo, no debe haber transcurrido un período superior a dos meses desde su fecha de salida.** Se considera este espacio de tiempo desde la salida del dispositivo que deriva, a fin de resguardar la presencia de los criterios de ingreso precedentes, y favorecer el sentido de oportunidad para ofrecer la continuidad de la intervención.

**FASE 2: INGRESO**

- **Ingreso: Entrevista de Ingreso**

Será responsabilidad de la Coordinadora del dispositivo realizar la entrevista de ingreso de la mujer cuya derivación ha sido confirmada al CDM o CDA que la efectúa, en dupla con Psicóloga del Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave. Esta entrevista cierra el proceso de Ingreso al dispositivo, y será preparada en base al análisis de caso abordado en reunión técnica de equipo completo, se contempla en una sesión.

**FASE 3: INGRESO ATENCIÓN REPARATORIA**

- **Diagnóstico**

Corresponde a la primera etapa en la atención reparatoria, a partir de la que se espera profundizar en los antecedentes del caso, identificando la pertinencia de las áreas críticas de abordar en el proceso de intervención psicológica, social, así como la oportunidad de contar con apoyo de atención psiquiátrica. Contará con un máximo de **dos sesiones** con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una. En esta fase deberán aplicarse los instrumentos de

registro dispuestos por SernamEG[20]. Asimismo, se podrá validar la actualización de la información y caracterización consignada en la Ficha Básica Institucional que ha sido enviada por el dispositivo que efectúa la derivación. Al concluir el diagnóstico se espera haber actualizado los datos de identificación y caracterización de la mujer, precisar el motivo de consulta, expectativas y encuadre.

El objetivo de este encuadre es la formalización de los compromisos tanto de la mujer como del equipo técnico, estableciendo los acuerdos, promoviendo su participación activa en el proceso.

- **Co- construcción del Plan de Intervención Individual (PII)**

Se espera que en esta segunda fase de la intervención se trabaje en la co-construcción del PII, acompañando a la mujer para la definición de los objetivos que se espera alcanzar como resultados del proceso. Contará con un máximo de **dos sesiones** con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una.

Es importante que en este acompañamiento se intencione levantar objetivos que hagan sentido a las necesidades que la mujer plantea como prioritarias, así como revisar en conjunto sus expectativas declaradas en la fase anterior, aclarando cuál es el rol de acompañamiento que cabe al equipo que brinda la atención, así como lo que éste espera de la participación de la mujer. Al concluir la elaboración del PII se espera haber precisado los objetivos terapéuticos a desarrollar en el espacio de intervención psicológica individual, así como los objetivos abordables desde una perspectiva social y/o psiquiátrica, según corresponda según lo determinado en la fase diagnóstica previa.

- **Ejecución del PII**

Se espera que la frecuencia de la atención individual psicosocial sea de 1 vez por semana, y que cada sesión tenga un tiempo de duración estimado de 45 a 75 minutos cada una. En forma complementaria, se deberá intencionar también la participación de la mujer en Atención Grupal, siempre y cuando ello no sea contraproducente para su proceso individual o para el proceso de grupo, y se cuente con su voluntad.

Asimismo, durante esta fase se implementarán paralelamente las atenciones sociales, jurídicas y/o psiquiátricas que resulten pertinentes.

Cabe señalar, que los objetivos definidos inicialmente para el PII podrán ser ajustados en función del proceso de intervención, sin perder de vista que el enfoque de participación es transversal a

[20] Dichos Instrumentos serán enviados como Anexos de Intervención.

todo el proceso, apuntando a fortalecer las autonomías. Se contempla un máximo de 26 sesiones.

- **Atención Grupal**

La atención grupal se centrará principalmente alrededor de objetivos que apunten a la resignificación de la violencia grave en contexto de pareja experimentada por la mujer, pudiendo también desarrollarse sesiones de trabajo grupal con objetivos psicosocioeducativos distintos a los grupos terapéuticos, siempre y cuando éstos sean complementarios y pertinentes al proceso individual.

El objetivo de la atención grupal es generar un espacio de cuidado mutuo, donde se espera que la puesta en común de la propia experiencia de violencia, tenga un efecto potenciador y transformador para el proceso de resignificación del trauma, a través de la emergencia del colectivo como espacio de contención, sororidad y resonancia de los mismos con efectos terapéuticos.

La conformación de grupos se realizará en función de la experiencia de violencia vivida por la mujer, intencionando la participación de todas las mujeres que así lo requieran y evaluando que ello no resulte contraproducente a la etapa del proceso interventivo individual en que ésta se encuentre.

Se considera que los grupos no debieran exceder las 10 sesiones, con un número de integrantes que facilite la participación (no superior a 15 mujeres). Metodológicamente, se debe privilegiar un abordaje terapéutico desde una perspectiva de género, utilizando un enfoque socioeducativo que promueva la participación sobre la base de relaciones simétricas que no reproduzcan jerarquía, dominación y abuso de poder.

Este espacio es un espacio para modelar relaciones alternativas a los contextos de opresión y asimetría que sustentan el contexto de violencia experimentado por las mujeres, por lo que la observación permanente del encuadre de estos espacios debe ser de permanente revisión.

Los grupos temáticos de carácter eminentemente socioeducativo serán abiertos, permitiendo el ingreso y salida de las mujeres a lo largo del ciclo de vida del grupo, en tanto la incorporación de nuevas integrantes no obstaculiza procesos grupales, a diferencia de lo que puede ocurrir con los grupos con objetivos psicoterapéuticos que serán de carácter cerrado, donde se espera lograr un grado de cohesión que genere un espacio protegido para la contención, que eventualmente podría verse interferido con la permanente incorporación de nuevas integrantes.

**FASE 4: SALIDA DEL DISPOSITIVO**[21]

Corresponderá en esta fase de la atención, evaluar el cumplimiento del PII. Para ello se dispondrá de un máximo de **dos sesiones** con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una. Esa evaluación se obtendrá a través la evaluación técnica del equipo en conjunto con el auto reporte de la propia mujer acerca de su proceso de intervención. La evaluación del cumplimiento de los objetivos del PII deberá consignarse cualquiera sea la salida de la mujer del dispositivo. El egreso de la mujer comenzará a trabajarse con al menos un mes de antelación a que se haga efectivo a fin de cerrar adecuadamente su proceso terapéutico y realizar las gestiones de coordinación con redes de apoyo que sean pertinentes.

Es importante considerar que el número de sesiones establecido se consigna con el propósito de delimitar las fases de intervención señalando el tiempo estimado y aproximado para cumplir los objetivos de cada una de ellas. Sin embargo, en términos generales, el **proceso de intervención comienza desde el ingreso de la mujer al dispositivo, y los tiempos requeridos se adaptarán a las necesidades de cada mujer en relación al proceso.** A lo largo del mismo deberá tenerse en cuenta para efectos del diseño metodológico del abordaje de la intervención terapéutica, la diversidad de mujeres que ingresen: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, con discapacidad, LBTI, entre otras intersecciones. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, de la diversidad sexual, así como los requerimientos para la gestión de la atención que presentan mujeres con alguna discapacidad[22].

- **Derivación y/o Referenciación Asistida**

Como se ha señalado, para el caso de la implementación del pilotaje de este modelo, el egreso del proceso de intervención contempla la referenciación y/o derivación a un dispositivo que dé continuidad al proceso para todos los casos en que éste no se encuentre concluido, y que la mujer consienta la gestión. Para estos efectos, será responsabilidad del equipo técnico identificar la institución u organización presente en el territorio que resulte pertinente según las necesidades de atención de la mujer. Lo anterior implica que se acompañará la derivación o referenciación a través de un documento de derivación, contacto telefónico y/o correo

[21] Las sesiones de cierre individual determinarán el cierre del proceso interventivo en su conjunto, y ocurrirán siempre con posterioridad al cierre de la atención grupal.

[22] Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención del Centro Especializado, con la derivación o referenciación complementaria a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, como parte del enfoque psicosocial integral de abordaje reparatorio, más allá del abordaje psicoterapéutico.

electrónico, y se considerará concluido cuando se obtenga la respuesta por parte de la institución a la que se realiza la referenciación o derivación.

Cabe señalar que se deberá tener como referente para la derivación dentro de la red de dispositivos SernamEG, a los Centros de la Mujer (CDM), Casa de Acogida (CDA) y CVS (Centro de Atención Violencia Sexual).

Si al momento de cierre del piloto, una mujer no ha concluido su proceso, se recomienda derivarla a un CDM, conforme su nivel de riesgo, si es alto es CDA o si ha estado expuesta a violencia sexual el CVS. Para continuar con la intervención en caso de que el nivel de riesgo esté al menos medianamente controlado, podrá ser derivada a un CDM.

De producirse una derivación cuando hay judicializaciones por violencia; la causa continuará a cargo del CDM de origen. La abogada del Centro de origen tendrá la responsabilidad de coordinarse con el abogado o abogada del CDM, CDA o CVS de destino, cumplirá funciones de puente y apoyará al abogado patrocinante indicando aquellas presentaciones que requiera, propiciando el contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar.

Para todas las derivaciones al cierre, la coordinación del Centro de Atención Reparatoria de VCM Grave deberá comunicarse con la Dirección Regional de SernamEG, a fin de solicitar apoyo para la gestión del ingreso de la mujer al dispositivo que corresponda, garantizando la continuidad en el acompañamiento y atención.

Con el objetivo de realizar derivaciones pertinentes y exitosas, se recomienda ocupar todos los medios necesarios que permitan coordinar el trabajo entre el Centro Atención Reparatoria en VCM Grave y el Dispositivo al cual se derivará, a fin de cumplir con el objetivo de realizar una derivación rápida, garantizar la entrega del expediente correspondiente, continuidad en la atención, entrega de la información para que la intervención ofrecida sea pertinente y evitar la revictimización. (Se puede ocupar el correo electrónico, realizar reuniones para el seguimiento de casos derivados, videoconferencias, llamadas telefónicas)

**Acciones esperadas en Atención Reparatoria según Área de Intervención**

Las Áreas de atención se articulan en relación de complementariedad a fin de fortalecer la integralidad del proceso de intervención y potenciar sus efectos.

- **Área Psicológica**

- Intervención psicoterapéutica reparatoria con la mujer en modalidad individual, una vez por semana como frecuencia mínima.
- Apoyo a las intervenciones sociales complementarias.

- Redacción de Informes de Intervención cuando éste se solicite y se fundamente el objetivo de dicha solicitud.

- **Área Social**

- Articulación de las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio.
- Coordinación con redes presentes en el territorio, para facilitar el acceso de la mujer a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales.
- Redacción de Informes que den cuenta de la Intervención cuando éste se solicita, siempre y cuando se fundamente el objetivo de dicha solicitud.

- **Acompañamiento Psiquiátrico**

- Apoyo complementario a la atención reparatoria psicosocial.
- Apoyo en los procesos de diagnóstico y análisis de casos, en caso que se requiera.
- Apoyo en la coordinación de gestiones relativas a la salud mental de las mujeres atendidas.

- **Área Jurídica[23]**

- Coordinación para la atención y derivación de las mujeres a las instancias correspondientes derivadas de los procesos jurídicos que requieran para la restitución de derechos vulnerados
- Preparación y/o acompañamiento para la participación de la mujer en actuaciones judiciales.
- Orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia Intrafamiliar con o sin patrocinio legal, en el 100% de los casos en que ésta desee contar con atención en esta área.
- Respecto del otorgamiento de patrocinio, se debe especificar que:
- Se deberá presentar querellas o patrocinar judicialmente al 100% de las mujeres que deseen querellarse o contar con patrocinio, cuando ello resulte pertinente según evaluación técnica del caso y factible jurídicamente.
- La presentación de querellas o patrocinio jurídico no será requisito en todos los casos en que: i) la mujer lo rechace, ii) cuente con querellante particular, iii) la causa se encuentre terminada, o no sea posible deducir recurso alguno, iv) deserten del dispositivo o de la atención jurídica. Todos estos casos deben constar por escrito, estar firmados por la mujer y/o el (la) abogado(a) y el (la) coordinador(a) y registrados en la carpeta individual de la mujer.
- La abogada o abogado del Centro debe coordinarse con los otros dispositivos de atención en violencia de SernamEG, en todos los casos que sea pertinente para dar respuesta a las necesidades de atención jurídica relativas a la violencia vivida de la que es o fue víctima la mujer.

[23] No se podrá entregar representación legal a mujeres menores de 18 años, las que deberán ser derivadas a SENAME para su ingreso a proyectos especializados de la red de infancia.

## 3. Duración del componente

Si bien no existe un tiempo máximo intervención, el promedio aproximado es de 6 a 12 meses, sin perjuicio que dependerá de las necesidades de atención y del nivel de violencia y daño en que se encuentre la mujer, lo que se evalúa caso a caso.

## 4. Requisitos para el desarrollo del componente

**Descripción de la ubicación, infraestructura y equipamiento mínimo Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave**

***a) Ubicación y acceso***

El fin de garantizar los estándares de calidad esperados, el inmueble debe estar en óptimas condiciones tanto en infraestructura como en equipamiento. Debe ser de fácil y seguro acceso, es deseable que se ubique cerca de alguna de las instituciones claves en la implementación del modelo, tales como: tribunales, fiscalías, hospitales, etc.

***b) Infraestructura básica Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave***

- Una **sala de espera** acondicionada para la recepción de mujeres y con habilitación de espacio para niños y niñas, el cual debe disponer de libros infantiles, libros para colorear, lápices y juegos para distintas edades. Se sugiere que este espacio, cuente con acceso universal, ventilación e iluminación que permita recibir adecuadamente a las mujeres que asisten diariamente al Centro.
- Una **oficina para la coordinadora**, con mobiliario necesario y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de la profesional.
- Una **sala para la atención grupal** con capacidad de al menos 15 personas cómodas. Este espacio de contar con acceso universal, ventilación e iluminación adecuada. Debe disponer de mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades grupales (cantidad de sillas, mesa o mesas de trabajo, telón para la proyección, pizarra de muro acrílica, plasma de 32", sistema de audio (radio y/o parlantes). Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones de verano e invierno, respectivamente.
- **Dos salas para atención individual**, las cuales contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a las mujeres. Se sugiere que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica y acceso universal. Se sugiere que se habilite con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios.

- Una **sala para trabajo de equipo** con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.
- Dos **baños** completamente equipados y en adecuado funcionamiento (un baño para el equipo profesional y un baño para las mujeres y niños/as)
- El **acceso** a las dependencias del Centro debe considerar las necesidades diferentes y/o movilidad reducida de las mujeres y/o personas.
- Las **medidas de seguridad** del inmueble son: Salida de Emergencia, Extintor de incendio, Citófono y Chapa eléctrica de control de acceso, Alarma y/o Cámara de Seguridad, Celular de emergencia con carga permanente, Protección de ventanas y ventanales,
- Una **mini kitchener** habilitada con lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo y/o mujeres que realicen actividades durante el desarrollo de la atención grupal.

***c) Equipamiento básico por cada Centro***

- Mobiliario necesario para el desarrollo del trabajo del equipo profesional (escritorios, sillas ergonómicas, estantes, archivadores) los cuales deben estar buenas condiciones.
- Equipamiento computacional (computadores, impresoras, conexión a internet, teléfono de red fija, Data, sistema de fotocopiado, scanner, cámara fotográfica)
- Materiales de uso y consumo de oficina y de limpieza
- Stock mínimo de materiales y alimentos para mujeres que acuden al Centro y que eventualmente es necesario trasladar a Casa de Acogida, por ejemplo: materiales de aseo para los hijos/as (pañales, toallas húmedas de limpieza para niños/as, jabón infantil), alimentos e insumos básicos (leche y mamaderas). Es fundamental que uno de los baños, pueda contar con mudador.

## 5. Cobertura (vinculada al convenio)

En el marco de la implementación del modelo piloto Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave, el dispositivo se ubica en la Región Metropolitana y entregará atención a las mujeres derivadas de la Dirección Regional de SernamEG y de los dispositivos Centros de la Mujer y Casas de Acogida pertenecientes a la región.

Para el periodo de pilotaje se proyecta la atención a **45 mujeres** que ingresen al Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave.

## 6. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que realizan los dispositivos, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para cada modalidad que permitan generar

procedimientos estandarizados[24], lo que serán enviados una vez que se inicie el nuevo 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 Equipos y Autocuidado
- Guía para la implementación de dispositivos VCM
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG – Sename
- Protocolo de procedimiento OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamiento 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 Casas de Acogida
- 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 proceso de alianza y reeducación grupal, Centros de Reeducación de hombres.
- Instrumentos y técnicas para la intervención en procesos de evaluación, Centro de reeducación de hombres.
- Apuntes para la intervención, Centros de Reeducación de hombres
- Intervención con hombres negadores de la violencia contra las mujeres
- Intervención de Segundo Nivel, Centros de Reeducación de hombres
- Pauta de Supervisión
- Acta de seguimiento al Convenio
- Protocolo Institucional en Contingencia.

A lo anterior se suma las fichas estandarizadas del sistema de registro de CDM y el material técnico compartido por la Unidad VCM Nivel Nacional.

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

- **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.

7. **Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo**

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

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales.
- Conociendo programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM.
- Conociendo los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM.
- Reconociendo y vinculándose con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ lideresas barriales, etc.
- Gestionando redes con fines de intervención.



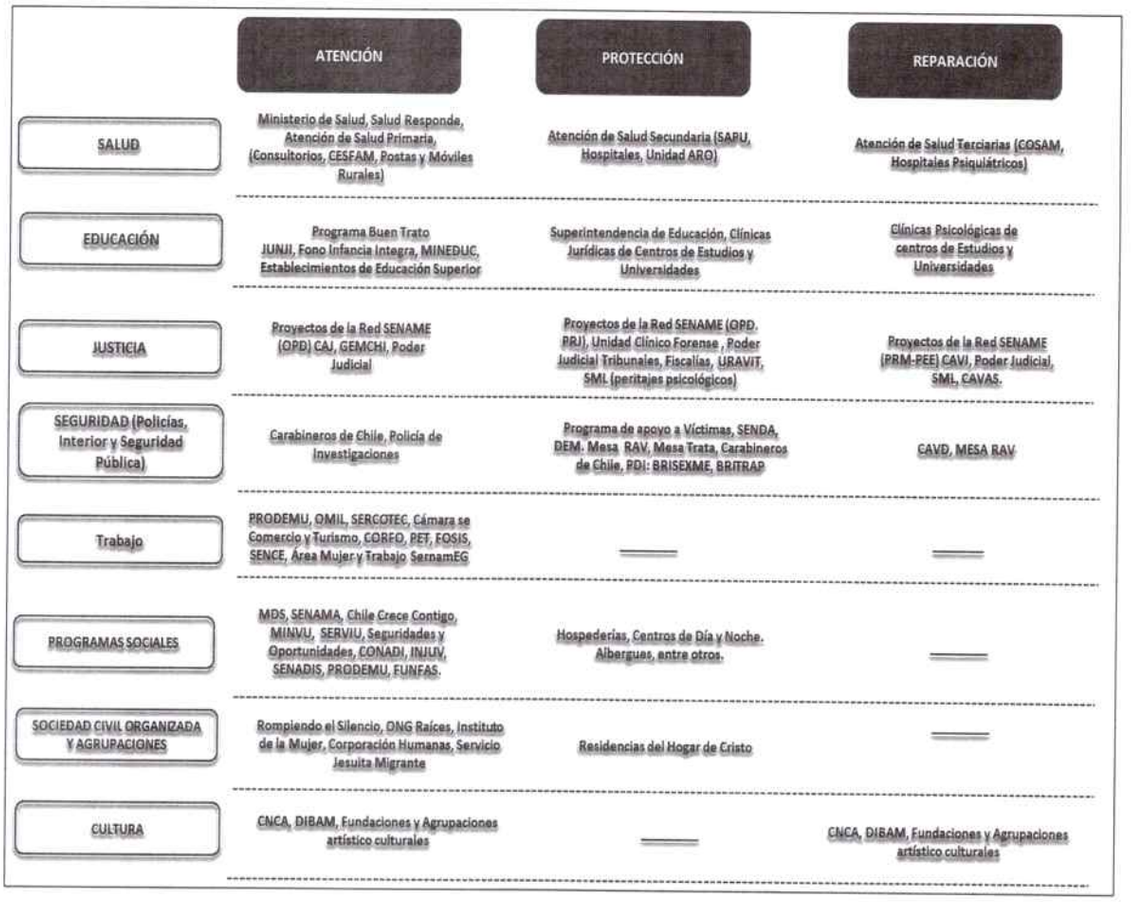
Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[25]. Lo anterior 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 acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Unidad 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.

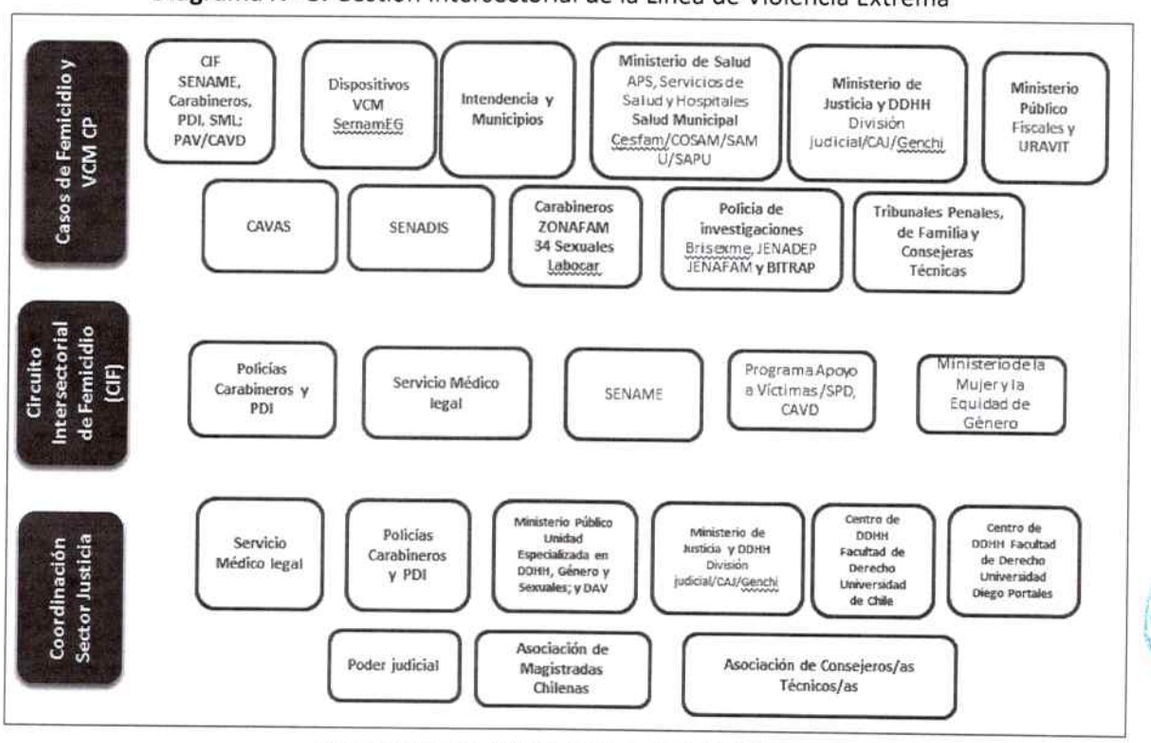
[25] Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva, en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

**Diagrama Nº 7:** Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM




**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

**Diagrama Nº 8:** Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema




**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

El Centro de Atención Reparatoria Especializada mantendrá 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 logro de los objetivos trazados en el PII, relativos al acceso de las mujeres atendidas, a prestaciones sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Para estos fines, es importante que los equipos se coordinen estrechamente con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes.

**La gestión Intersectorial para la articulación con sectores priorizados estratégicos**, trasciende los fines de intervención específicos, y apunta a las acciones que le corresponde implementar al dispositivo para articularse con otros actores relevantes para mejorar la respuesta de atención, protección, reparación y sanción de la violencia sexual en el territorio. Para los Centros de Atención Reparatoria Especializada dentro de los sectores priorizados debe incluirse a las instituciones públicas pertenecientes a los sectores de Justicia (CAJ, SENAME), Salud, Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público (Fiscalías, CAVI), Policías (PDI, Carabineros) y Organizaciones de la sociedad civil.

- **Vinculación al interior del Servicio**

**Atención solicitudes ciudadanas derivadas desde OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) de SernamEG**

SernamEG cuenta con Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en cada de una de nuestras Direcciones Regionales. Contar con estas oficinas obedece a lo mandatado en el Decreto N°680, del 16 de octubre del año 1990, que obliga a todos los órganos de la administración del estado a contar con espacios de atención ciudadana.

Estas oficinas tienen como principal objetivo garantizar el acceso a información de todas las personas que se acerquen a realizar sus consultas, reclamos o sugerencias. En este contexto y entendiendo que durante la atención en violencia y en sus diferentes fases de desarrollo, se está en relación directa con las expectativas de las personas, de encontrar solución a sus demandas y atención a las problemáticas propias que configuran su situación actual, muchas veces es un estado de crisis.

Por lo mismo, los diferentes dispositivos, pueden enfrentarse a requerimientos de parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS Regional o Nacional), quienes pueden

recibir solicitudes ciudadanas como consultas, sugerencias o reclamos de hombres o mujeres. Respecto de los reclamos, éstos pueden ser por sentirse desconformes con la atención recibida, ya sea porque no han visto satisfechas sus demandas o la solución total o parcial de una expectativa, exigiendo explicaciones por las acciones tomadas por los profesionales en sus casos en particular, o porque la justicia no falló conforme con sus expectativas, etc.

En estos casos, u otros que se requiera de una respuesta desde los dispositivos, éstos deberán entregar y/o facilitar a la DR u OIRS Regional o Nacional toda la información que tengan del proceso de atención, para esclarecer el contexto de la atención otorgada desde la acogida, el desarrollo de la intervención, los objetivos planteados, incluyendo los resultados de este proceso o bien, en caso de ser requerido facilitar la vinculación de las mujeres a los dispositivos

Se sugiere tener en cuenta para ésta los siguientes pasos:

- Responder de manera oportuna acusando recibo del requerimiento de la información, por los canales regionales correspondientes, una vez recepcionado el requerimiento.
- Elaborar de manera minuciosa una minuta cronológica de la atención brindada a la mujer u hombre, que dé cuenta de la forma de llegada al dispositivo, que fases de la intervención ha transitado el caso, que profesionales fueron los responsables de la atención, y las razones que llevaron a un cierre de la intervención en el dispositivo, con fechas claras y descripción del trabajo e instrumentos aplicados en el proceso y sus resultados.
- Mantener una comunicación fluida con las/os encargados regionales, para entregar oportunamente la información requerida que les permita a la DR elaborar una respuesta adecuada a la solicitud ciudadana, ésta debe tener como foco lo planteado por la persona que realizó la solicitud en la OIRS. La que será revisada por la DR previo al envío a SernamEG Central.
- Estar disponibles para realizar algún contacto con la mujer, para coordinar horas de atención cuando se acercan por primera vez o cuando por diversos motivos hayan discontinuado sus intervenciones y también para reforzar aspectos que se estimen adecuados en su solicitud y que puede haber sido responsabilidad del dispositivo. Contacto que se puede concretar en una atención presencial en los Centros para cerrar procesos de acuerdo a las necesidades sentidas de las mujeres u hombres, plasmadas en sus solicitudes.
- Entregar la información completa requerida en formatos y tiempos adecuados en conformidad a la solicitud realizada, con copias a todos los involucrados en la petición. En este sentido, es relevante mencionar que existe un procedimiento interno, respecto de la gestión de las Solicitudes ciudadanas, ley 19.880 (actualmente es el PP-OIRS-01) que establece los plazos para la gestión de dichas solicitudes sean estas consultas, sugerencias o reclamos, y por tanto las/os funcionarias/os del SernamEG deben resguardar su cumplimiento.

Es importante señalar que se está elaborando entre el Programa Atención, Protección y Reparación (APR) y OIRS, un protocolo para la atención a las solicitudes ciudadanas derivadas

desde OIRS, donde se detallará con mayor precisión las acciones a implementar por los dispositivos, Dirección Regional y Nacional para solicitudes ciudadanas, que permita tener procedimientos estandarizados.

**Relación de los dispositivos de la red SernamEG y las/os Encargadas/os de la Línea de Violencia Extrema de la Región**

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, 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.

Para abordar las situaciones de Femicidio Consumado/Frustrado y Casos de Connotación Pública, existirá un lineamiento específico para el abordaje en esta materia que elaborará la Línea de Violencia Extrema, el que será compartido con todos los dispositivos de atención, aclarando roles y funciones de los/as Encargadas/os Regionales de LVE y establecerá un marco relacional y de coordinaciones con los equipos territoriales de dispositivos VCM.

A continuación, se establecen las siguientes acciones operativas de trabajo entre los dispositivos de la red SernamEG y el/la Encargada Regional de LVE:

- Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, son las/os responsables de la realización del primer contacto y entrevista con la familia de la mujer víctima de Femicidio Consumado (FC) o mujer víctima de Femicidio Frustrado (FF) de su Región, así como de la coordinación y seguimiento del caso con las instituciones partes del Circuito Intersectorial de Femicidio.
- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF o CP, en aquellos lugares que por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o de algún Centro de la Mujer, CVS y/o de Casa de Acogida en caso que el dispositivo contara con este recurso, para la realización del primer contacto con la Familia y/o la mujer víctima de violencia extrema. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes de la situación.
- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el Abogada/o de algún Centro de la Mujer, del CVS y/o Casa de Acogida que corresponde a la jurisdicción del Tribunal. En este contexto, es la

Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la Minuta de Audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la Familia y/o Mujer víctima de violencia extrema.

Según el punto anterior, si la/el Abogada/o del dispositivo, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a la responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.

- En los casos de FC de mujeres ingresadas a dispositivos VCM, ya sea en atención vigente o no, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a el/la Coordinador/a del dispositivo, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello. En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del dispositivo, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional, -a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE-, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo del dispositivo, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

- En cuanto al reporte que debe levantar el dispositivo, del proceso y alcance de intervención que tuvo la mujer víctima de Femicidio Consumado, este debe incluir los siguientes aspectos:

1. Nombre completo de la mujer
2. Fecha de ingreso y salida del dispositivo.
3. Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso al dispositivo, sobretodo en caso que la mujer haya sido derivada desde otra institución.
4. Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por la persona que ejerce violencia, etc.).
5. Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar –previas y vigentes– al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as)
6. Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psicosociojurídica).
7. Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien a lo acciones complementarias realizadas por el equipo del dispositivo.

Es relevante que toda la información del reporte, esté ordenada cronológicamente a través de una Minuta, la cual debe ser reportada al nivel central en plazo y forma que serán incorporados en los Lineamientos Técnicos de la Línea de Violencia Extrema. No obstante, las Encargadas Regionales podrán incluir dentro de los antecedentes del reporte, correos electrónicos con

información proporcionada por el dispositivo que atendió a la mujer, además de realizar revisión a la Minuta Cronológica entregada por el dispositivo, por si ésta requiere precisiones.

e) **Periodo de ejecución**

Este modelo piloto tendrá una duración de 12 meses, desde el 01 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.

## 8. Equipo Ejecutor

El equipo ejecutor está compuesto por la contraparte técnica de la entidad ejecutora, la cual debe ser formalmente informada a la Dirección Regional, además por el equipo profesional contratado especialmente para la implementación del Centro, sean éstos financiados por SernamEG o por la Entidad Ejecutora como un aporte a la implementación.

**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.

**Funciones de las personas del Equipo ejecutor**

**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.

**Tabla Nº 2**: Requisitos y funciones para el Equipo Profesional

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1**<br>**Coordinadora** | - Título Profesional: Trabajador/a Social o Psicólogo/a con experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia;<br>- Gestión de redes institucionales en la comunidad;<br>- Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria. | - Es responsable del proceso de planificación del Centro, para la ejecución del modelo.<br>- El proceso de planificación, presupuesto y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo del Centro, se debe realizar de acuerdo a las Orientaciones Técnicas.<br>- Administrar los recursos del dispositivo manteniendo la documentación requerida para la supervisión.<br>- Mantener una coordinación permanente con Dirección Nacional y Supervisora Externa especialmente en casos complejos y/o aquellos que requieran algunas directrices, programación y revisión conjunta de las acciones a realizar por los/as profesionales.<br>- Supervisar y otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas en el Centro.<br>- Trabajo en la coordinación de redes intersectoriales.<br>- Facilitar espacios y procesos de autocuidado para el equipo. | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1 Supervisora Externa** | Título Profesional: Psicóloga; -Experiencia en asesoría y /o evaluación clínica -Conocimientos en género, violencia de género, violencia grave contra las mujeres, atención reparatoria con mujeres en situaciones de violencia. | - Supervisar el continuo del proceso interventivo llevado a cabo por el equipo técnico del Centro, aportando a la implementación de una intervención de calidad para las mujeres atendidas en el Centro.<br>- Apoyar técnicamente a la coordinadora del Centro, a través de sugerencias técnicas para la facilitación de espacios y procesos de autocuidado para el equipo. | 08 Horas Semanales |
| **2 Psicólogas** | - Título Profesional: Psicólogo/a;<br>- Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia grave;<br>- Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.<br>- Formación y/o experiencia en terapia reparatoria. | - Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención psicoterapéutica reparatoria de las mujeres.<br>- Diseñar y co-construir con la mujer el PII;<br>- Brindar apoyo en las intervenciones psiquiátricas, según los requerimientos del PII de las mujeres atendidas;<br>- Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal.<br>- Realización de informes de proceso, de egreso y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones psicosociales;<br>- Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto piloto;<br>- Apoyar la preparación y/o acompañamiento para la participación de las mujeres en | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | actuaciones judiciales que así lo requieran;<br>- Realizar seguimiento a mujeres egresadas cuando corresponda;<br>- Registrar la información requerida de las mujeres atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema informático, según sea requerido;<br>- Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional. | |
| **1 Psiquiatra** | - Título Profesional: Médico/a Psiquiatra/o;<br>- Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia grave;<br>- Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria. | - Apoyar la atención reparatoria en cualquiera de las áreas ya sea psicológica y social.<br>- Apoyar la evaluación diagnóstica y el análisis de casos.<br>- Apoyar la coordinación de gestiones relativas a la salud mental de las mujeres atendidas.<br>- Asesorar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial cuando se requiera.<br>- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto piloto.<br>- Registrar la información referente a las atenciones realizadas, según plazos y formatos que establezca SernamEG. | 08 horas semanales |
| **1 Trabajadora Social** | - Título Profesional: Trabajadora Social; | - Otorgar atención de calidad, articulando las redes de apoyo | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | - Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de;<br>- Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria<br>- Con experiencia en trabajo intersectorial y activación de redes interinstitucionales para mujeres que viven violencia. | familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio;<br>- Diseñar y co-construir con las mujeres el PII;<br>- Ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal.<br>- Coordinación con redes del territorio, para facilitar el acceso de las mujeres a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales;<br>- Apoyar las intervenciones psicológicas, jurídicas y psiquiátricas, a través de la gestión en red de servicios y prestaciones complementarias a dichas áreas de intervención;<br>- Realización de informes de proceso, de egreso y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales;<br>- Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto piloto;<br>- Registrar la información requerida de las mujeres atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido;<br>- Participar en las reuniones de equipo, desarrollando condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | autocuidado profesional. | |
| **1 Abogada/o** | - Título Profesional: Abogada/o;<br>- Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia;<br>- Formación y experiencia con perspectiva comunitaria. | - Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del Centro Reparatorio especializado en VCM grave, derivando y/o referenciando cuando se requiera;<br>- Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva;<br>- Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención jurídica de las mujeres.<br>- Coordinar atenciones y derivaciones a mujeres en las instancias jurídicas correspondientes;<br>- Brindar orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia intrafamiliar con o sin patrocinio;<br>- Presentar querellas o brindar patrocinio en todos los casos que resulte pertinente;<br>- Asesorar y acompañar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial y ejecución de acciones de prevención en violencia de género.<br>- Participar en el proceso de intervenciones grupales en conjunto con Psicóloga/o y/o Trabajadora Social, cuando éste sea requerido. | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | - Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto.<br>- Registrar la información referente a las atenciones realizadas, según plazos y formatos que establezca SernamEG.<br>- Asesorar y acompañar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial y ejecución de acciones de prevención en violencia de género. | |
| **1 Apoyo Administrativo** | - Deseable Titulo Técnico en administración, secretaria u otro.<br>- Manejo computacional y de registros de información. | - Apoyar la administración y gestión general del Centro ;<br>- Cumplir funciones de recepción telefónica y presencial a las consultas y derivaciones que lleguen al Centro;<br>- Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa;<br>- Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones;<br>- Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.<br>- Participar en procesos de capacitación del equipo. | 44 horas |

**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

## 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 será entregada por SernamEG nivel central y deberá 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.

**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, los Centros de Atención y Reparatoria Especializada en Violencia en Contexto de Pareja o Ex Pareja cuentan con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización e indicadores relativos a

los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer. Estos instrumentos específicos son la Ficha Básica, la Ficha de Ingreso y la Ficha de Salida.

Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada al estado de la mujer al momento de iniciar un proceso de intervención y al término de la misma. El objetivo de ello es poder dar cuenta del impacto de la intervención en relación al riesgo, violencia y el nivel de daño psicosocial asociado a la violencia vivida.

Los instrumentos de registros tienen una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido directamente por las mujeres, entendiendo la complejidad de la problemática y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes. Cabe señalar que la aplicación de los instrumentos de registro siempre es secundaria a la atención de la mujer, debiendo priorizar la intervención en crisis, entendiendo que el llenado de las Fichas y su informatización siempre responde a un proceso posterior a la atención.

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 CENTROS DE ATENCIÓN REPARATORIA EN VIOLENCIA CONTRA LA MUJER GRAVE**

- Ficha Básica:
  La Ficha Básica corresponde a un instrumento único por mujer y transversal a los dispositivos VCM y programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de las mujeres atendidas a nivel institucional.

  En el caso de los Centros de Atención Reparatoria, es el primer instrumento que debe aplicarse al momento de que una mujer hace ingreso al dispositivo.

- Ficha de Ingreso:
  La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso de la mujer a atención psicosocial y jurídica, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Básica.

  El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos de la mujer, así como de la situación de riesgo, la dinámica de la violencia vivida y el daño psicosocial asociado.

- Ficha de Salida:

La Ficha de Salida corresponde al instrumento respectivo a la Fase en la cual se produce el término del proceso de intervención psicosocial y jurídica, independiente del tipo de salida que haya tenido la mujer.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente al impacto de la intervención en relación a la situación de riesgo, la situación de violencia vivida y el daño psicosocial asociado.

- Eje jurídico:

El Eje Jurídico responde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas vigentes que mantiene la mujer en el contexto de la situación de violencia vivida.

Esta información debe ser completada por las abogadas/os de los equipos en conjunto con la mujer posteriormente a su ingreso a atención psicosociojurídica, independiente de si se cuenta con el patrocinio por parte de SernamEG al momento de iniciadas las acciones legales.

Cabe señalar que todas las causas judiciales para la protección y/o reparación de la mujer que se tramiten por las/os abogadas/os de los dispositivos, deben ser debidamente consignadas en el Eje Jurídico.

**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 equipo 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**

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

Durante el mes de finalización de implementación del piloto, se hará entrega de documento de sistematización del modelo, el que dará cuenta de las recomendaciones técnicas para la realización de ajustes requeridos, incluyendo los tópicos que sean solicitados por la Jefatura de la Unidad VCM Nacional de SernamEG.

**g) Evaluación del modelo piloto**

La evaluación contemplará el registro del acompañamiento y seguimiento en cada uno de los casos de mujeres que han vivido situaciones de violencia de género en el contexto de pareja, física/psicológica/sexual, en sus niveles grave o vital, que hayan participado del programa.

El registro se concretará en una ficha de ingreso de los casos, la cual permitirá construir una base de datos que aportará los antecedentes necesarios para una evaluación de impacto del modelo.

La evaluación se realizará tanto a nivel interno de la Unidad en VCM como externo a través de una consultora, lo que permitirá una sistematización en ambos niveles para conseguir un producto de calidad, que nos permita mejoras y fortalecimiento del modelo implementado.

La consecución de resultados estará ligada estrechamente a las acciones propias del modelo, así como del seguimiento y relación con las redes de dispositivos de atención ambulatoria de SernamEG, quienes serán parte de los resultados concretos en cada caso.

Dado que se trata de un modelo piloto, el proceso de evaluación se vuelve especialmente relevante, en tanto permitirá obtener la retroalimentación técnica necesaria para revisar la necesidad de implementar los ajustes que sean pertinentes para mejorar los resultados obtenidos, y eventualmente, replicar el modelo de atención en otros territorios, consolidando la inclusión de este dispositivo como parte de la oferta programática de la red SernamEG.

## h) Reportes e Informe de gestión

| | | | |
|---|---|---|---|
| Semanal | Registro de mujeres en Sistema Informático VCM | El registro semanal tiene plazo de 5 días hábiles al término de la semana reportada. | 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. | El plazo es 5 días hábiles al término de la semana reportada. | 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. | El plazo de envío será 5 días hábiles con posterioridad al término del año calendario. | Según Formato definido por SernamEG. |

## i) Consentimiento para contacto futuro

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. Asimismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de los datos, los/as los equipos técnicos 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.
  Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se solicite firmar documento donde autorice o no, la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior a la salida del dispositivo, ya sea con fines de estudio u otros. Esto debe siempre considerar la autorización de la mujer o el hombre atendido. Se debe considerar siempre la voluntariedad de la mujer respecto de la entrega de esta información.

## 10. Resultados técnicos esperados

### a) 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 Atención Reparatoria, entre los | Trimestral, semestral y anual | No existe meta asociada al indicador. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | cuales destacan: edad, sexo, situación educacional, situación ocupacional, identidad de género, afrodescendencia, estado civil, pertenencia a pueblo indígena u originario y situación de discapacidad. | | |
| **Atención de mujeres en Centro de Atención Reparatoria en el año t** | Mujeres ingresadas en el año t más mujeres que habiendo ingresado en años anteriores se mantuvieron vigentes durante el año t | Trimestral, semestral y anual | No existe meta asociada al indicador. |
| **Porcentaje de Mujeres según tipo de Salida en Centro de Atención Reparatoria en el año t** | Mujeres que tienen salida del dispositivo durante el año t | Trimestral, semestral y anual | No existe meta asociada al indicador. |
| **Porcentaje de mujeres egresadas en Centro de atención reparatoria en el año t** | Porcentaje de mujeres con tipo de salida Egreso en el año t; respecto del total de las mujeres que tienen salida del dispositivo Centro de Atención Reparatoria en el año t | Trimestral, semestral y anual | 49,00% |

**b) Monitoreo Sistema Informático**

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro en los dispositivos VCM, así como su informatización en el sistema informático de registro, 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 de registro informático, 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[26]".*** 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"*** [27], 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"[28]***.

---

[26] 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

[27] Orellana y Paredes, 2006:32

[28] Barudy, 1999; en Santana, 2004, p. 5.

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 que no 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.
- 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.

**b) 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"***[29], lo que implica

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

favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no autoresponsabilizarse 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.
- 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"[30] 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 tiende.

**c) 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

[30] Sluski 1998.

mensuales o bimensuales para descompresión, contención y apoyo del autocuidado dentro del propio equipo para llevar a cabo la actividad.

## 12. 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**

SERNAMEG FISCAL

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

| | ORIENTACIONES TÉCNICAS | |
|---|---|---|
| Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género<br>Gobierno de Chile | **FECHA: 18.12.2019** | **VERSIÓN: 1** |

# ORIENTACIONES TÉCNICAS

## MODELO PILOTO

## "Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja"

## 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 | Claudia Vega Figueroa | |
| Elaborado por | 18/12/2019 | Carolina Araya Vilches | |
| Revisado por | 23/12/2019 | María Loreto Franco Zúñiga | |
| Aprobado por | 27 DIC 2019 | Carolina Plaza Guzmán | |

## Contenido

PRÓLOGO ..... 5

Contexto Nacional ..... 7

**CAPÍTULO 1: MARCO ORIENTADOR DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.** ..... 8

**Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer** ..... 10

**a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género.** ..... 10

**b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad** ..... 11

**CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.** ..... 13

**Modelo de Gestión Programática del Servicio.** ..... 13

**1. Gestión Programática** ..... 14

**a. Actores claves y sus funciones** ..... 14

**a.1. Actores Claves en Nivel Central:** ..... 14

**I. Depto. De Ejecución de Políticas y Gestión de Programas:** ..... 14

**II. Jefas de Programas y Equipos :** ..... 15

**III. Control de Ejecución de Programas (dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión)** ..... 15

**a.2 Actores Claves en el Nivel Regional** ..... 16

**I. Directora Regional:** ..... 16

**II. Gestión de Programas Regional:** ..... 17

**a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:** ..... 18

**I. Ejecutores** ..... 18

**b. Implementación** ..... 20

**Cumplimiento de requisitos logísticos:** ..... 20

**c. Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión.** ..... 22

**Funcionamiento del Sistema Informático** ..... 24
**d. Protocolos:** ..... 26
**e. Optimización territorial** ..... 26
**Coordinación Intersectorial** ..... 27
**a) Interinstitucional** ..... 27
**b) Coordinación Intrainstitucional.** ..... 30
**CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS** ..... 32
**Modelo de Intervención de la Unidad en VCM** ..... 32
**1. Planteamiento del problema** ..... 32
**2. Fundamentos teóricos y antecedentes** ..... 37
**2.1. Enfoques del modelo de intervención:** ..... 37
**3. Objetivos de la Unidad en VCM** ..... 44
**3.1. Objetivo General** ..... 44
**3.2. Objetivos Específicos** ..... 44
**Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG** ..... 45
**4. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.** ..... 47
**a) Planteamiento del problema** ..... 47
**b) Antecedentes** ..... 50
**c) Objetivos** ..... 54
**d) Recomendaciones para la gestión local del programa;** ..... 55
**e) Componente: Reparación en violencia de género en contexto de pareja o expareja.** ..... 63
**1. Objetivo de intervención específica** ..... 64
**2. Modelo de Intervención del componente:** ..... 65
**a. Flujo de intervención** ..... 65
**3. Duración del componente** ..... 83
**4. Requisitos para el desarrollo del componente** ..... 83

**5. Cobertura (vinculada al convenio)** ..... 86
**6. Materiales de apoyo** ..... 86
**7. Comunicaciones en Convenios con ejecutores** ..... 88
**8. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo** ..... 89
**f) Periodo de ejecución** ..... 99
**g) Equipo Ejecutor** ..... 100
**9. Instrumentos de gestión programática** ..... 110
**10. Resultados técnicos esperados** ..... 120
**a) Metas y seguimiento de indicadores** ..... 120
**b) Monitoreo Sistema Informático** ..... 122
**12. Autocuidado** ..... 124
**Glosario** ..... 129

## 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.

[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)

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

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

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 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/as 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.

## 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

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

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] Matríz 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.

[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

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

## a. 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:

### I. 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:

### 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.

**1. 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)

[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.

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

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,

[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.

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.

## 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

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

---

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.

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

### 2.1. 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

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

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.

**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, cibersexismo, 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].

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

**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 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

## 3.1. 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.

## 3.2. 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).

## Descripción Breve de los Programas 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 VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas de intervención, así como una línea de respuesta ante los femicidios, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

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

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 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**

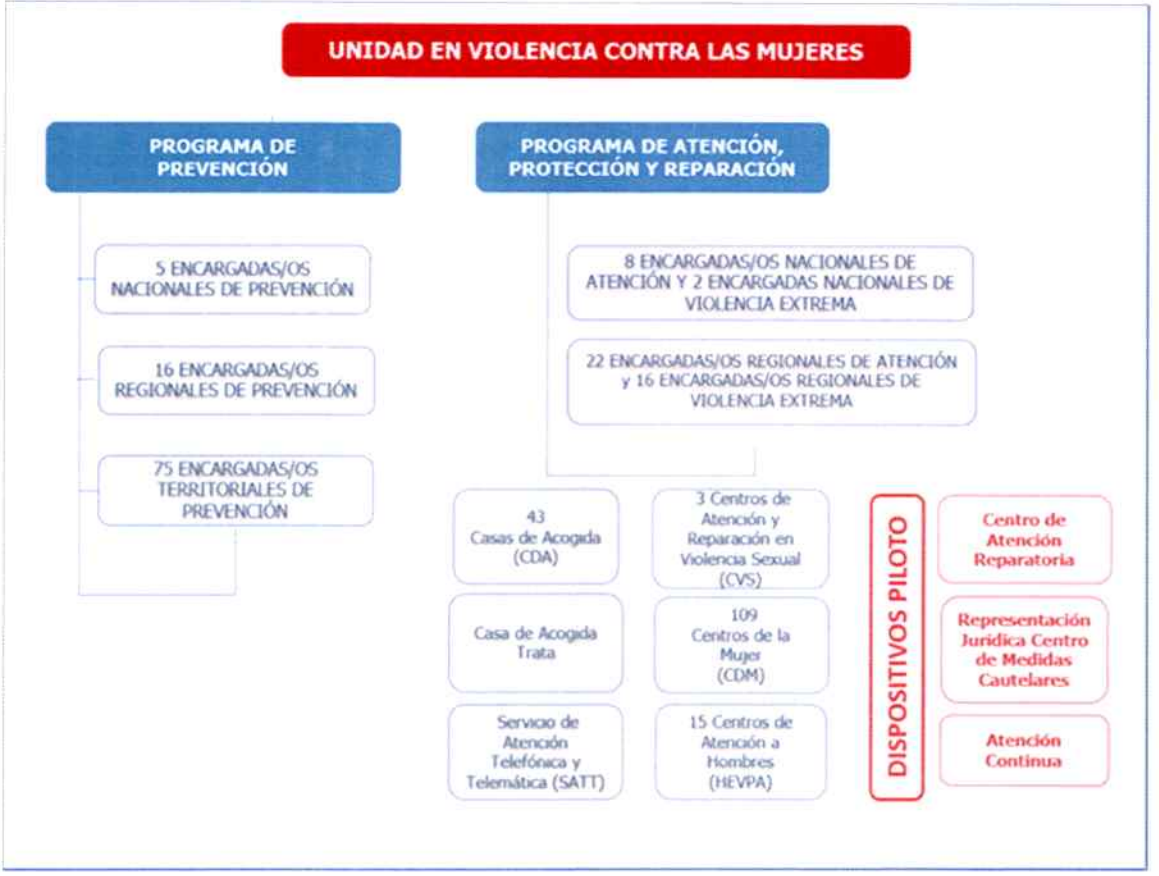
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 22 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de 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:** Oferta Programática de la Unidad en VCM




**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

### a) Planteamiento del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su re-formulación para el año 2020, como problema a

abordar, 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 117 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

[12] Información al 31 de Diciembre 2019

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[13] 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

[13] Consiste en la atención y seguimiento realizado operadoras/es del Servicio de Atención telefónica y telemática (FONO 1455)

**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 atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vital 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 acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
- 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;

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[14]. 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 acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías

[14] 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.

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 y Participación política), Programa Familias - Seguridades y Oportunidades[15], 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

[15] 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.

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 debe 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 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 de Actuación de la Unidad en VCM para los dispositivos el cual se adjunta en Anexos.

## e) Componente: Reparación en violencia de género en contexto de pareja o expareja.

## Dispositivo: Centro de Reparación en Violencia de Género en Contexto de Pareja o Ex Pareja (Modelo Piloto)

## 1. Objetivo de intervención específica

### Objetivo General

Contribuir en el ámbito local a disminuir y desnaturalizar la violencia grave contras las mujeres en contexto de pareja, otorgando desde un enfoque de género, atención reparatoria psicosocial y jurídica frente al daño causado, así como articulación de redes intra e interinstitucionales que permitan generar una respuesta institucional oportuna y de calidad.

### Objetivos Específicos

1. Brindar atención psicoterapéutica reparatoria en violencia grave en contexto de pareja, a mujeres mayores de 18 años.

2. Otorgar orientación, asesoría y representación legal a mujeres víctimas de violencia grave en el contexto de pareja que así lo requieran.

3. Activar y articular las redes primarias e intersectoriales, que permitan contribuir en la restitución de derechos de las mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja que atiende el dispositivo. Promoviendo estrategias para mejorar la respuesta de atención, protección, reparación y sanción de la violencia grave, en contexto de pareja en el territorio de cobertura.

**Público Objetivo:**

Mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex parejas

## 2. Modelo de Intervención del componente:

### a. Flujo de intervención

La intervención propuesta en este modelo piloto de atención especializada, contempla la psicoterapia como un medio para resignificar la historia de daño ocasionada por los hechos de violencia vividos y que obstaculizan el pleno desarrollo de las mujeres.

En el marco del proceso de pilotaje de este modelo de intervención, se ha determinado condiciones que permitan desplegar procesos de intervención reparatorios en contexto protegido, para resguardar la responsabilidad con la continuidad de los procesos terapéuticos iniciados con el grupo de control de este modelo. En virtud de ello, y considerando el período efectivo de cinco meses, se ha definido la pertinencia de trabajar con mujeres que provengan de Centros de la Mujer y Casas de Acogida de SernamEG.

Como se consigna en Orientaciones Técnicas de Casas de Acogida y Centros de la Mujer, se ha verificado al momento de ingreso a dichos dispositivos, que las mujeres que se derivan al modelo piloto no presenten las siguientes situaciones que complejizarían la implementación de la intervención terapéutica reparatoria: a) Consumo problemático de drogas o alcohol que no

esté en tratamiento. b) Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave que implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa. c) Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia sus hijos/as sin considerar los criterios de ingreso definidos por SernamEG.

Se relevará en este modelo, la participación de otros actores sociales que deben considerarse dentro de aquellos colaboradores para co-construir procesos donde la mujer recupere su integración social y emocional en igualdad de derechos. Para ello se considera la coordinación con redes institucionales de apoyo social y legal tales como: Ministerio de Salud, Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Sub Secretaría de Prevención del Delito), Ministerio de Justicia, Carabineros, PDI, Ministerio Público, Poder Judicial.

El modelo contempla la intervención psicológica, social y psiquiátrica en coordinación con la Red de dispositivos de SernamEG, Línea de Violencia Extrema y las instituciones que se requiera para otorgar reparación.

Respecto de la ***duración del proceso interventivo***, a efectos del pilotaje de este modelo, será posible implementar un proceso de intervención de al menos 6 meses de atención continua[16]. En este sentido, transcurridos los 6 meses cubiertos por la experiencia piloto, se debe garantizar la ejecución de la evaluación técnica del modelo, así como resguardar la continuidad y cierre de los procesos terapéuticos ya iniciados con las mujeres, a través de la referenciación a dispositivos de la red SernamEG según corresponda.

[16] Sin perjuicio de lo anterior, se debe señalar que los requerimientos de un proceso de atención reparatoria de calidad, debe considerar un período de intervención que dure entre 6 a 12 meses.

Asimismo, en consideración del período de pilotaje y evaluación del modelo, se estima pertinente alcanzar una cobertura de hasta **45 mujeres** ingresadas, que reciban ***atención individual con periodicidad semanal.*** Lo anterior, apunta a lograr implementar procesos reparatorios de calidad, que permitan a las mujeres resignificar su historia de violencia.

Junto con la atención individual especializada, este modelo contempla la implementación de intervención psicoterapéutica de carácter grupal, considerando el espacio colectivo como instancia reparatoria que fortalece los procesos individuales, potenciando los procesos de resignificación que apunten a reestablecer el bienestar biopsicosocial de las mujeres.

Se considera dentro de las prestaciones que debe brindar este dispositivo, las siguientes:

- Diagnóstico psicosocial y jurídico integral, que permita identificar las necesidades de atención apuntando a la restitución de derechos que fueron vulnerados a partir de la experiencia de violencia vivida.
- Evaluación global de riesgo y violencia asociado a la historia de violencia, a fin de determinar la pertinencia del ingreso al dispositivo, así como la proyección del proceso interventivo y la necesidad de coordinaciones para facilitar el acceso a atención complementaria.
- Atención psiquiátrica cuando exista la necesidad de abordar la sintomatología de salud mental con el propósito que las mujeres atendidas logren reestablecer el equilibrio emocional, para iniciar un proceso terapéutico reparatorio o complementarlo.
- Intervención reparatoria de carácter individual y grupal.

Cabe señalar que al ser éste un modelo de atención reparatoria especializado, se contempla la necesidad de contar con una instancia de supervisión clínica externa que permita acompañar técnicamente el proceso de intervención y abordaje de casos. Es a partir del proceso de supervisión externa que establecerán las mejoras al modelo técnico preliminar.

### a. Atención Reparatoria

El ingreso a la mujer a Atención Reparatoria se producirá una vez que se ha confirmado que cumple los criterios de ingreso se ha realizado la evaluación técnica correspondiente, la mujer manifiesta su voluntad de participar del proceso de intervención reparatoria y no presenta criterios que justifiquen su exclusión.

La Atención Reparatoria se propone contribuir a restituir los derechos de las mujeres a través de una intervención psicosociojurídica y terapéutica reparatoria, desde un enfoque de género centrada en la re- significación del impacto de la violencia grave en contexto de pareja vivida por la mujer, respecto de su bienestar biopsicosocial, con el objetivo de superar el trauma y recuperar funcionalidad.

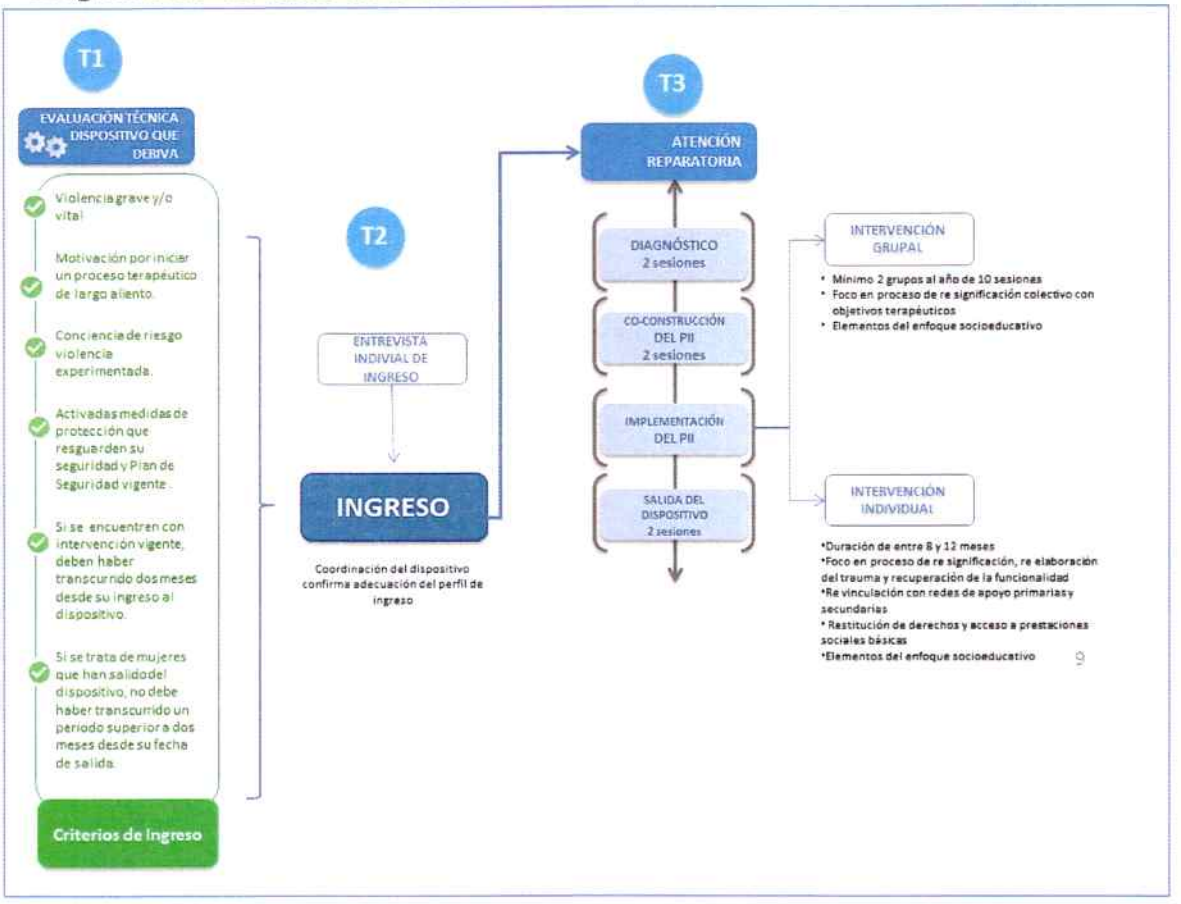
Por otra parte, desde una dimensión psicosocial, se busca promover una mayor conciencia de género que contribuya a desnaturalizar la violencia en contexto de pareja, mediante un proceso de reelaboración que le permita, re situar su experiencia dentro de su historia de vida, así como también, en el contexto del continuo de violencias contra las mujeres.

En este sentido, las modalidades de atención individual y grupal resultan complementarias. Por un lado y desde la atención individual se profundizará la

dimensión subjetiva de la experiencia de violencia grave vivida, mientras que desde la atención grupal se profundizará en la dimensión intersubjetiva desde la grupalidad como colectivo. En tanto esta experiencia es compartida con otras mujeres, se contribuye a politizar los efectos de esta manifestación de violencia en particular, y de otras manifestaciones que ponen en riesgo los proyectos de vida de las mujeres.

En el caso de las mujeres chilenas, es importante en el momento del ingreso, consultar si la mujer 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.
El flujo de atención que operara en este dispositivo piloto se observa en el siguiente diagrama:

**Diagrama Nº 6:** Fases de la Intervención en piloto Centros de Atención Reparatoria




**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

## FASE 1: EVALUACIÓN TÉCNICA DEL DISPOSITIVO QUE DERIVA

El equipo del dispositivo que realiza la derivación bien sea Casa de Acogida, Centro de la Mujer o bien el equipo VCM Regional, deberá analizar la pertinencia de derivación de una mujer usuaria vigente del dispositivo o que

haya salido del mismo[17]. La evaluación técnica deberá ser visada por las Asesoras del Modelo Piloto durante el funcionamiento, a fin de resguardar la instalación de este procedimiento, permitiendo que funcione de manera eficiente resguardando por sobre todo la pertinencia técnica del perfil de ingreso, para lo cual se debe cumplir con la siguiente documentación en copia de los originales que conservará el dispositivo que realiza la derivación:

- Ficha Básica Institucional
- Ficha de Ingreso, Salida y/o Seguimiento de la Mujer según corresponda.
- PII que se alcanzó a trabajar en el dispositivo.
- Anexos Fichas de Ingreso o Salida según corresponda.
- Carpeta Jurídica de la mujer, con toda la documentación disponible, según corresponda.

Los anteriores documentos deberán ser enviados a la Coordinadora del Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave, a través de correo electrónico, incluyendo la fundamentación técnica que motiva la derivación. Una vez recibida, la Coordinadora tendrá un plazo de tres días hábiles para confirmar la aceptación de la solicitud de ingreso, entregando en este mismo acto la fecha de primera entrevista de ingreso.

Al momento de la derivación puede que existan hechos judicializados por violencia y que la causa continúe en el CDM o CDA de origen dada la competencia de los tribunales. En este caso el patrocinio de dicha causa estará en manos de la Abogada/o del CDM o CDA de origen, quien se coordinará con

[17] Como se indica más arriba, en caso de encontrarse vigente la mujer, deben haber transcurrido al menos dos meses desde su fecha de ingreso. En caso de que haya efectuado salida del dispositivo, no deben haber transcurrido más de dos meses desde la fecha de salida.

el abogado o abogada del Centro de Atención Reparatoria en VCM grave, esta última colaborará con el abogado patrocinante, indicando aquellas presentaciones que requiera, propiciando el contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar[18]

Es importante señalar que la aceptación de la derivación solicitada será fruto de una evaluación técnica multidisciplinaria por parte del equipo técnico completo, liderado por la coordinación, y acompañado técnicamente por Supervisión de SernamEG y/o Supervisión Externa de Casos, en función de los criterios de ingreso definidos previamente.

Como se indica en el diagrama 4, los Criterios de Ingreso que deben evaluarse son los siguientes:

- ✓ **Violencia Grave.** Este criterio debe ser fundamentado a partir de la evaluación global del contexto de violencia vivido por la mujer, que será nutrida por evaluación de riesgo y/o violencia realizada por el equipo del dispositivo que efectúa la derivación al momento del ingreso (CDM y/o CDA según corresponda), utilizando la parrilla de evaluación de riesgo, violencia y daño dispuesta en las Fichas de Ingreso[19] (Instrumentos de Registro CDM y CDA). Junto con esta evaluación, se debe recurrir a los elementos consignados en el Anexo Información Diagnóstica, específicamente respecto de los antecedentes recabados en torno al hecho de violencia que motiva el ingreso y sintomatología asociada.

[18] Aun así, el registro de dicha información deberá ser registrada por el Centro donde se atienda la mujer y no en el CDM de origen, por lo que ambas coordinadoras deberán estar en constante coordinación.

[19] Se refiere a la batería de Instrumentos de Registro para Casas de Acogida y Centros de la Mujer actualmente en uso.

- ✓ **Motivación por iniciar un proceso terapéutico de largo aliento.** Este criterio, apunta a relevar la proyección de un tipo de intervención de mayor intensidad respecto de la frecuencia de su ocurrencia, así como de la profundización de los procesos psicológicos abordados en torno a la resignificación de la historia de violencia y daño. Será recomendable utilizar como insumo de la fundamentación técnica de este tópico, los elementos consignados en el Anexo Información Diagnóstica, específicamente respecto de expectativas de intervención y motivo de consulta.

- ✓ **Conciencia de riesgo de violencia experimentada.** La fundamentación de este ámbito apunta a despejar la concientización de la violencia de género vivida, la percepción de daño y la visibilización de la necesidad de apoyo terapéutico.

- ✓ **Activar medidas de protección que resguarden su seguridad y Plan de Seguridad vigente.** Respecto de este criterio, se debe despejar que al momento de ingreso al dispositivo especializado se encuentren activadas las medidas de protección que corresponda, incluyendo el Plan de Seguridad al que refieren las OT de CDA y CDM 2019 vigente al momento de producirse la derivación.

- ✓ **Si se encuentran con intervención vigente, deben haber transcurrido dos meses desde su ingreso al dispositivo.** Se considera este espacio de tiempo de permanencia en el dispositivo que deriva, a fin de resguardar la presencia de los criterios de ingreso precedentes, y fortalecer la proyección de continuidad de la intervención.

- ✓ **Si se trata de mujeres que han salido del dispositivo, no debe haber transcurrido un período superior a dos meses desde su fecha de salida.** Se considera este espacio de tiempo desde la salida del dispositivo que deriva, a fin de resguardar la presencia de los criterios de ingreso precedentes, y favorecer el sentido de oportunidad para ofrecer la continuidad de la intervención.

**FASE 2: INGRESO**

- **Ingreso: Entrevista de Ingreso**

Será responsabilidad de la Coordinadora del dispositivo realizar la entrevista de ingreso de la mujer cuya derivación ha sido confirmada al CDM o CDA que la efectúa, en dupla con Psicóloga del Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave. Esta entrevista cierra el proceso de Ingreso al dispositivo, y será preparada en base al análisis de caso abordado en reunión técnica de equipo completo, se contempla en una sesión.

**FASE 3: INGRESO ATENCIÓN REPARATORIA**

- **Diagnóstico**

Corresponde a la primera etapa en la atención reparatoria, a partir de la que se espera profundizar en los antecedentes del caso, identificando la pertinencia de las áreas críticas de abordar en el proceso de intervención psicológica, social, así como la oportunidad de contar con apoyo de atención psiquiátrica. Contará con un máximo de **dos sesiones** con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una. En esta fase deberán aplicarse los instrumentos de

registro dispuestos por SernamEG[20]. Asimismo, se podrá validar la actualización de la información y caracterización consignada en la Ficha Básica Institucional que ha sido enviada por el dispositivo que efectúa la derivación. Al concluir el diagnóstico se espera haber actualizado los datos de identificación y caracterización de la mujer, precisar el motivo de consulta, expectativas y encuadre.

El objetivo de este encuadre es la formalización de los compromisos tanto de la mujer como del equipo técnico, estableciendo los acuerdos, promoviendo su participación activa en el proceso.

- **Co- construcción del Plan de Intervención Individual (PII)**

Se espera que en esta segunda fase de la intervención se trabaje en la co-construcción del PII, acompañando a la mujer para la definición de los objetivos que se espera alcanzar como resultados del proceso. Contará con un máximo de **dos sesiones** con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una.

Es importante que en este acompañamiento se intencione levantar objetivos que hagan sentido a las necesidades que la mujer plantea como prioritarias, así como revisar en conjunto sus expectativas declaradas en la fase anterior, aclarando cuál es el rol de acompañamiento que cabe al equipo que brinda la atención, así como lo que éste espera de la participación de la mujer. Al concluir la elaboración del PII se espera haber precisado los objetivos terapéuticos a desarrollar en el espacio de intervención psicológica individual, así como los objetivos abordables desde una perspectiva social y/o

[20] Dichos Instrumentos serán enviados como Anexos de Intervención.

psiquiátrica, según corresponda según lo determinado en la fase diagnóstica previa.

- **Ejecución del PII**

Se espera que la frecuencia de la atención individual psicosocial sea de 1 vez por semana, y que cada sesión tenga un tiempo de duración estimado de 45 a 75 minutos cada una. En forma complementaria, se deberá intencionar también la participación de la mujer en Atención Grupal, siempre y cuando ello no sea contraproducente para su proceso individual o para el proceso de grupo, y se cuente con su voluntad.

Asimismo, durante esta fase se implementarán paralelamente las atenciones sociales, jurídicas y/o psiquiátricas que resulten pertinentes.

Cabe señalar, que los objetivos definidos inicialmente para el PII podrán ser ajustados en función del proceso de intervención, sin perder de vista que el enfoque de participación es transversal a todo el proceso, apuntando a fortalecer las autonomías. Se contempla un máximo de 26 sesiones.

- **Atención Grupal**

La atención grupal se centrará principalmente alrededor de objetivos que apunten a la resignificación de la violencia grave en contexto de pareja experimentada por la mujer, pudiendo también desarrollarse sesiones de trabajo grupal con objetivos psicosocioeducativos distintos a los grupos terapéuticos, siempre y cuando éstos sean complementarios y pertinentes al proceso individual.

El objetivo de la atención grupal es generar un espacio de cuidado mutuo, donde se espera que la puesta en común de la propia experiencia de violencia, tenga un efecto potenciador y transformador para el proceso de resignificación del trauma, a través de la emergencia del colectivo como espacio de contención, sororidad y resonancia de los mismos con efectos terapéuticos.

La conformación de grupos se realizará en función de la experiencia de violencia vivida por la mujer, intencionando la participación de todas las mujeres que así lo requieran y evaluando que ello no resulte contraproducente a la etapa del proceso interventivo individual en que ésta se encuentre.

Se considera que los grupos no debieran exceder las 10 sesiones, con un número de integrantes que facilite la participación (no superior a 15 mujeres). Metodológicamente, se debe privilegiar un abordaje terapéutico desde una perspectiva de género, utilizando un enfoque socioeducativo que promueva la participación sobre la base de relaciones simétricas que no reproduzcan jerarquía, dominación y abuso de poder.

Este espacio es un espacio para modelar relaciones alternativas a los contextos de opresión y asimetría que sustentan el contexto de violencia experimentado por las mujeres, por lo que la observación permanente del encuadre de estos espacios debe ser de permanente revisión.

Los grupos temáticos de carácter eminentemente socioeducativo serán abiertos, permitiendo el ingreso y salida de las mujeres a lo largo del ciclo de vida del grupo, en tanto la incorporación de nuevas integrantes no obstaculiza procesos grupales, a diferencia de lo que puede ocurrir con los grupos con objetivos psicoterapéuticos que serán de carácter cerrado, donde se espera

lograr un grado de cohesión que genere un espacio protegido para la contención, que eventualmente podría verse interferido con la permanente incorporación de nuevas integrantes.

## FASE 4: SALIDA DEL DISPOSITIVO[21]

Corresponderá en esta fase de la atención, evaluar el cumplimiento del PII. Para ello se dispondrá de un máximo de **dos sesiones** con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una. Esa evaluación se obtendrá a través la evaluación técnica del equipo en conjunto con el auto reporte de la propia mujer acerca de su proceso de intervención. La evaluación del cumplimiento de los objetivos del PII deberá consignarse cualquiera sea la salida de la mujer del dispositivo. El egreso de la mujer comenzará a trabajarse con al menos un mes de antelación a que se haga efectivo a fin de cerrar adecuadamente su proceso terapéutico y realizar las gestiones de coordinación con redes de apoyo que sean pertinentes.

Es importante considerar que el número de sesiones establecido se consigna con el propósito de delimitar las fases de intervención señalando el tiempo estimado y aproximado para cumplir los objetivos de cada una de ellas. Sin embargo, en términos generales, el **proceso de intervención comienza desde el ingreso de la mujer al dispositivo, y los tiempos requeridos se adaptarán a las necesidades de cada mujer en relación al proceso.** A lo largo del mismo deberá tenerse en cuenta para efectos del diseño metodológico del abordaje de la intervención terapéutica, la diversidad de mujeres que ingresen: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, con discapacidad, LBTI, entre otras intersecciones. Ello significa

[21] Las sesiones de cierre individual determinarán el cierre del proceso interventivo en su conjunto, y ocurrirán siempre con posterioridad al cierre de la atención grupal.

incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, de la diversidad sexual, así como los requerimientos para la gestión de la atención que presentan mujeres con alguna discapacidad[22].

- **Derivación y/o Referenciación Asistida**

Como se ha señalado, para el caso de la implementación del pilotaje de este modelo, el egreso del proceso de intervención contempla la referenciación y/o derivación a un dispositivo que dé continuidad al proceso para todos los casos en que éste no se encuentre concluido, y que la mujer consienta la gestión. Para estos efectos, será responsabilidad del equipo técnico identificar la institución u organización presente en el territorio que resulte pertinente según las necesidades de atención de la mujer. Lo anterior implica que se acompañará la derivación o referenciación a través de un documento de derivación, contacto telefónico y/o correo electrónico, y se considerará concluido cuando se obtenga la respuesta por parte de la institución a la que se realiza la referenciación o derivación.

Cabe señalar que se deberá tener como referente para la derivación dentro de la red de dispositivos SernamEG, a los Centros de la Mujer (CDM), Casa de Acogida (CDA) y CVS (Centro de Atención Violencia Sexual).

[22] Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención del Centro Especializado, con la derivación o referenciación complementaria a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, como parte del enfoque psicosocial integral de abordaje reparatorio, más allá del abordaje psicoterapéutico.

Si al momento de cierre del piloto, una mujer no ha concluido su proceso, se recomienda derivarla a un CDM, conforme su nivel de riesgo, si es alto es CDA o si ha estado expuesta a violencia sexual el CVS. Para continuar con la intervención en caso de que el nivel de riesgo esté al menos medianamente controlado, podrá ser derivada a un CDM.

De producirse una derivación cuando hay judicializaciones por violencia; la causa continuará a cargo del CDM de origen. La abogada del Centro de origen tendrá la responsabilidad de coordinarse con el abogado o abogada del CDM, CDA o CVS de destino, cumplirá funciones de puente y apoyará al abogado patrocinante indicando aquellas presentaciones que requiera, propiciando el contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar.

Para todas las derivaciones al cierre, la coordinación del Centro de Atención Reparatoria de VCM Grave deberá comunicarse con la Dirección Regional de SernamEG, a fin de solicitar apoyo para la gestión del ingreso de la mujer al dispositivo que corresponda, garantizando la continuidad en el acompañamiento y atención.

Con el objetivo de realizar derivaciones pertinentes y exitosas, se recomienda ocupar todos los medios necesarios que permitan coordinar el trabajo entre el Centro Atención Reparatoria en VCM Grave y el Dispositivo al cual se derivará, a fin de cumplir con el objetivo de realizar una derivación rápida, garantizar la entrega del expediente correspondiente, continuidad en la atención, entrega de la información para que la intervención ofrecida sea pertinente y evitar la revictimización. (Se puede ocupar el correo electrónico, realizar reuniones para el seguimiento de casos derivados, videoconferencias, llamadas telefónicas)

## Acciones esperadas en Atención Reparatoria según Área de Intervención

Las Áreas de atención se articulan en relación de complementariedad a fin de fortalecer la integralidad del proceso de intervención y potenciar sus efectos.

- **Área Psicológica**

  - Intervención psicoterapéutica reparatoria con la mujer en modalidad individual, una vez por semana como frecuencia mínima.
  - Apoyo a las intervenciones sociales complementarias.
  - Redacción de Informes de Intervención cuando éste se solicite y se fundamente el objetivo de dicha solicitud.

- **Área Social**

  - Articulación de las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio.
  - Coordinación con redes presentes en el territorio, para facilitar el acceso de la mujer a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales.
  - Redacción de Informes que den cuenta de la Intervención cuando éste se solicita, siempre y cuando se fundamente el objetivo de dicha solicitud.

- **Acompañamiento Psiquiátrico**

  - Apoyo complementario a la atención reparatoria psicosocial.
  - Apoyo en los procesos de diagnóstico y análisis de casos, en caso que se requiera.
  - Apoyo en la coordinación de gestiones relativas a la salud mental de las mujeres atendidas.

- **Área Jurídica**[23]

  - Coordinación para la atención y derivación de las mujeres a las instancias correspondientes derivadas de los procesos jurídicos que requieran para la restitución de derechos vulnerados
  - Preparación y/o acompañamiento para la participación de la mujer en actuaciones judiciales.
  - Orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia Intrafamiliar con o sin patrocinio legal, en el 100% de los casos en que ésta desee contar con atención en esta área.
  - Respecto del otorgamiento de patrocinio, se debe especificar que:
  - Se deberá presentar querellas o patrocinar judicialmente al 100% de las mujeres que deseen querellarse o contar con patrocinio, cuando ello resulte pertinente según evaluación técnica del caso y factible jurídicamente.
  - La presentación de querellas o patrocinio jurídico no será requisito en todos los casos en que: i) la mujer lo rechace, ii) cuente con querellante particular, iii) la causa se encuentre terminada, o no sea posible deducir recurso alguno, iv) deserten del dispositivo o de la

[23] No se podrá entregar representación legal a mujeres menores de 18 años, las que deberán ser derivadas a SENAME para su ingreso a proyectos especializados de la red de infancia.

atención jurídica. Todos estos casos deben constar por escrito, estar firmados por la mujer y/o el (la) abogado(a) y el (la) coordinador(a) y registrados en la carpeta individual de la mujer.

- La abogada o abogado del Centro debe coordinarse con los otros dispositivos de atención en violencia de SernamEG, en todos los casos que sea pertinente para dar respuesta a las necesidades de atención jurídica relativas a la violencia vivida de la que es o fue víctima la mujer.

## 3. Duración del componente

Si bien no existe un tiempo máximo intervención, el promedio aproximado es de 6 a 12 meses, sin perjuicio que dependerá de las necesidades de atención y del nivel de violencia y daño en que se encuentre la mujer, lo que se evalúa caso a caso.

## 4. Requisitos para el desarrollo del componente

### Descripción de la ubicación, infraestructura y equipamiento mínimo Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave

#### *a) Ubicación y acceso*

El fin de garantizar los estándares de calidad esperados, el inmueble debe estar en óptimas condiciones tanto en infraestructura como en equipamiento.

Debe ser de fácil y seguro acceso, es deseable que se ubique cerca de alguna de las instituciones claves en la implementación del modelo, tales como: tribunales, fiscalías, hospitales, etc.

***b) Infraestructura básica Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave***

- Una **sala de espera** acondicionada para la recepción de mujeres y con habilitación de espacio para niños y niñas, el cual debe disponer de libros infantiles, libros para colorear, lápices y juegos para distintas edades. Se sugiere que este espacio, cuente con acceso universal, ventilación e iluminación que permita recibir adecuadamente a las mujeres que asisten diariamente al Centro.
- Una **oficina para la coordinadora**, con mobiliario necesario y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de la profesional.
- Una **sala para la atención grupal** con capacidad de al menos 15 personas cómodas. Este espacio de contar con acceso universal, ventilación e iluminación adecuada. Debe disponer de mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades grupales (cantidad de sillas, mesa o mesas de trabajo, telón para la proyección, pizarra de muro acrílica, plasma de 32", sistema de audio (radio y/o parlantes). Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones de verano e invierno, respectivamente.
- **Dos salas para atención individual**, las cuales contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a las mujeres. Se sugiere que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica y acceso universal. Se sugiere que se habilite con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios.

- Una **sala para trabajo de equipo** con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.
- Dos **baños** completamente equipados y en adecuado funcionamiento (un baño para el equipo profesional y un baño para las mujeres y niños/as)
- El **acceso** a las dependencias del Centro debe considerar las necesidades diferentes y/o movilidad reducida de las mujeres y/o personas.
- Las **medidas de seguridad** del inmueble son: Salida de Emergencia, Extintor de incendio, Citófono y Chapa eléctrica de control de acceso, Alarma y/o Cámara de Seguridad, Celular de emergencia con carga permanente, Protección de ventanas y ventanales,
- Una **mini kitchener** habilitada con lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo y/o mujeres que realicen actividades durante el desarrollo de la atención grupal.

***c) Equipamiento básico por cada Centro***

- Mobiliario necesario para el desarrollo del trabajo del equipo profesional (escritorios, sillas ergonómicas, estantes, archivadores) los cuales deben estar buenas condiciones.
- Equipamiento computacional (computadores, impresoras, conexión a internet, teléfono de red fija, Data, sistema de fotocopiado, scanner, cámara fotográfica)
- Materiales de uso y consumo de oficina y de limpieza

- Stock mínimo de materiales y alimentos para mujeres que acuden al Centro y que eventualmente es necesario trasladar a Casa de Acogida, por ejemplo: materiales de aseo para los hijos/as (pañales, toallas húmedas de limpieza para niños/as, jabón infantil), alimentos e insumos básicos (leche y mamaderas). Es fundamental que uno de los baños, pueda contar con mudador.

## 5. Cobertura (vinculada al convenio)

En el marco de la implementación del modelo piloto Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave, el dispositivo se ubica en la Región Metropolitana y entregará atención a las mujeres derivadas de la Dirección Regional de SernamEG y de los dispositivos Centros de la Mujer y Casas de Acogida pertenecientes a la región.

Para el periodo de pilotaje se proyecta la atención a **45 mujeres** que ingresen al Centro de Atención Reparatoria en VCM Grave.

## 6. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que realizan los dispositivos, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para cada

modalidad que permitan generar procedimientos estandarizados[24], lo que serán enviados una vez que se inicie el nuevo 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 Equipos y Autocuidado
- Guía para la implementación de dispositivos VCM
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG – Sename
- Protocolo de procedimiento OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamiento 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 Casas de Acogida
- 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

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

- Estrategias y técnicas para la intervención, en proceso de alianza y reeducación grupal, Centros de Reeducación de hombres.
- Instrumentos y técnicas para la intervención en procesos de evaluación, Centro de reeducación de hombres.
- Apuntes para la intervención, Centros de Reeducación de hombres
- Intervención con hombres negadores de la violencia contra las mujeres
- Intervención de Segundo Nivel, Centros de Reeducación de hombres
- Pauta de Supervisión
- Acta de seguimiento al Convenio

A lo anterior se suma las fichas estandarizadas del sistema de registro de CDM y el material técnico compartido por la Unidad VCM Nivel Nacional.

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

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales.

- Conociendo programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM.
- Conociendo los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM.
- Reconociendo y vinculándose con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ lideresas barriales, etc.
- Gestionando 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[25]. 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 acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla el Unidad VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se

[25] 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.

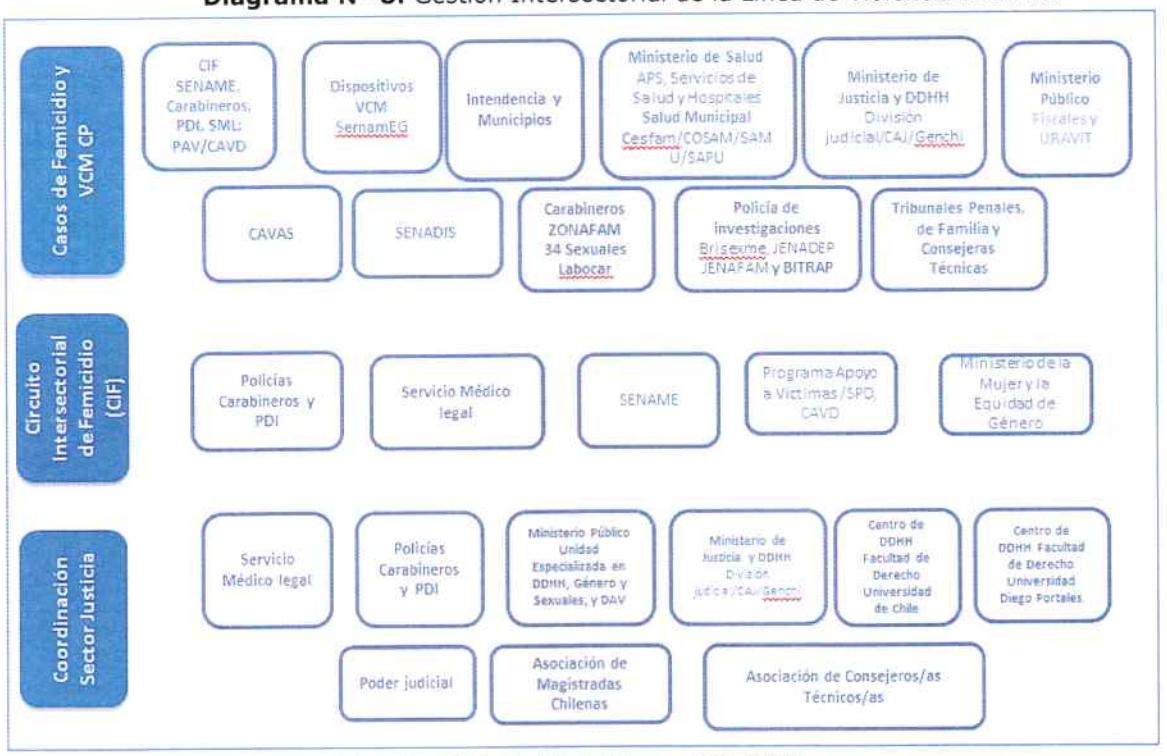
presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

**Diagrama Nº 7:** Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

| | ATENCIÓN | PROTECCIÓN | REPARACIÓN |
|---|---|---|---|
| SALUD | Ministerio de Salud, Salud Responde, Atención de Salud Primaria, (Consultorios, CESFAM, Postas y Móviles Rurales) | Atención de Salud Secundaria (SAPU, Hospitales, Unidad ARO) | Atención de Salud Terciarias (COSAM, Hospitales Psiquiátricos) |
| EDUCACIÓN | Programa Buen Trato JUNJI, Fono Infancia Integra, MINEDUC, Establecimientos de Educación Superior | Superintendencia de Educación, Clínicas Jurídicas de Centros de Estudios y Universidades | Clínicas Psicologicas de centros de Estudios y Universidades |
| JUSTICIA | Proyectos de la Red SENAME (OPD) CAJ, GEMCHI, Poder Judicial | Proyectos de la Red SENAME (OPD. PRJ), Unidad Clínico Forense , Poder Judicial Tribunales, Fiscalías, URAVIT, SML (peritajes psicológicos) | Proyectos de la Red SENAME (PRM-PEE) CAVI, Poder Judicial, SML, CAVAS. |
| SEGURIDAD (Policías, Interior y Seguridad Pública) | Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones | Programa de apoyo a Víctimas, SENDA, OEM. Mesa RAV, Mesa Trata, Carabineros de Chile, PDI: BRISEXME, BRITRAP | CAVD, MESA RAV |
| Trabajo | PRODEMU, OMIL, SERCOTEC, Cámara se Comercio y Turismo, CORFO, PET, FOSIS, SENCE, Área Mujer y Trabajo SernamEG | ——— | ——— |
| PROGRAMAS SOCIALES | MDS, SENAMA, Chile Crece Contigo, MINVU, SERVIU, Seguridades y Oportunidades, CONADI, INJUV, SENADIS, PRODEMU, FUNFAS. | Hospederías, Centros de Día y Noche, Albergues, entre otros. | ——— |
| SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA Y AGRUPACIONES | Rompiendo el Silencio, ONG Raíces, Instituto de la Mujer, Corporación Humanas, Servicio Jesuita Migrante | Residencias del Hogar de Cristo | ——— |
| CULTURA | CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales | ——— | CNCA, DIBAM, Fundaciones y Agrupaciones artístico culturales |

**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

**Diagrama Nº 8:** Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema




**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

El Centro de Atención Reparatoria Especializada mantendrá 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 logro de los objetivos trazados en el PII, relativos al acceso de las mujeres atendidas, a prestaciones sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Para estos fines, es importante que los equipos se coordinen estrechamente con Municipios, Centros de Salud, Centros de

Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes.

**La gestión Intersectorial para la articulación con sectores priorizados estratégicos**, trasciende los fines de intervención específicos, y apunta a las acciones que le corresponde implementar al dispositivo para articularse con otros actores relevantes para mejorar la respuesta de atención, protección, reparación y sanción de la violencia sexual en el territorio. Para los Centros de Atención Reparatoria Especializada dentro de los sectores priorizados debe incluirse a las instituciones públicas pertenecientes a los sectores de Justicia (CAJ, SENAME), Salud, Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público (Fiscalías, CAVI), Policías (PDI, Carabineros) y Organizaciones de la sociedad civil.

- **Vinculación al interior del Servicio**

**Atención solicitudes ciudadanas derivadas desde OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) de SernamEG**

SernamEG cuenta con Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en cada de una de nuestras Direcciones Regionales. Contar con estas oficinas obedece a lo mandatado en el Decreto N°680, del 16 de octubre del año 1990, que obliga a todos los órganos de la administración del estado a contar con espacios de atención ciudadana.

Estas oficinas tienen como principal objetivo garantizar el acceso a información de todas las personas que se acerquen a realizar sus consultas, reclamos o sugerencias. En este contexto y entendiendo que durante la atención en

violencia y en sus diferentes fases de desarrollo, se está en relación directa con las expectativas de las personas, de encontrar solución a sus demandas y atención a las problemáticas propias que configuran su situación actual, muchas veces es un estado de crisis.

Por lo mismo, los diferentes dispositivos, pueden enfrentarse a requerimientos de parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS Regional o Nacional), quienes pueden recibir solicitudes ciudadanas como consultas, sugerencias o reclamos de hombres o mujeres. Respecto de los reclamos, éstos pueden ser por sentirse desconformes con la atención recibida, ya sea porque no han visto satisfechas sus demandas o la solución total o parcial de una expectativa, exigiendo explicaciones por las acciones tomadas por los profesionales en sus casos en particular, o porque la justicia no falló conforme con sus expectativas, etc.

En estos casos, u otros que se requiera de una respuesta desde los dispositivos, éstos deberán entregar y/o facilitar a la DR u OIRS Regional o Nacional toda la información que tengan del proceso de atención, para esclarecer el contexto de la atención otorgada desde la acogida, el desarrollo de la intervención, los objetivos planteados, incluyendo los resultados de este proceso o bien, en caso de ser requerido facilitar la vinculación de las mujeres a los dispositivos

Se sugiere tener en cuenta para ésta los siguientes pasos:

- Responder de manera oportuna acusando recibo del requerimiento de la información, por los canales regionales correspondientes, una vez recepcionado el requerimiento.
- Elaborar de manera minuciosa una minuta cronológica de la atención brindada a la mujer u hombre, que dé cuenta de la forma de llegada al dispositivo, que fases de la intervención ha transitado el caso, que

profesionales fueron los responsables de la atención, y las razones que llevaron a un cierre de la intervención en el dispositivo, con fechas claras y descripción del trabajo e instrumentos aplicados en el proceso y sus resultados.

- Mantener una comunicación fluida con las/os encargados regionales, para entregar oportunamente la información requerida que les permita a la DR elaborar una respuesta adecuada a la solicitud ciudadana, ésta debe tener como foco lo planteado por la persona que realizó la solicitud en la OIRS. La que será revisada por la DR previo al envío a SernamEG Central.
- Estar disponibles para realizar algún contacto con la mujer, para coordinar horas de atención cuando se acercan por primera vez o cuando por diversos motivos hayan discontinuado sus intervenciones y también para reforzar aspectos que se estimen adecuados en su solicitud y que puede haber sido responsabilidad del dispositivo. Contacto que se puede concretar en una atención presencial en los Centros para cerrar procesos de acuerdo a las necesidades sentidas de las mujeres u hombres, plasmadas en sus solicitudes.
- Entregar la información completa requerida en formatos y tiempos adecuados en conformidad a la solicitud realizada, con copias a todos los involucrados en la petición. En este sentido, es relevante mencionar que existe un procedimiento interno, respecto de la gestión de las Solicitudes ciudadanas, ley 19.880 (actualmente es el PP-OIRS-01) que establece los plazos para la gestión de dichas solicitudes sean estas consultas, sugerencias o reclamos, y por tanto las/os funcionarias/os del SernamEG deben resguardar su cumplimiento.

Es importante señalar que se está elaborando entre el Programa Atención, Protección y Reparación (APR) y OIRS, un protocolo para la atención a las solicitudes ciudadanas derivadas desde OIRS, donde se detallará con mayor precisión las acciones a implementar por los dispositivos, Dirección Regional y Nacional para solicitudes ciudadanas, que permita tener procedimientos estandarizados.

## Relación de los dispositivos de la red SernamEG y las/os Encargadas/os de la Línea de Violencia Extrema de la Región

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, 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.

Para abordar las situaciones de Femicidio Consumado/Frustrado y Casos de Connotación Pública, existirá un lineamiento específico para el abordaje en esta materia que elaborará la Línea de Violencia Extrema, el que será compartido con todos los dispositivos de atención, aclarando roles y funciones de los/as Encargadas/os Regionales de LVE y establecerá un marco relacional y de coordinaciones con los equipos territoriales de dispositivos VCM.

A continuación, se establecen las siguientes acciones operativas de trabajo entre los dispositivos de la red SernamEG y el/la Encargada Regional de LVE:

- Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, son las/os responsables de la realización del primer contacto y entrevista con la familia de la mujer víctima de Femicidio Consumado (FC) o mujer víctima de Femicidio Frustrado (FF) de su Región, así como de la coordinación y seguimiento del caso con las instituciones partes del Circuito Intersectorial de Femicidio.
- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF o CP, en aquellos lugares que por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o de algún Centro de la Mujer, CVS y/o de Casa de Acogida en caso que el dispositivo contara con este recurso, para la realización del primer contacto con la Familia y/o la mujer víctima de violencia extrema. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes de la situación.
- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el Abogada/o de algún Centro de la Mujer, del CVS y/o Casa de Acogida que corresponde a la jurisdicción del Tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la Minuta de Audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la Familia y/o Mujer víctima de violencia extrema.

Según el punto anterior, si la/el Abogada/o del dispositivo, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a la responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.

- En los casos de FC de mujeres ingresadas a dispositivos VCM, ya sea en atención vigente o no, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a el/la Coordinador/a del dispositivo, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello. En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del dispositivo, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional, -a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE-, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo del dispositivo, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

- En cuanto al reporte que debe levantar el dispositivo, del proceso y alcance de intervención que tuvo la mujer víctima de Femicidio Consumado, este debe incluir los siguientes aspectos:

1. Nombre completo de la mujer
2. Fecha de ingreso y salida del dispositivo.
3. Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso al dispositivo, sobretodo en caso que la mujer haya sido derivada desde otra institución.

4. Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por la persona que ejerce violencia, etc.).
5. Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar –previas y vigentes– al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as)
6. Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psicosociojurídica).
7. Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien a lo acciones complementarias realizadas por el equipo del dispositivo.

Es relevante que toda la información del reporte, esté ordenada cronológicamente a través de una Minuta, la cual debe ser reportada al nivel central en plazo y forma que serán incorporados en los Lineamientos Técnicos de la Línea de Violencia Extrema. No obstante, las Encargadas Regionales podrán incluir dentro de los antecedentes del reporte, correos electrónicos con información proporcionada por el dispositivo que atendió a la mujer, además de realizar revisión a la Minuta Cronológica entregada por el dispositivo, por si ésta requiere precisiones.

### f) Periodo de ejecución

Se definirá en base al Convenio de Ejecución y Transferencia, que indicará en detalle los aportes del ejecutor para asegurar el espacio físico adecuado y su implementación para realizar la atención de las mujeres víctimas de violencia

de género en contexto de pareja, así como deberá proporcionar 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.

### g) Equipo Ejecutor

El equipo ejecutor está compuesto por la contraparte técnica de la entidad ejecutora, la cual debe ser formalmente informada a la Dirección Regional, además por el equipo profesional contratado especialmente para la implementación del Centro, sean éstos financiados por SernamEG o por la Entidad Ejecutora como un aporte a la implementación.

#### 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.

## Funciones de las personas del Equipo ejecutor

### 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.

**Tabla Nº 2**: Requisitos y funciones para el Equipo Profesional

| CARGO | REQUISITO | FUNCIÓN | JORNADA SEMANAL |
|---|---|---|---|
| **1 Coordinadora** | - Título Profesional: Trabajador/a Social o Psicólogo/a con experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia;<br>- Gestión de redes institucionales en la comunidad;<br>- Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria. | - Es responsable del proceso de planificación del Centro, para la ejecución del modelo.<br>- El proceso de planificación, presupuesto y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo del Centro, se debe realizar de acuerdo a las Orientaciones Técnicas.<br>- Administrar los recursos del dispositivo manteniendo la documentación requerida para la supervisión.<br>- Mantener una coordinación permanente con Dirección Nacional y Supervisora Externa especialmente en casos complejos y/o aquellos que requieran algunas directrices, programación y revisión | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | conjunta de las acciones a realizar por los/as profesionales.<br>- Supervisar y otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas en el Centro.<br>- Trabajo en la coordinación de redes intersectoriales.<br>- Facilitar espacios y procesos de autocuidado para el equipo. | |
| **1 Supervisora Externa** | Título Profesional: Psicóloga; -Experiencia en asesoría y /o evaluación clínica -Conocimientos en género, violencia de género, violencia grave contra las mujeres, atención reparatoria con mujeres en situaciones de violencia. | - Supervisar el continuo del proceso interventivo llevado a cabo por el equipo técnico del Centro, aportando a la implementación de una intervención de calidad para las mujeres atendidas en el Centro.<br>- Apoyar técnicamente a la coordinadora del Centro, a través de sugerencias técnicas para la facilitación de espacios y procesos de autocuidado para el equipo. | 08 Horas Semanales |
| **2 Psicólogas** | - Título Profesional: Psicólogo/a;<br>- Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia grave; | - Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención psicoterapéutica reparatoria de las mujeres.<br>- Diseñar y co-construir con la mujer el PII; | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.<br>- Formación y/o experiencia en terapia reparatoria. | - Brindar apoyo en las intervenciones psiquiátricas, según los requerimientos del PII de las mujeres atendidas;<br>- Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal.<br>- Realización de informes de proceso, de egreso y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones psicosociales;<br>- Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto piloto;<br>- Apoyar la preparación y/o acompañamiento para la participación de las mujeres en actuaciones judiciales que así lo requieran;<br>- Realizar seguimiento a mujeres egresadas cuando corresponda;<br>- Registrar la información requerida de las mujeres atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido;<br>- Participar en las reuniones de equipo y | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional. | |
| **1 Psiquiatra** | - Título Profesional: Médico/a Psiquiatra/o;<br>- Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia grave;<br>- Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria. | - Apoyar la atención reparatoria en cualquiera de las áreas ya sea psicológica y social.<br>- Apoyar la evaluación diagnóstica y el análisis de casos.<br>- Apoyar la coordinación de gestiones relativas a la salud mental de las mujeres atendidas.<br>- Asesorar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial cuando se requiera.<br>- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto piloto.<br>- Registrar la información referente a las atenciones realizadas, según plazos y formatos que establezca SernamEG. | 08 horas semanales |
| **1 Trabajadora Social** | - Título Profesional: Trabajadora Social;<br>- Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, atención con | - Otorgar atención de calidad, articulando las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | mujeres en situaciones de;<br>- Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria<br>- Con experiencia en trabajo intersectorial y activación de redes interinstitucionales para mujeres que viven violencia. | proceso reparatorio;<br>- Diseñar y co-construir con las mujeres el PII;<br>- Ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal.<br>- Coordinación con redes del territorio, para facilitar el acceso de las mujeres a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales;<br>- Apoyar las intervenciones psicológicas, jurídicas y psiquiátricas, a través de la gestión en red de servicios y prestaciones complementarias a dichas áreas de intervención;<br>- Realización de informes de proceso, de egreso y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales;<br>- Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto piloto;<br>- Registrar la información requerida de las mujeres atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Informático, según sea requerido;<br>- Participar en las reuniones de equipo, desarrollando condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional. | |
| **1 Abogada/o** | - Título Profesional: Abogada/o;<br>- Experiencia en cargos de similar naturaleza;<br>- Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia;<br>- Formación y experiencia con perspectiva comunitaria. | - Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del Centro Reparatorio especializado en VCM grave, derivando y/o referenciando cuando se requiera;<br>- Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva;<br>- Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención jurídica de las mujeres.<br>- Coordinar atenciones y derivaciones a mujeres en las instancias jurídicas correspondientes;<br>- Brindar orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia intrafamiliar con o sin patrocinio;<br>- Presentar querellas o | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | brindar patrocinio en todos los casos que resulte pertinente;<br>- Asesorar y acompañar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial y ejecución de acciones de prevención en violencia de género.<br>- Participar en el proceso de intervenciones grupales en conjunto con Psicóloga/o y/o Trabajadora Social, cuando éste sea requerido.<br>- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto.<br>- Registrar la información referente a las atenciones realizadas, según plazos y formatos que establezca SernamEG.<br>- Asesorar y acompañar a las/os profesionales del Centro en actividades de red o coordinación intersectorial y ejecución de acciones de prevención en violencia de género. | |
| **1 Apoyo Administrativo** | - Deseable Titulo Técnico en administración, secretaria u otro.<br>- Manejo computacional y de registros de | - Apoyar la administración y gestión general del Centro ;<br>- Cumplir funciones de recepción telefónica y | 44 horas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | información. | presencial a las consultas y derivaciones que lleguen al Centro;<br>- Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa;<br>- Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones;<br>- Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.<br>- Participar en procesos de capacitación del equipo. | |

**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2019.

## 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 será entregada por SernamEG nivel central y deberá 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.

### 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, los Centros de Atención y Reparatoria Especializada en Violencia en Contexto de Pareja o Ex Pareja cuentan con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización e indicadores relativos a los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer. Estos instrumentos específicos son la Ficha Básica, la Ficha de Ingreso y la Ficha de Salida.

Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada al estado de la mujer al momento de iniciar un proceso de intervención y al término de la misma. El objetivo de ello es poder dar cuenta del impacto de la intervención en relación al riesgo, violencia y el nivel de daño psicosocial asociado a la violencia vivida.

Los instrumentos de registros tienen una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido directamente por las mujeres, entendiendo la complejidad de la problemática y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes. Cabe señalar que la aplicación de los instrumentos de registro siempre es secundaria a la atención de la mujer, debiendo priorizar la intervención en crisis, entendiendo que el

llenado de las Fichas y su informatización siempre responde a un proceso posterior a la atención.

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 CENTROS DE ATENCIÓN REPARATORIA EN VIOLENCIA CONTRA LA MUJER GRAVE

- Ficha Básica:

La Ficha Básica corresponde a un instrumento único por mujer y transversal a los dispositivos VCM y programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de las mujeres atendidas a nivel institucional.

En el caso de los Centros de Atención Reparatoria, es el primer instrumento que debe aplicarse al momento de que una mujer hace ingreso al dispositivo.

- Ficha de Ingreso:

La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso de la mujer a atención psicosocial y jurídica, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Básica.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos de la mujer, así como de la situación de riesgo, la dinámica de la violencia vivida y el daño psicosocial asociado.

- Ficha de Salida:

La Ficha de Salida corresponde al instrumento respectivo a la Fase en la cual se produce el término del proceso de intervención psicosocial y jurídica, independiente del tipo de salida que haya tenido la mujer.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente al impacto de la intervención en relación a la situación de riesgo, la situación de violencia vivida y el daño psicosocial asociado.

- Eje jurídico:

El Eje Jurídico responde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas vigentes que mantiene la mujer en el contexto de la situación de violencia vivida.

Esta información debe ser completada por las abogadas/os de los equipos en conjunto con la mujer posteriormente a su ingreso a atención psicosociojurídica, independiente de si se cuenta con el patrocinio por parte de SernamEG al momento de iniciadas las acciones legales.

Cabe señalar que todas las causas judiciales para la protección y/o reparación de la mujer que se tramiten por las/os abogadas/os de los dispositivos, deben ser debidamente consignadas en el Eje Jurídico.

## 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 equipo 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

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

Durante el mes de finalización de implementación del piloto, se hará entrega de documento de sistematización del modelo, el que dará cuenta de las recomendaciones técnicas para la realización de ajustes requeridos, incluyendo los tópicos que sean solicitados por la Jefatura de la Unidad VCM Nacional de SernamEG.

### Evaluación del modelo piloto

La evaluación contemplará el registro del acompañamiento y seguimiento en cada uno de los casos de mujeres que han vivido situaciones de violencia de género en el contexto de pareja, física/psicológica/sexual, en sus niveles grave o vital, que hayan participado del programa.

El registro se concretará en una ficha de ingreso de los casos, la cual permitirá construir una base de datos que aportará los antecedentes necesarios para una evaluación de impacto del modelo.

La evaluación se realizará tanto a nivel interno de la Unidad en VCM como externo a través de una consultora, lo que permitirá una sistematización en ambos niveles para conseguir un producto de calidad, que nos permita mejoras y fortalecimiento del modelo implementado.

La consecución de resultados estará ligada estrechamente a las acciones propias del modelo, así como del seguimiento y relación con las redes de dispositivos de atención ambulatoria de SernamEG, quienes serán parte de los resultados concretos en cada caso.

Dado que se trata de un modelo piloto, el proceso de evaluación se vuelve especialmente relevante, en tanto permitirá obtener la retroalimentación técnica necesaria para revisar la necesidad de implementar los ajustes que sean pertinentes para mejorar los resultados obtenidos, y eventualmente, replicar el modelo de atención en otros territorios, consolidando la inclusión de este dispositivo como parte de la oferta programática de la red SernamEG.

## g) Reportes e Informe de gestión

| Periodicidad | Tipo de Registro/Informe | Fecha | Formato |
|---|---|---|---|
| Semanal | Registro de mujeres en Sistema Informático VCM | El registro semanal tiene plazo de 5 días hábiles al término de la semana reportada. | 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. | El plazo es 5 días hábiles al término de la semana reportada. | 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 | El plazo de envío será 5 días hábiles con posterioridad al término del año calendario. | Según Formato definido por SernamEG. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | servicio. | | |

## h) Consentimiento para contacto futuro

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. Asimismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de los datos, los/as los equipos técnicos 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.

Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se solicite firmar documento donde autorice o no, la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior a la salida del dispositivo, ya sea con fines de

estudio u otros. Esto debe siempre considerar la autorización de la mujer o el hombre atendido. Se debe considerar siempre la voluntariedad de la mujer respecto de la entrega de esta información.

## 10. Resultados técnicos esperados

### a) 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 Atención Reparatoria, entre los cuales destacan: edad, sexo, situación educacional, situación ocupacional, identidad de género, afrodescendencia, | Semestral y anual | No existe meta asociada al indicador. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | estado civil, pertenencia a pueblo indígena u originario y situación de discapacidad. | | |
| **Atención de mujeres en Centro de Atención Reparatoria en el año t** | Mujeres ingresadas en el año t más mujeres que habiendo ingresado en años anteriores se mantuvieron vigentes durante el año t | Semestral y Anual | No existe meta asociada al indicador. |
| **Porcentaje de Mujeres según tipo de Salida en Centro de Atención Reparatoria en el año t** | Mujeres que tienen salida del dispositivo durante el año t | Semestral y Anual | No existe meta asociada al indicador. |
| **Porcentaje de mujeres egresadas en Centro de atención reparatoria en el año t** | Porcentaje de mujeres con tipo de salida Egreso en el año t; respecto del total de las mujeres que tienen salida del dispositivo Centro de Atención Reparatoria en el año t | Semestral y Anual | 49,00% |

### b) Monitoreo Sistema Informático

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro en los dispositivos VCM, así como su informatización en el sistema informático de registro, 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 de registro informático, 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.

## 12. 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[26]".*** 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"*** [27], mirando las prácticas y reflexionando en torno al

[26] 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
[27] Orellana y Paredes, 2006:32

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"***[28].

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 que no se trate del trabajo, como una instancia de celebración de cumpleaños, u otros.

[28] 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.

### b) 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***"[29], lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no autoresponsabilizarse 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.
- 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"30 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.

[29] Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013.
[30] Sluski 1998.

- 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 tiende.

### c) 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.

# 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 |