283.239

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

JLS/MGA/LES/LFZ/jhc

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N° 2253 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y APRUEBA NUEVAS ORIENTACIONES TÉCNICAS DE LOS "CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES" 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° 1597

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 Exenta N° 2253 de 2018, del 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 de Hombres, 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, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género ha puesto en marcha los Centros de Hombres que ejercen Violencia de Pareja, hoy Centros de Reeducación de Hombres, el cual entrega Atención psicosocial a través de la Reeducación a hombres que ejercen violencia de pareja.

6. Que, mediante la Resolución Exenta N° 2253 de 31 de diciembre de 2018, se autorizaron las Orientaciones Técnicas de los Centros de Hombres que ejercen Violencia de Pareja, hoy "**CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES**" 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".

7. Que, por razones de buen servicio, dado los cambios y mejoría que ha experimentado el Programa, corresponde dejar sin efecto la Resolución Exenta N° 2253 de 31 de diciembre de 2018, dictada por este Servicio y aprobar las nuevas Orientaciones Técnicas del Programa señalado mediante el presente acto administrativo.

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

RESUELVO:

PRIMERO: DÉJASE SIN EFECTO, a partir de esta fecha, la Resolución Exenta N° 2253 de 31 de diciembre de 2018, que aprueba las Orientaciones Técnicas de las "**Centros de Hombres que ejercen Violencia de 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".

SEGUNDO: APRUÉBENSE, en su lugar las nuevas Orientaciones Técnicas para las "**CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES**" 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 reemplaza al anterior:

ORIENTACIONES TÉCNICAS

"Centro de Reeducación de Hombres"

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].

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

---

[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

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:

1. 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.
2. Terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte.
3. Asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

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

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

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

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

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

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

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

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

[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.

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

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

[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

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

1. Directora Regional:

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

Sus funciones son:

- Implementar el Modelo de Gestión Programática de la Región para asegurar la correcta ejecución de programas en la región.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del DEPGP y Directora Nacional, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas. Para la gestión de las soluciones puede apoyarse en las áreas de soporte de nivel central.

- Responsable de la supervisión de ejecutores, velando por el cumplimiento del programa y por el debido uso de recursos, para lo cual elaborará un plan de supervisión anual.
- Representar al SernamEG en la región.
- Validar la información que se genera en la gestión regional, velando por la confiabilidad y oportunidad en la entrega de información de gestión programas, reporte del panel de Control, informes de gestión y otros que se indique.

II. Gestión de Programas Regional:

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

Sus funciones son:

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

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:

Ejecutores

Frecuentemente, el equipo está compuesto por Contraparte Administrativa o Representante del Ejecutor, Contraparte Contable y el Equipo Programático, que está a cargo de la ejecución. De

contar con disponibilidad de recursos, se recomienda considerar la contratación de Apoyos Administrativos. El Equipo Programático se constituye y selecciona a partir de los perfiles establecidos en las Orientaciones por el Servicio.

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Implementación

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

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

1. **Cumplimiento de requisitos logísticos:**

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

2. **Equipo Ejecutor:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Funcionamiento del Sistema Informático

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

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

Requisitos para el Sistema Informático

1) CPU Intel o AMD de 1,5 Mhz

2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)

3) Navegadores WEB CHrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (Noviembre 2019)

4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.

5) Internet dedicado de al menos 10 megas[8].

d) Protocolos:

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

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

e) Optimización territorial

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

---

[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 éxcel u otro pertinente), manteniéndose los procedimientos y responsabilidades indicadas para los ejecutores.

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

efectividad de la gestión y, por tanto, del impacto del Programa. Este proceso se realiza en el proyecto comunal, pero constituye un proceso permanente de mejora continua.

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

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

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

[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. 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.

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

b) Coordinación Intrainstitucional.

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

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

Más allá de esta coordinación que ha sido definida, en cada localidad pueden promoverse acciones conjuntas de difusión de programas del Servicio, acciones de capacitación a los actores clave en enfoque de género, de concatenación y derivación entre programas y cualquier iniciativa que se considere pertinente para dar cumplimiento al objetivo del Servicio con el apoyo y orientación de la respectiva Dirección Regional.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

1. Planteamiento del problema

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

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

El Servicio Nacional de la Mujer SernamEG ejecuta programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos en coherencia con su Misión institucional que busca: *"Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de*

Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país".

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

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

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

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

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

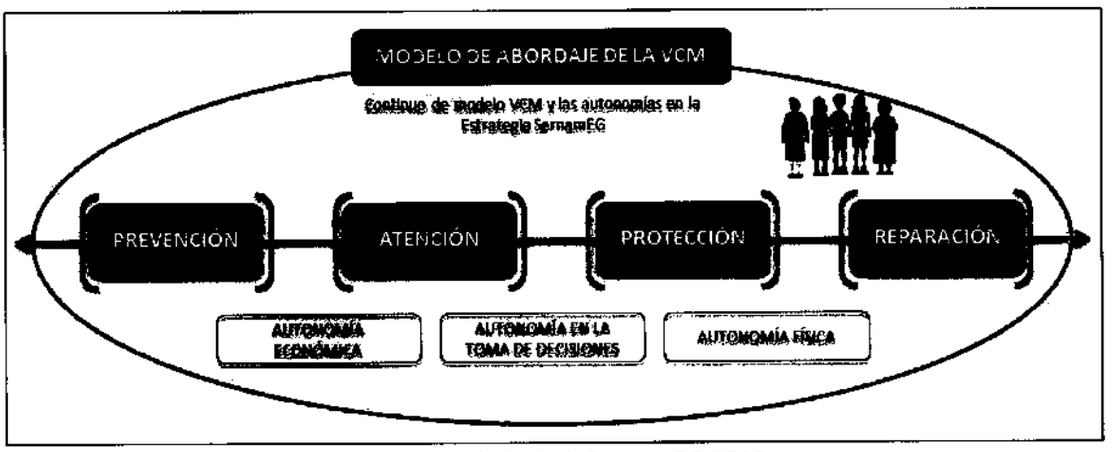
Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función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

Para ello, los programas de la Unidad VCM a través de sus distintos componentes, realizan intervenciones que integran acciones y prestaciones que se articulan desde lo comunitario, para

promover espacios en los cuales se tematice la importancia de fortalecer las autonomías en pos de una vida libre de violencia.

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

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Este continuo Incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de Prevención en VCM, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural. En específico, se busca entregar herramientas que permitan sensibilizar, identificar y anticiparse a las situaciones de violencia de género, para poder prevenirlas y erradicarlas.

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

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

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

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

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje comprende la violencia como un problema complejo en el cual convergen múltiples dimensiones, para lo que se definen prestaciones diferenciadas en el ámbito comunitario, tanto psicosociales y jurídicas como también socioeducativas. Ello con el objetivo de sintonizar con las necesidades de la diversidad de mujeres, considerando los distintos contextos, espacios y manifestaciones de la VCM.

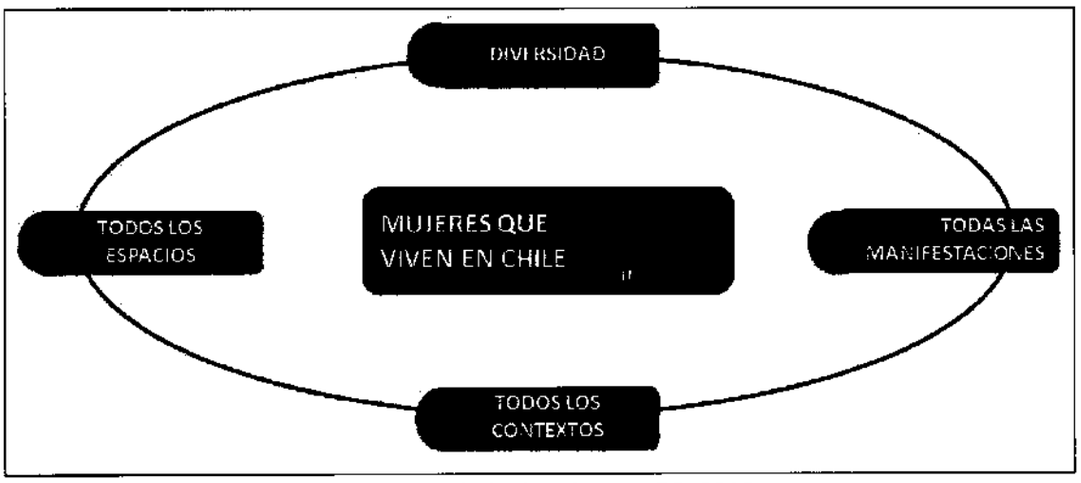
2. Fundamentos teóricos y antecedentes

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, 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].

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.

---

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

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

3. Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

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.

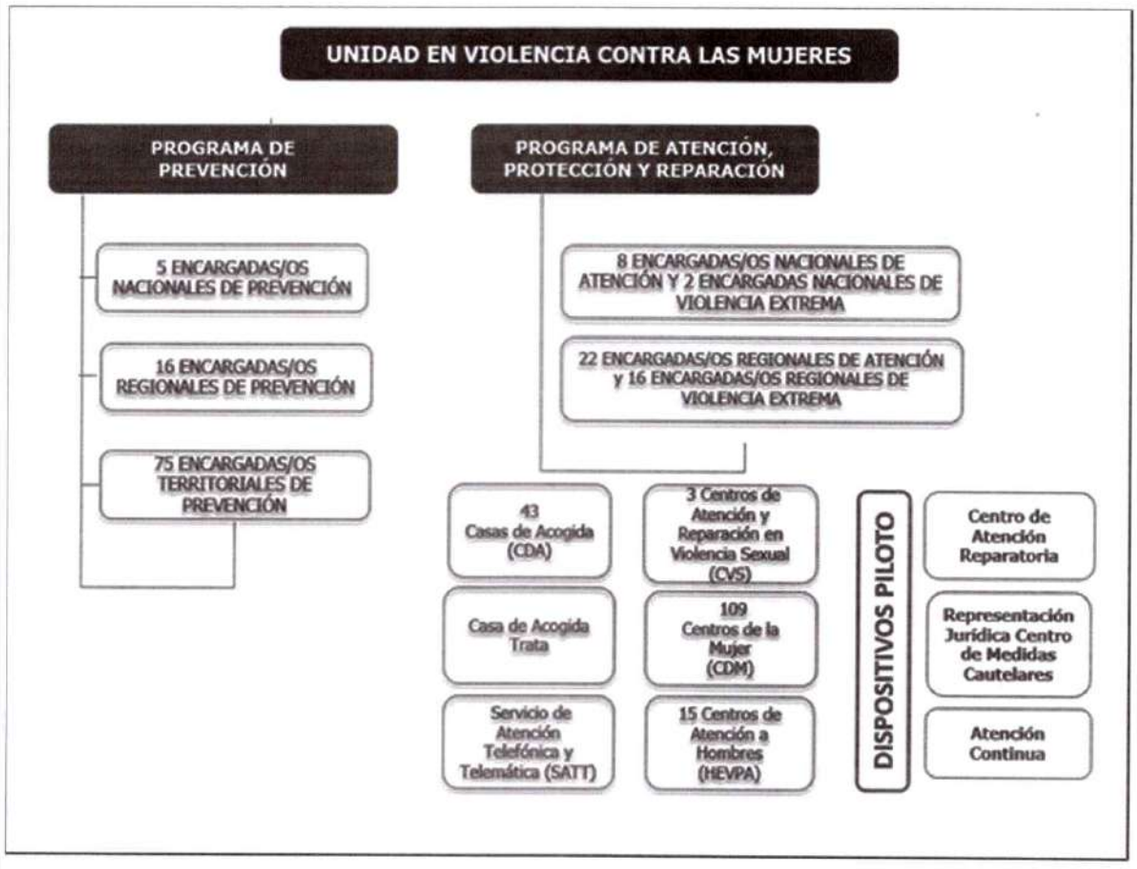
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

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 (justificación) 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 el que en Chile las mujeres víctimas de violencia de género presentan daño psicosocial.

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

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

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

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

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

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

Respecto de los femicidios, en 2015 se reportaron 45 consumados y 112 frustrados. En 2018, se registraron 119 frustrados y 42 consumados, y a Diciembre[12] de 2019 se suman 104 frustrados y 44 consumados. (SernamEG, 2019).

b) Antecedentes

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

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

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

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

[12] Información al 20 de Diciembre de 2019.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) Objetivos

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

- Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.

- 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 atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- 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.

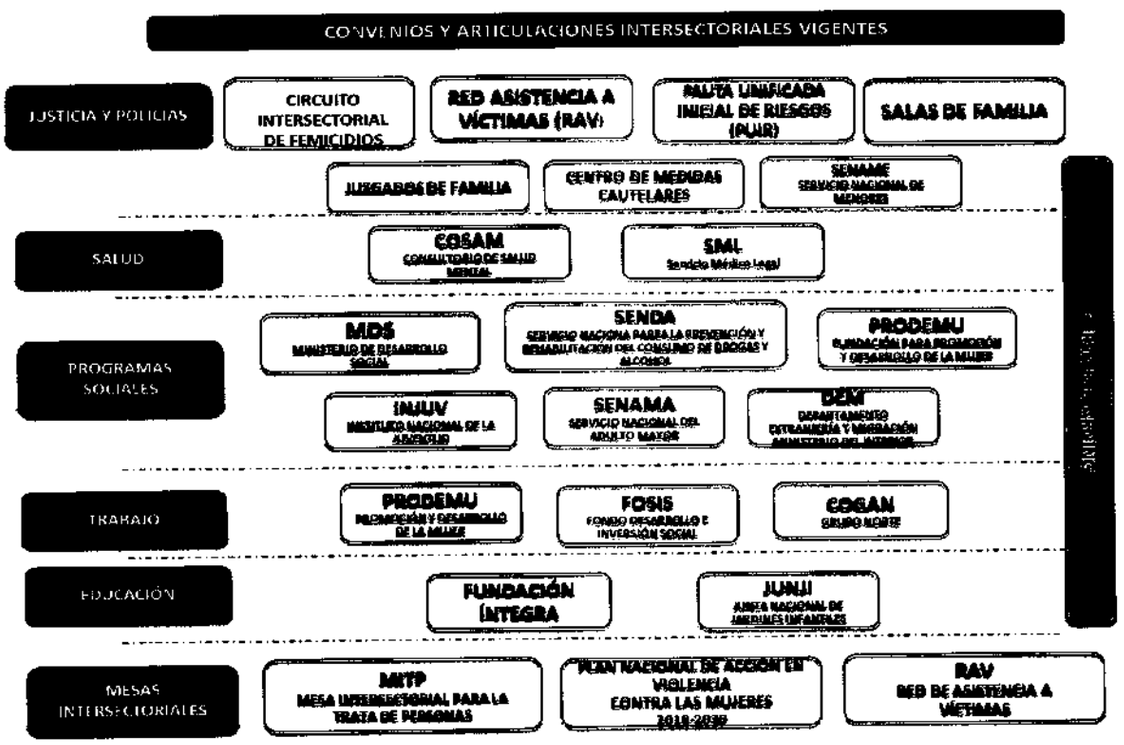
- Gestión de redes con fines de intervención.

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[13]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

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

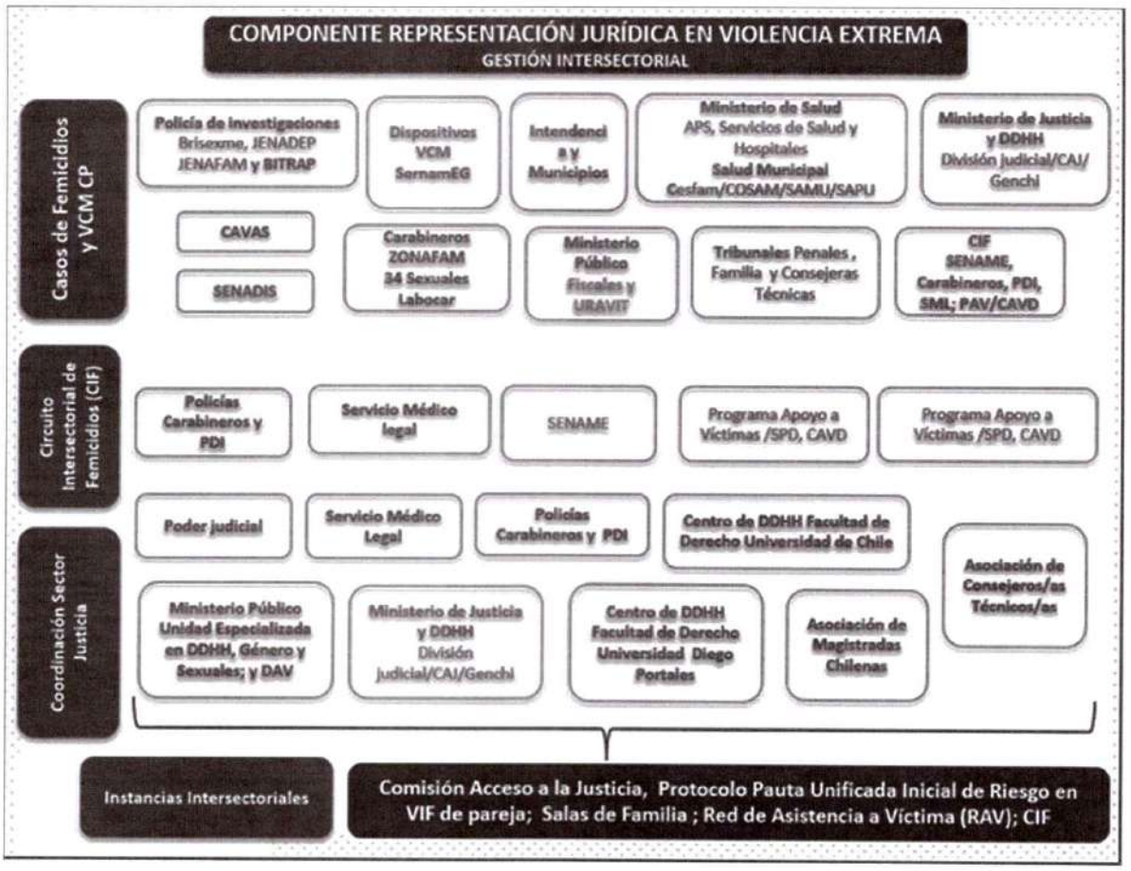
Diagrama Nº 4: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM



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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

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

Para lo anterior, es necesario que los equipos se coordinen con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes. Asimismo, con la red SernamEG del territorio (diversos programas en las áreas de Mujeres y Trabajo, Violencia contra las Mujeres, Mujer, Sexualidad y Maternidad, Mujer, Ciudadanía y Participación), Programa

Familias - Seguridades y Oportunidades[14], Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

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

Los sectores prioritarios para estos fines son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o Centro de Salud Mental, etc.), Educación (Jardines infantiles vía transferencia Municipal si existieren, y salas cuna JUNJI e Integra, establecimientos educacionales, Departamento de Educación Municipal), Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municiplo (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 y hombres en atención.

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

Población Objetivo:

Mujeres de 18 años y más, que viven o hayan vivido una o más de las siguientes manifestaciones/expresiones de violencia de género:

- Violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.
- Violencia sexual por conocidos o desconocidos.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, y que han sido usuarias de Centros de la Mujer y/o Casas de Acogida.
- Mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, que requieren representación jurídica en audiencia preliminar en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.
- Víctimas de violencia de género grave, que requieren adopción 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.
- Sobrevivientes de Femicidio frustrado y familiares de mujeres víctimas de femicidios consumados, que requieren representación jurídica.
- Víctimas de violencia de género que se contacten al fono orientación SernamEG 1455.
- Usuarias de dispositivos SernamEG, con riesgo grave y/o vital, para las que se solicita activar llamado de emergencia.
- Población que llama al fono 1455 para orientación e información en violencia de género.

Potencial:

Mujeres de 18 años y más que han sido víctimas de: violencia de género por parte de su pareja y/o ex pareja; violencia sexual por conocidos o desconocidos y mujeres migrantes vulneradas por trata de personas y en situación de explotación; Familiares de mujeres víctimas de femicidio consumado.

1. **e) Componente: Reeducación de Hombres que ejercen Violencia de Pareja**

Dispositivo: "Centro de Reeducación de Hombres"

1. **Objetivos**

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

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

2. Modelo de intervención del dispositivo

Planteamiento y Justificación del Dispositivo

Los "Centros de Reeducación de Hombres" nacen en el año 2011 como parte de la estrategia SernamEG para avanzar en la erradicación de la violencia contra las mujeres.

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

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

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

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

La intervención con hombres que ejercen violencia de pareja en el "Centro de Reeducación de Hombres" es de tipo psicosocioeducativa, ya que contiene elementos de la socioeducación, así como también de psicoterapia, lo que se detallará más adelante en el presente documento.

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

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

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

Al mismo tiempo los hombres contaran con un espacio de participación y reflexión que les permita trabajar para superar el ejercicio de la violencia, visibilizando, en ellos mismos elementos de responsabilización y cambio, que faciliten la emergencia de nuevas formas de relación con lo femenino y estrategias para desarrollar alternativas al ejercicio de la violencia en contra de sus

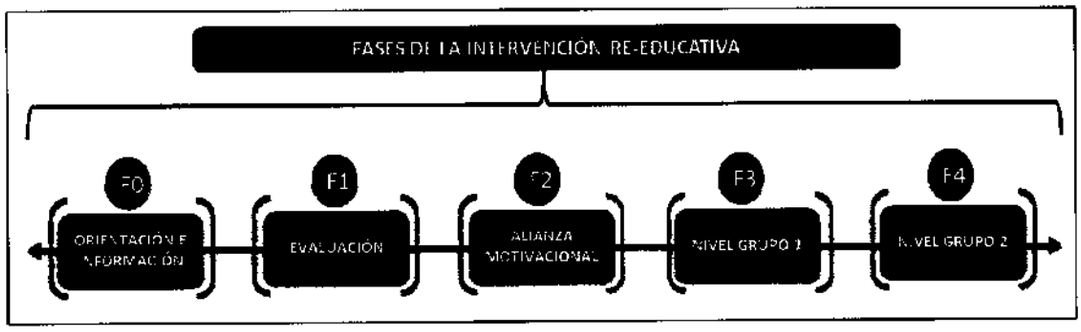


parejas.

a. Flujo de Intervención

El modelo del "Centro de Reeducación de Hombres" se estructura en base a distintos momentos de intervención, que son entendidos como fases, ya que no implican una linealidad rígida, ni un límite tan claro entre una etapa u otra.

Diagrama N°4: Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2018.

Orientación e Información Servicio abierto al público en general, donde la ciudadanía podrá realizar consultas en torno a la VCM y otras temáticas afines se entregará orientación e Información.

Es importante tener presente, que las diferentes consultas que se reciban en los centros, incluyen a una amplia diversidad de personas se debe generar facilidades para que las personas puedan expresar sus dudas, en una relación de respeto y aceptación, en un clima de acogida e integración.

Este tipo de atenciones se debe registrar como Orientación e Información, para visibilizar la demanda existente en el territorio, además de los tiempos y temáticas abordadas en la instancia. Se debe recoger en un listado que se incluirá en el reporte mensual de gestión del Centros de Reeducación de Hombres.

En la eventualidad que una mujer asista a algún "Centro de Reeducación de Hombres" a consultar, pues está expuesta a una situación de violencia, se le derivará al Centro de la Mujer correspondiente a la comuna de residencia/trabajo, haciendo uso de la ficha de Orientación e Información.

En esta línea se espera que cada dispositivo, como parte del trabajo intersectorial desarrolle conversaciones con las instituciones o comunidades de migrantes presentes en su territorio, que les permita contar con apoyo en el caso de requerirse intérprete lingüístico o traducción en lengua

de señas. El ejecutor deberá proveer este servicio en caso de requerirse, siempre y cuando exista la disponibilidad presupuestaria en la Dirección Regional respectiva; además será necesario que en el proyecto de funcionamiento del dispositivo se consideren dentro de la distribución presupuestaria recursos para responder a esta eventualidad.

Fases de intervención reeducativa

Fase 1: Evaluación

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

Se desarrolla en 4 sesiones individuales –con una duración de 45 a 75 minutos, en el plazo de un mes con una periodicidad semanal-, cuyo objetivo es una evaluación para el ingreso al proceso de intervención, incluyendo el encuadre15 de reglas y excepciones en un marco de confidencialidad. Aquí se consideran los antecedentes entregados tanto por los hombres como por sus parejas o ex parejas, es decir, a modo de contraste se debe contar con el reporte de la mujer realizado en el Dispositivo VCM SernamEG, Centro de la Mujer u otras dependencias.

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

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

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

Esta realidad presenta un desafío para la política pública que contempla la atención de diversidad en los "Centros de Reeducación de Hombres". En la práctica han acudido diversos tipos de pareja (GTBI), en estos casos se recomienda en general tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

Mantener una acogida de las consultas y requerimientos, facilitando un espacio de contención y escucha activa, basado en el respeto y la integración de las necesidades de los/as consultantes.

Tener presente que el enfoque de género analiza relaciones de poder que determinan, por ejemplo, el privilegio del uso de poder de un género socialmente aceptado como hegemónico por sobre otro puesto en el lugar de la obediencia y sumisión, no basado en las características físicas centrado en el sexo biológico, sino en las características del ejercicio de este poder que se traduce en violencia hacia su pareja o ex pareja.

Se recomienda la atención en el diseño de sesiones individuales para ir cumpliendo las diferentes fases del proceso, incluyendo, si es el caso una intervención reeducativa de manera individual.

En el caso y como ha ocurrido, que se ingresen parejas diversas, población LGBTI, se debe solicitar apoyo y asistencia técnica al nivel regional y nacional para ir ajustando de manera técnica la mejor intervención en cada caso.

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

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

La pertinencia del ingreso a reeducación grupal de hombres con características de negadores rígidos, estará dado por un mínimo de reconocimiento observado en el proceso de evaluación, así mismo haber cumplido los criterios de inclusión al programa, cumplir con la asistencia a las sesiones programadas, y haber respondido adecuadamente a las tareas propuestas por los profesionales durante la fase de evaluación. (Consultar anexo "Negadores de la violencia de Genero"

Los hombres que no cumplan los criterios de ingreso ni con lo anteriormente señalado no serán ingresados y se recomendará su asistencia a terapia individual para trabajar las resistencias identificadas en la evaluación.

En relación a la solicitud de ingreso de hombres que anteriormente estuvieron asistiendo al dispositivo, se podrá estimar su reingreso debiendo cumplir con todas las fases de intervención del modelo nuevamente, tomando en cuenta los motivos por los cuales se desvinculo en su primera asistencia al dispositivo.

Coordinación "Centro de Reeducación de Hombres" – "Centro de la Mujer".

Es fundamental la colaboración entre los diferentes dispositivos SernamEG en los territorios para una respuesta coordinada e integral a la violencia, para definir estrategias de abordaje de los casos en común, generar flujos adecuados de atención y prevención que faciliten la disminución de situaciones de VCM en los territorios.

En la "Evaluación de la Violencia Contra la Mujer, es prioridad obtener el relato de esta experiencia para generar el reporte, siendo éste un instrumento que busca obtener de manera fidedigna, información acerca de las características, frecuencia y gravedad de la violencia ejercida por el hombre en contra de su pareja o ex pareja. Es importante que en el primer contacto con la mujer, se realice desde el Centro de la Mujer correspondiente a su comuna, y que se obtenga la información respectiva para generar generar las alertas sobre el inminente riesgo en que se encuentran las mujeres. Esta información además, es un insumo determinante para concretar el ingreso del hombre al proceso grupal reeducativo, en los Centros de Reeducación.

El reporte debe ser detallado a partir del relato de las mujeres de los episodios o escenas de violencia vividas, de manera concreta y detallada, no de manera general. Lo anterior permitirá evaluar a través de ejemplos concretos los comportamientos específicos en una situación de violencia dada, también permitirá conocer tiempo y espacio en que estas ocurren, y explorar los contexto y significados de los conflicto subyacentes en las conductas de violencia. Estas escenas o momentos violentos reportados por la mujer, deben estar ubicados temporal y espacialmente: cuándo ocurrieron (fecha y período aproximado), y dónde (lugar, escenario). Ya que se requiere el análisis del comportamiento violento real de lo que sucedió y no sólo las opiniones y las explicaciones de los hechos de ellas.

Esta información será un insumo importante para que la dupla psicosocial del Centro de Hombres pueda evaluar de manera ajustada, en coordinación con la dupla psicosocial del Centro de la Mujer que corresponda, la realidad, la negación y minimización, así como el tipo de violencia principal desarrollada, por parte de un hombre que se encuentra en etapa de evaluación para el ingreso al programa reeducativo grupal.

El reporte es responsabilidad de ambos centros, para lo cual se requiere de coordinación de los/as profesionales de las duplas psicosociales de ambos dispositivos, es importante mantener el

compromiso en que esta gestión se realiza de manera óptima, ya que a la base se encuentra la necesidad de promover la protección de las mujeres. Más aun, cuando se da el caso que tanto la mujer como el hombre son ingresados a atención en las diferentes fases, en ambos dispositivos, para ello es necesario realizar reuniones de coordinación periódicas que incluyan análisis de procesos de intervención.

El CDM realizará el primer contacto con la mujer que se encuentre dentro de su focalización territorial. De no lograr contacto, luego de tres intentos con estrategias distintas (telefónica, correo, VD), el "Centro de Reeducación de Hombres", a través de la coordinación o la trabajadora social, si el caso así lo estimara, realizará gestiones para establecer el contacto con la mujer.

Fase 2: Alianza Motivacional

En esta fase de la intervención se deben considerar dos aspectos centrales: i) la alianza de la relación emocional o vínculo positivo; ii) acuerdo en objetivos y tareas.
Se realiza en 4 sesiones individuales –con una duración de 45 a 75 minutos, en el plazo de un mes con una periodicidad semanal- cuyo objetivo es la conformación del vínculo, el encuadre, contrato de intervención y la co-construcción del plan individual de intervención. En esta fase se deben evaluar los requisitos para la firma del contrato terapéutico, de los hombres que pasan a la intervención re-educativa grupal.

Fase 3: Grupo Primer Nivel

Esta cuarta fase incluye 12 sesiones grupales –para cada hombre, con una duración de 120 minutos, en el plazo de tres meses con una periodicidad semanal- donde se trabaja en la detención, disminución y eliminación de la violencia física, amenazas, intimidación y la violencia sexual.
Se trata de un grupo semi-abierto y con una guía de temáticas circulares, entregada desde el Nivel Nacional de la Unidad VCM. En esta fase, la intervención se realiza en dupla psicosocial de carácter mixto (mujer y hombre) con el fin de homologar ambos discursos como igualitarios y válidos ante los hombres intervenidos.
Previamente en el diseño y co-construcción del Plan de Intervención Individual (PII) se habrá evaluado si los hombres pueden entrar a grupo de primer nivel de negadores rígidos o de alto riesgo, o a grupo de primer nivel con hombres que presentan un mínimo de reconocimiento y un mínimo de motivación, además de definir si se requieren sesiones individuales para abordar factores relacionados con los objetivos y temas del primer nivel.
La intervención bajo un plan individual de cambio, es un diseño tendiente a ser un 'traje a medida', que considera las particularidades de la forma de violencia del sujeto, la fase en la que se encuentra respecto al cambio, su personalidad, su historia, sus rasgos, su esquema de mundo, sus palabras. En este sentido, la estructura del programa de intervención (nº de sesiones, secuencia

de sesiones y temas, herramientas y técnicas) debe estar supeditada, dependiendo del tiempo disponible de la dupla, a los objetivos de la intervención y a la fase en la que se encuentra cada sujeto respecto a estos objetivos.

Es importante destacar, como criterio de intervención que, los procesos de las personas, tienen prioridad sobre la estructura de las sesiones propuestas en el modelo; así como también los objetivos de las fases y de las distintas sesiones tienen prioridad sobre las actividades e instrumentos. Esto puede implicar hacer adaptaciones para cada sujeto, como por ejemplo, con un sujeto que no ha ejercido violencia física se podría sólo abordar de manera educativa y más breve (sólo como reseña o lectura) los temas de las 3 sesiones de abuso físico, a modo preventivo. Otras posibilidades serían hacer diferentes planes para hombres, como por ejemplo, un hombre con un sólo episodio de abuso físico podría necesitar menos sesiones que otro con 7 o más años de abusos físicos; el segundo requeriría un trabajo más continuo y sistemático en el tiempo, más exploración y probablemente sesiones individuales de reforzamiento.

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

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

Los contenidos del primer nivel, se encuentran en la guía temática16, que tiene un carácter circular, en el sentido de que los contenidos se repiten en el tiempo. Aun así, es importante considerar que los hombres pueden hacer más o menos sesiones de las planificadas, lo que dependerá del diseño del PII (Plan de Intervención Individual).

Fase 4: Grupo de Segundo Nivel

Esta cuarta fase de la intervención incluye 15 sesiones grupales –para cada hombre, con una duración de 120 minutos, en el plazo de tres meses y medio con una periodicidad semanal- cuyo objetivo es detener, disminuir y eliminar la violencia psicológica, el abuso emocional, el aislamiento, y el privilegio masculino, se trabaja la deconstrucción del abuso económico, y la manipulación a través de los hijos e hijas, trabajando empatía y formas de paternidad responsable. Además de cada una de estas formas de violencia, se explora y reeduca en las formas opuestas o de buen trato en la pareja. El objetivo no es sólo que los hombres dejen de golpear y maltratar,

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

sino promover en el hombre que ejerce violencia un cambio hacia una relación de pareja igualitaria, democrática, afectiva y satisfactoria.

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

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

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

Salida del dispositivo

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

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

Con esta información, se elabora un breve informe de evaluación, de tipo cualitativo, sobre los resultados de esta primera intervención en relación a la violencia. Debe contener una síntesis de la evaluación de los/as profesionales que atienden los hombres y recepcionan el Reporte de la Mujer. Es importante darle relevancia al reporte de la mujer, ya que este en definitiva insuma información relevante para evaluar el cambio real de las conductas violentas.

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

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

Tiene relevancia aclarar que el proceso reeducativo es permanente y requiere un compromiso por parte de los hombres, que permanezca en el tiempo. En este sentido, debe reforzar en los participantes que la problemática no ha "sido superada", sino que tiene las herramientas para evitar la violencia y esto no asegura que no vuelva a desarrollar nuevos episodios. Lo que se

espera es que pueda detectar y ver su comportamiento, reacciones y responsabilidades... manejarlos y dar salidas alternativas, basadas en el respeto, la inclusión y la equidad hacia su pareja o ex pareja, como a la comunidad en general.Se ofrecerá el apoyo de SernamEG en su oferta para la protección de las mujeres, así las parejas o ex parejas de los hombres tendrán un circuito de apoyo y atención que debe quedar como una red efectiva en caso que ellas así lo estimen.

Si algún hombre cambia residencia a otra región, y desea continuar la intervención, se le entregarán los datos del Centro DE REEDUCACION DE HOMBRES que corresponda para que pueda establecer el contacto y continuar con la intervención. Además, se informará vía correo electrónico al Centro respectivo, lo anterior para conocimiento por parte del equipo y hacer envío de los antecedentes de la intervención que haya recibido, para contextualizar al equipo que lo recibe, sobre el caso y para que pueda tomar contacto con el hombre que se ha trasladado de región.

Grupos de auto ayuda con egresados del modelo "Centro de Reeducación de Hombres"

Durante la intervención, sobre todo en las últimas instancias grupales, algunos hombres se plantean la posibilidad de continuar aprendiendo y creciendo con el apoyo de sus compañeros y expresan el deseo de continuar siendo parte de un grupo o red de apoyo.

Esta iniciativa se enlaza con la orientación de incorporar a los hombres egresados en acciones que profundicen su compromiso por la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Se recomienda mantener el apoyo y la motivación hacia los hombres que se muestran interesados y sensibilizados para mantenerse cohesionados en torno al crecimiento personal y al trabajo continuo por erradicar todas las violencias de sus vidas. En este caso, se orienta a la facilitación del espacio físico del centro para la realización de un grupo de auto ayuda con los hombres egresados, con el apoyo de la dupla profesional. El sentido estará puesto en la creación de un espacio que les ayude a mantener el cambio conductual considerando que la cultura externa es predominantemente patriarcal.

El apoyo no significa planificar, analizar metodologías, tampoco hacer presencia obligatoria, si no por el contario ofrecer el espacio físico de los Centros a lo menos en tres encuentros que signifiquen un punto de partida para este grupo de hombres.

Apoyar con material didáctico los encuentros, incentivando a los propios hombres a seguir desarrollando autonomía para dar continuidad y desarrollo a sus grupos con apoyo del "Centro de Reeducación de Hombres", para reforzar la iniciativa propia de estos grupos de egresados, a la par de ir realizando los seguimientos correspondientes a cada caso.

Se busca la mantención de la responsabilización y asumir en la comunidad un compromiso por la no violencia, partiendo desde sus propias historias de reeducación que aporten en el fortalecimiento de redes de hombres comprometidos por erradicar la violencia contra las mujeres y niñas/os.

Seguimiento

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

También se practica seguimiento a los hombres que desertan en la fase de evaluación, éste se realiza a los 15 días y los dos meses de la deserción. A aquellos hombres que desertan en cualquier otra etapa distinta a la evaluación deben tener seguimiento al primer, tercer y sexto mes de su deserción. Estos seguimientos se realizan tanto a los hombres como a las parejas, ya que así es posible detectar situaciones de riesgo y derivar a la Oferta VCM SernamEG, según corresponda.

Respecto de los seguimientos de egresos, éstos comprenden llamadas telefónicas o entrevistas presenciales, se deberá evaluar si algún caso requiere de visita domiciliaria. En todos los casos el seguimiento se realizará con el hombre y también con su pareja o ex pareja.

Los tiempos de seguimiento en estos casos, están dados por el compromiso asumido y desarrollado por el hombre en el programa para el "Centro de Reeducación de Hombres", que comprende haber completado todas y cada una de las fases reeducativas. Se considerará un tiempo más extendido para el primer seguimiento y una secuencia de contactos, que complete un año de indagación del impacto del programa. Significa que: seis meses se considera un tiempo razonable para contactar tanto al hombre como a su pareja o ex pareja, e indagar como ha continuado aplicando las herramientas adquiridas y constatar que se haya abandonado el uso de las violencias en sus relaciones afectivas cercanas. A los tres meses y nueve meses se completa la secuencia de un tiempo más extendido y considerable de ser evaluado.

El seguimiento siempre es una acción necesaria, y en el caso de deserción este seguimiento debiera realizarse en un tiempo más acotado, debido a que las razones para haber abandonado el proceso reeducativo, responden a diferentes motivaciones, entre ellas el rechazo que suscita en ellos enfrentarse a sus propias creencias, sentimientos y conductas que por mucho tiempo han sido naturalizadas. Además el abandonar el proceso de intervención se debe consignar como un incumplimiento, por ejemplo en hombres que abandonan el vínculo con los profesionales, en etapas de Alianza y grupal, han trabajado y reconocido el uso de violencia, sin embargo, abandonan y dejan abierta la posibilidad de no tomar en cuenta ese reconocimiento como una oportunidad de cambio y pueden volver a usar las violencias con sus parejas u otras nuevas parejas que establezcan.

Por estas razones, es que los seguimientos se intensifican y se realizan al primer mes, al tercer y sexto mes. Buscando con esto saber si ha recaído en la violencia y en qué tipo de violencia, para seguir apuntando a mantener abierto el vínculo con el programa para "Centro de Reeducación de Hombres" y posibilitar un posible reingreso.

Más imperioso es el tiempo que se requiere para el seguimiento a hombres que desertan en la primera etapa e incluso en las primeras sesiones de evaluación.

Con el objetivo de conocer su situación actual, respecto de sus conductas violentas y para indagar como ha seguido su vinculación con la persona a la cual violentó, se realiza la consulta a la mujer respecto al nivel de riesgo en que se encuentra. Todo lo anterior permitirá conocer la visión actual del hombre respecto a sus conductas violentas después de las primeras atenciones en el programa "Centro de Reeducación de Hombres". Lo anterior, porque muchos hombres no encuentran satisfechas sus expectativas, mediatizan o incluso justifican sus conductas violentas, hacen abandono del vínculo, lo que podría, aumentar el riesgo de ejercer violencia, en los días posteriores a su asistencia al centro. Por estas razones es que a los quince días es recomendable conocer la situación tanto del hombre como la de la pareja o ex pareja y a los dos meses, por si existiera un cambio significativo en la seguridad de la víctima.

Tabla de Seguimientos

Seguimiento de los Desertados en la Evaluación (desertan dentro de las sesiones de evaluación)	
A los 15 días de la Deserción	**A los 2 meses de la Deserción**
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia	

Seguimiento de los Desertados en el Proceso de Intervención (desertan entre la primera sesión de la Alianza hasta antes del Egreso)		
Al primer mes de la Deserción	**A los 3 meses de la Deserción**	**A los 6 meses de la Deserción**
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		

Seguimiento de los Egresos (terminan todas las sesiones de 2º nivel o egresan en 2º nivel)		
A los 3 meses del Egreso	**A los 6 meses del Egreso**	**A los 9 meses del Egreso**
Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		

Listas de espera

La demanda permanente por atención en los "Centros de Reeducación de Hombres", ha sido creciente, en cada periodo de implementación de la oferta de atención en los centros a lo largo del país.

Por esta razón, es que existe la necesidad de crear listas de espera, en la medida que la demanda sobrepasa la atención planificada por el equipo profesional, en relación a esto se sugiere lo siguiente:

Creación de un listado de hombres que esperan la evaluación para el ingreso al proceso reeducativo grupal.

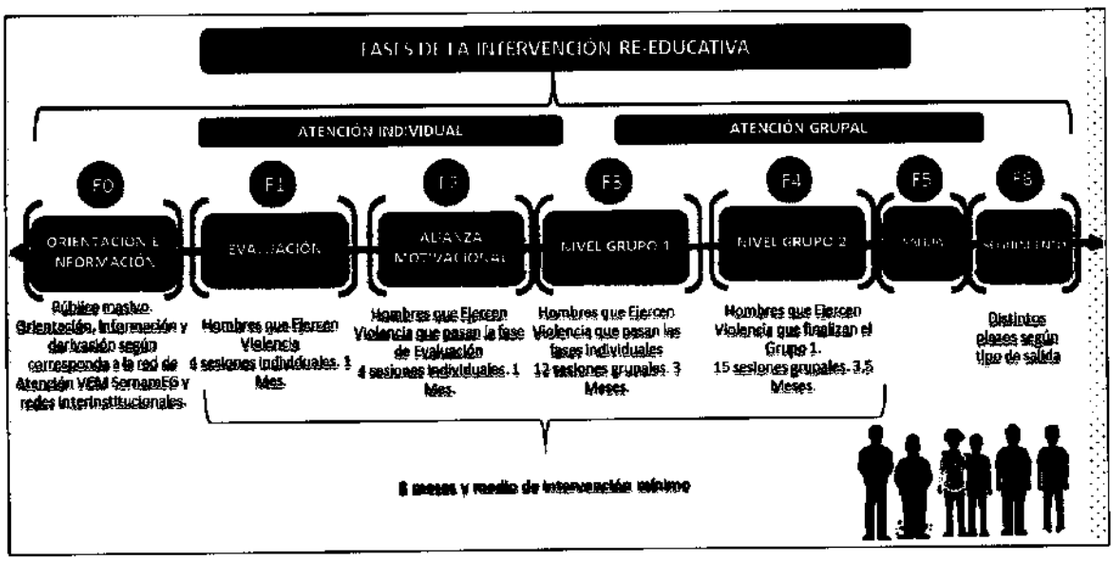
Se procederá a incorporar a la atención a hombres en espera, una vez que se produzcan cupos en las diferentes horas para entrevistas programadas, se correrá la lista a medida que los hombres no se presenten o no respondan a la convocatoria a entrevistas de evaluación.

Se podrá hacer excepciones en el caso de hombres que consulten por el cupo solicitado, se presenten al centro, envíen correos o se manifiesten interesados en asistir a los diferentes centros, mostrando preocupación por establecer contacto con los centros reeducativos y comenzar lo antes posible, su proceso de intervención y cambio.

Se analizarán casos que soliciten atención desde instituciones y que requieran cierto control social, toda vez que el hombre manifieste interés por asistir. Se deberá tener presente que la violencia es responsabilidad de los hombres y no de los centros o profesionales y se espera que esta conciencia tenga una mínima movilización de parte del hombre y no de terceras personas o instituciones.

Es importante señalar que la atención anual y su cobertura debe planificarse adecuadamente para asegurar que los cupos acordados sean coherentes con la capacidad de atención, tomando en cuenta fechas hitos y periodos de mayor carga de trabajo, velando por la incorporación de hombres que se ajusten más al perfil para reeducación grupal.

Diagrama N°5: Resumen Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2019.

3. Duración de la Intervención:

La duración total del proceso reeducativo tanto en sus fases individuales como grupales, se extiende desde los 8 meses y medio al año, dependiendo del compromiso de los hombres por asistir y cumplir con cada una de las fases de intervención, en el caso de faltar a alguna sesión de trabajo, esta deberá ser reagendada y cumplirse, ósea debe ser recuperada, lo que signifique una extensión en la duración del proceso reeducativo.

Población Objetivo

Mujeres ex parejas y/o parejas de hombres que ejercen violencia y que cumplan con el perfil de ingreso al "Centro de Reeducación de Hombres". (Por cada hombre que ingresa hay a lo menos una mujer beneficiada).

Criterios para el ingreso

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

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

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

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

4. Requisitos para el desarrollo del componente

Inducción y Transferencia

Corresponderá a SernamEG Regional realizar inducción a los equipos nuevos de dispositivos, sin embargo cuando se realicen cambios de profesionales durante la ejecución del proyecto, será

responsabilidad del Ejecutor y Equipo del dispositivo realizar la inducción. Este proceso debe estar en conocimiento de la DR, para ambos casos se debe dejar respaldo en la carpeta de recurso humano del dispositivo un documento que certifique que ésta se realizó. En ésta debe consignarse los documentos entregados, las instancias de transferencia técnica y ser firmado por la/el profesional que ingresa al dispositivo. Lo que será revisado por supervisión técnica, cuando se realice supervisión del ámbito recurso humano.

En el caso de dispositivos en ejecución, de existir nuevos lineamientos o actualizaciones de las Orientaciones Técnicas, será responsabilidad de la supervisión técnica de la Dirección Regional de SernamEG realizar la trasferencia técnica respectiva, con tal de asegurar que los dispositivos incorporen los nuevos lineamientos en la ejecución de su proyecto.
Desde la supervisión/asesoría técnica del dispositivo se generarán instancias de asesoría y transferencia en formato presencial y/o virtual que permita apoyar y fortalecer las competencias técnicas de los equipos. Será responsabilidad del ejecutor fortalecer las competencias técnicas de los equipos para responder de manera óptima a la atención.

- Protocolo de procedimientos OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.

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

Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo

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

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

2.

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

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

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

- Conexión a Internet ADSL mínima de 10 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

5. Cobertura

Actualmente, existen 15 Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, uno en cada región, excepto en la Región de Ñuble. Dichos centros tienen una cobertura regional, teniendo capacidad para recibir las consultas de hombres de todos los territorios pertenecientes a las distintas provincias y comunas de cada región, manteniendo la cobertura acordada según convenio en cada región.

Los dispositivos "Centro de Reeducación de Hombres" tienen cobertura regional, por tanto un hombre proveniente de cualquier comuna podría ingresar a cualquier dispositivo ubicado dentro de su región de residencia.

A partir de lo anterior, es que en el caso de este dispositivo, no se requiere la realización de convenios y/o acuerdos de colaboración para hacer operativa su implementación, en tanto los hombres que ingresan podrían provenir desde cualquier comuna de la región.

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[17], 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

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

- 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.

7. Comunicaciones en convenio 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

- Para ello el "Centro de Reeducación de Hombres" deberá realizar un trabajo de coordinación con otras instituciones que abordan la temática de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de promover la articulación de una respuesta comunitaria coordinada e integrada, mediante un trabajo interinstitucional e intersectorial, que permita una respuesta, eficaz y oportuna en los territorios para detener la violencia contra las mujeres.
- Esta respuesta debe articularse entre instituciones, organizaciones, asociaciones y sociedad civil en los territorios, que abordan la problemática de la violencia contra la mujer, entendiéndola como una violencia por razones de género, estandarizando prácticas y procedimientos que tengan como objetivo central la seguridad de las mujeres y la toma de conciencia y la responsabilización de los hombres que la ejercen.

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

FISCAL

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

- Los principios básicos de esta articulación de redes en torno a la respuesta comunitaria deben ser:
- La seguridad de la mujer.
- La responsabilización del hombre que ejerce violencia.
- Contribuir a la desnaturalización de la violencia en la comunidad.

f) Periodo de ejecución

La duración del dispositivo será desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020.

g) Equipo Ejecutor

Roles:

- Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

- Otorgar atención de calidad a las mujeres, niñas/os, hombres atendidos en los diversos dispositivos;
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando;
- Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio;
- Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG, entre ellos, en los encuentros anuales de dispositivos de la Unidad VCM de la región, generados por los Equipos Regionales;
- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida (mujeres, niñas/os, hombres);
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;

- Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida;
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros.

Requisitos y Funciones del Equipo Profesional

A continuación, se detalla la composición que debe tener el equipo de dispositivo, considerando los requerimientos mínimos para dar cumplimiento a la implementación del modelo Centro de Reeducación de Hombres. En este sentido, **se deberá velar por el cumplimiento de los requisitos señalados para cada cargo del equipo técnico.**

Cabe señalar que, en la implementación del dispositivo, cada Dirección Regional, en colaboración con las entidades ejecutoras, podrá mejorar y/o complementar la implementación de la oferta como, por ejemplo, integrar a más profesionales y/o aumentar las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, **siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG, y de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de entidad ejecutora.** Para ello, se deberá consignar en los respectivos proyectos de ejecución, la fundamentación técnica que sustenta las modificaciones que se considera pertinentes de implementar.

Tabla Nº 2: Requisitos y Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador/a	- Título Profesional: Trabajador/a Social, Psicólogo; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, masculinidades y atención con hombres que ejercen violencia; - Gestión de redes	- Supervisar y asesorar la gestión del proyecto y equipo profesional; - Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y sesiones videadas, llevando actas de las mismas; - Coordinar la realización de	44 horas

	institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	actividades por cada línea de acción del Programa de Prevención; - Otorgar atención de calidad a los hombres atendidos en los "Centro de Reeducación de Hombres"; - Realizar primeros contactos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres que postulan a los "Centros de Reeducación de Hombres"; - Realizar derivación a los Centros de la Mujer, Casas de Acogida, CVS o Casa de Trata en caso de ser pertinente; - Reemplazar a una o un integrante de la dupla en caso de ser necesario. - Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la VCM en el territorio; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo.	
Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Conocimiento en género, violencia de género, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e institucionales	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del "Centro de Reeducación de Hombres", derivando y/o referenciando cuando se requiera; - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva; - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial;	44 horas

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

	psicosocial, perspectiva integrada clínico-comunitaria, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento en metodología de trabajo grupal; - Deseable experiencia en intervención directa con hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculInidades.	- Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva. - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial. - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Apoyo Administrativo	- Deseable Titulo Técnico en administración, secretaria u otro. - Manejo computacional y de registros de	- Apoyar la administración y gestión general del Centro de Reeducación de Hombres; - Cumplir funciones de recepción telefónica y presencial a hombres que consultan al Centro de Reeducación de Hombres, en la que entrega hora	44 horas

	información.	para primera acogida con los y las profesionales en el Centro de Reeducación de Hombres. - Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa de la Encargada Regional de VCM y del Centro; - Realizar las copias correspondientes en DVD de cada una de las sesiones de intervención, una copia en DVD para la Encargada Regional de VCM y otra para el Centro18; - Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones; - Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.	

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Siempre debe existir una dupla psicosocial hombre-mujer[19] que interviene en todo el proceso de intervención con hombres en el Centro. La presencia de la mujer en las intervenciones grupales es parte fundamental del modelo de intervención, ya que "este modelo comprende la violencia masculina como un patrón de comportamientos con la finalidad (consciente o inconsciente) de mantener una asimetría relacional basada en el control y el poder". Se pretende quebrar así la asimetría que no correspondería a una intervención sólo de hombres, por el contrario, el enfoque de género se hace práctico al permitir la presencia de la mujer en todas las fases de reeducación que emprende el hombre que ejerce violencia. Tanto así que, si en alguna ocasión la profesional de la dupla no puede asistir, deberá reemplazarla la Coordinadora del "Centro de Reeducación de Hombres" o la sesión se suspende.

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

[19] Es necesario señalar que el hombre puede ocupar el cargo tanto de psicólogo como de trabajador social, así como la mujer puede ocupar el cargo de psicóloga o trabajadora social.

Responsabilidades

Las responsabilidades técnicas y financieras del ejecutor y de SernamEG regional están estipuladas y deben cumplirse según lo establecido en el convenio suscrito por ambas partes.

Proceso de selección

Se adecuará a lo indicado en Convenio suscrito entre la Dirección Regional y la Entidad Ejecutora.

9. Instrumentos de Gestión

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. Durante el mes de diciembre, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes con copia a la Encargada Regional, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del convenio previa autorización de la dirección regional de SernamEG. 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.

Acuerdo Colaborativo y/o convenios con otras instituciones

El acuerdo colaborativo es un documento cuyo formato será entregado por SernamEG. Dicho documento deberá ser elaborado en los casos que se haga irradiación. El Acuerdo Colaborativo da cuenta de la o de las líneas de acción que se implementarán en el territorio irradiado, los acuerdos administrativos, financieros, duración, difusión, entre otros aspectos. Este documento deberá ser firmado tanto por el ejecutor como por el municipio irradiado.

Como ya fue señalado, en el caso de este dispositivo, no se requiere la realización de convenios y/o acuerdos de colaboración para hacer operativa su implementación, en tanto los hombres que ingresan podrían provenir desde cualquier comuna de la región.

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

"Centro de Reeducación de Hombres"

FICHAS ESPECÍFICAS "CENTRO DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES"

- Ficha de Orientación e Información:

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a hombres que acuden al dispositivo. Su objetivo es dar cuenta de todas las atenciones de orientación, información y acciones coordinación y derivación en VCM realizadas por el Equipo profesional a hombres que no necesariamente pasan a una fase de intervención psicosocial.

- Ficha Básica:

La Ficha Básica corresponde a un instrumento transversal a los dispositivos VCM y programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de los hombres que se atienden a nivel institucional.

En el caso de los "Centro de Reeducación de Hombres" sólo a aquellos hombres que decidieron continuar con el proceso de intervención y se encuentran la fase de ingreso a atención psicosocial.

- Ficha de Ingreso:

La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso del hombre a atención psicosocial, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Básica.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos del hombre, así como de la situación de riesgo y violencia ejercida en contexto de pareja o ex pareja anteriormente al ingreso.

- 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 el hombre.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia ejercida por el hombre, posteriormente al ingreso al dispositivo.

- Ficha de Seguimiento:

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Seguimiento posterior al término del proceso de intervención psicosocial, independiente del tipo de salida que haya tenido el hombre.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia ejercida por el hombre desde su salida del dispositivo.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe informatizarse en el sistema informático sólo un seguimiento según el tipo de salida que haya tenido el hombre, tal como se señala en la tabla N° X. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde informatizar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de los hombres atendidos.

Tabla N° : Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja

Egreso	• A los 3 meses (90 días)	✓
	• A los 6 meses (180 días)	Carpeta física
	• A los 9 meses (270 días).	Carpeta física
Deserciones en Evaluación	• A los 15 días	✓
	• A los 2 meses (60 días).	Carpeta física
Deserciones en Proceso de Intervención	• Al primer mes (30 días).	✓
	• A los 3 meses (90 días).	Carpeta física
	• A los 6 meses (180 días)	Carpeta física

- Guía SARA

La guía S.A.R.A. (Spouse Assault Risk Assesment) es una entrevista adaptada por A. Andrés Pueyo y S. López (2005), y constituye una guía de factores de riesgo empíricos (Cooper, 1993) y factores clínicos analizados estadísticamente para casos de "violencia contra la pareja". Esta guía contiene un conjunto de factores de riesgo más relevantes que anticipan la posibilidad de ejercer violencia contra la pareja. Está construida de un modo que su uso en la predicción futura de violencia.

Se completa por parte de los profesionales después de la primera entrevista de evaluación, al término del primer nivel grupal y al finalizar el proceso reeducativo grupal de nivel II antes del egreso. No es un instrumento informatizado.

- Cuestionario HARE Escala de Calificación de la Psicopatía Revisada (PCL-R)

Esta escala consiste básicamente en la operacionalización conjunta de los rasgos conductuales y caracterológicos de la psicopatía propuestos por Cleckley, que juntamente con la información complementaria penal, personal y biográfica, permite evaluar con alta confiabilidad diagnóstica y pronostica la psicopatía (Cuquerella et al., s.f.).

Se completa por parte de los profesionales después de la primera entrevista de evaluación. No es un instrumento informatizado.

- Cuestionario OQ.45.2

El cuestionario de autoevaluación OQ-45.2, mide resultados en psicoterapia, tanto antes después como sesión a sesión, fue desarrollado en Estados Unidos por Lambert (1996). La evaluación se hace a través de tres áreas: sintomatología, relaciones interpersonales y rol social.

Se autocompleta por arte de los hombres, durante las primeras entrevistas de evaluación, al término del primer nivel grupal y al finalizar el proceso reeducativo grupal de nivel II antes del egreso. No es un instrumento informatizado.

e) Supervisión

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

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado tanto por los niveles regionales como por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para el dispositivo "Centro de Reeducación de Hombres".

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

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

- 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, Transparencia 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.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la atención hacia la población atendida en materia de VCM
- 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 anual del dispositivo.

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

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.

- Al menos una video llamada20 para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Dos encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos de la Unidad en VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas prácticas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.
- Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas al Centro de Reeducación de Hombres.

f) Evaluación ejecutores

Evaluación de la Dirección Regional al Ejecutor

Durante los meses de junio, octubre y enero, el ejecutor será evaluado por la Dirección Regional del de SernamEG, a través de una pauta técnico-financiera, para constatar el estado de implementación del programa. En caso de detectar deficiencias en la ejecución, se generarán Planes de Mejora con compromisos para superar las dificultades que se presentan, los cuales, a su vez, serán supervisados desde la Dirección Regional SernamEG correspondiente.

g) Reportes e Informe de Gestión:

Periodicidad	Tipo de Registro/Informe	Fecha	Formato
Semanal	Registro de hombres en Sistema Informático VCM	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Mensual	Registro de información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de los hombres.	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Anual	Informe de Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo,	Según plazos estipulados en el convenio.	Según Formato definido por SernamEG.

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

	logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.		

h) Consentimiento para contacto futuro

Es necesario que cada vez que se atienda a un hombre se solicite firmar documento donde autorice 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.

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:

Panel de Caracterización	Responde al reporte de datos socioeconómicos de los hombres que reciben atención en Centros de Reeducación de Hombres, entre los cuales destacan: edad, sexo, situación educacional, situación ocupacional, identidad de género, afrodescendencia, estado civil, pertenencia a pueblo indígena u originario	Mensual, Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.

	y situación de discapacidad.		
Atención de hombres en Centros de Reeducación	Hombres ingresados en el año t más Hombres que habiendo ingresado en años anteriores se mantuvieron vigentes durante el año t	Mensual, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Atención de Orientación e Información de Hombres en Centros de Reeducación	Hombres que recibieron Orientación e Información durante el año t	Mensual, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Porcentaje de hombres según tipo de Salida de Centros de Reeducación en el año t	Hombres que tienen salida del dispositivo durante el año t	Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Porcentaje de Hombres egresados de Centros de Reeducación en el año t	Porcentaje de hombres con tipo de salida Egreso en el año t; respecto del total de las mujeres que tienen salida del dispositivo CDA Trata en el año t	Semestral y Anual	10,00%

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

Asimismo, corresponderá a la Unidad Nacional, a través de las personas designadas para esta tarea, capacitar y apoyar a los equipos de dispositivos en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información. Para ello, se entregará material de apoyo tanto a los dispositivos como a los Equipos regionales, que permita realizar 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 que se encuentre vigente o de aquel que se encuentre vigente, a partir de su experiencia.

11. Autocuidado

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

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

a) Cuidado de equipo

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

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

---

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.
- Asegurar espacios de vaciamiento y descompresión estructurados
- Compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas
- Establecimiento de relaciones de confianza en el equipo
  se trate del trabajo, como una instancia de celebración de cumpleaños, u otros.
- Estilos de liderazgo democráticos, ya que los estilos de liderazgos autoritarios y verticales aumentan la probabilidad de aparición de dinámicas de abuso y pérdida de resolución adecuada de conflictos.
- Fomentar la resolución no confrontacional de conflictos y diferencias.
- Registro y visualización de la traumatización de los equipos, informando de manera oportuna y clara de las dificultades a las jefaturas, para generar de parte de la institución (SernamEG), espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos.
- 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"***[24], 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

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

•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"**[25] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.

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

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 bi- mensuales 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

[25] Sluski 1998.

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

TERCERO: PUBLÍQUESE la presente resolución en el banner de transparencia del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, y archívese en los registros que corresponda.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA (S)

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

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

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género Gobierno de Chile	**ORIENTACIONES TÉCNICAS**	**VERSIÓN 1**
	FECHA: 18/12/2019	

ORIENTACIONES TÉCNICAS

"Centro de Reeducación de Hombres"

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		
Revisado por	23/12/2019		
Aprobado por	27/12/2019		

PRÓLOGO **6**

Contexto Nacional **8**

CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. **9**

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer 11

a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género. 11

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad 12

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG. **14**

Modelo de Gestión Programática del Servicio. 14

1. Gestión Programática **15**

a. Actores claves y sus funciones **15**

a.1 Actores Claves en Nivel Central: 15

I. Depto. De Ejecución de Políticas y Gestión de Programas: 15

II. Jefas de Programas y Equipos : 15

III. Control de Ejecución de Programas (dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión) 16

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional 17

I. Directora Regional: 17

II. Gestión de Programas Regional: 18

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial: 19

Ejecutores 19

b) Implementación 21

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

Funcionamiento del Sistema Informático 25

d) Protocolos: 27

e) Optimización territorial 27

Coordinación Intersectorial 28

a) Interinstitucional 28

b) Coordinación Intrainstitucional. 31

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS **33**

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM **33**

1. Planteamiento del problema **33**

2. Fundamentos teóricos y antecedentes **38**

2.1. Enfoques del modelo de intervención: **38**

3. Objetivos de la Unidad en VCM **45**

Objetivo General 45

Objetivos Específicos 45

Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG 46

4. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM **48**

a) Planteamiento (justificación) del problema **48**

b) Antecedentes **51**

c) Objetivos **55**

d) Recomendaciones para la gestión local del programa; **56**

e) Componente: Reeducación de Hombres que ejercen Violencia de Pareja 65

1. Objetivos 65

2. Modelo de intervención del dispositivo 66

a. Flujo de Intervención 69

Fase 1: Evaluación 70

Fase 2: Alianza Motivacional 76

Fase 3: Grupo Primer Nivel 76

Fase 4: Grupo de Segundo Nivel 78

Salida del dispositivo 79

Grupos de auto ayuda con egresados del modelo "Centro de Reeducación de Hombres" 81

Seguimiento 82

Listas de espera 85

3. Duración de la Intervención: 87

Población Objetivo 87

4. Requisitos para el desarrollo del componente 88

Inducción y Transferencia 88

Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo . 90

5. Cobertura 91

6. Materiales de apoyo 91

7. Comunicaciones en convenio con Ejecutores 93

8. Coordinaciones Intersectoriales específicas del dispositivo 94

f) Periodo de ejecución 95

g) Equipo Ejecutor 96

Roles: 96

Responsabilidades 105

Proceso de selección 106

9. Instrumentos de Gestión 106

a) Proyecto de Ejecución 106

Acuerdo Colaborativo y/o convenios con otras instituciones 107

b) Convenio 107

c) Plan de cuentas presupuestario 107

d) Registros administrativos 108

e) Supervisión 112

Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Regional y Nacional SernamEG al equipo local de ejecución 112

f) Evaluación ejecutores 114

Evaluación de la Dirección Regional al Ejecutor 114

g) Reportes e Informe de Gestión: 115

h) Consentimiento para contacto futuro 116

10. Resultados técnicos esperados 116

11. Autocuidado..... 121

Glosario..... 126

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.

La relevancia y visibilidad que ha dado Naciones Unidas a 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

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

puede también aceptar denuncias e investigar situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

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

Contexto Nacional

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

En sintonía con lo anterior, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera se ha propuesto avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos:

1. 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.
2. Terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte.

3. Asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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:

Ejecutores

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

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

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

- Implementar el Programa a nivel territorial considerando una infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio, avanzando hacia el cumplimiento de los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención a público a fin de promover

la igualdad de oportunidades y de inclusión social de personas con discapacidad (Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo año 2015).

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

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

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

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

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

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

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

b) Implementación

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

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

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

materiales de oficina y para el trabajo con participantes del programa, hojas, tonner, papelógrafos, plumones.

2. Equipo Ejecutor:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Funcionamiento del Sistema Informático

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

primer día hábil de cada mes para hacer el cierre de la subida de información del mes anterior.

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

Requisitos para el Sistema Informático

1) CPU Intel o AMD de 1,5 Mhz

2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)

3) Navegadores WEB CHrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (Noviembre 2019)

4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.

5) Internet dedicado de al menos 10 megas[8].

[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 éxcel u otro pertinente), manteniéndose los procedimientos y responsabilidades indicadas para los ejecutores.

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

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.

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 ello, por lo que se recomienda establecer las coordinaciones pertinentes. 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

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

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.

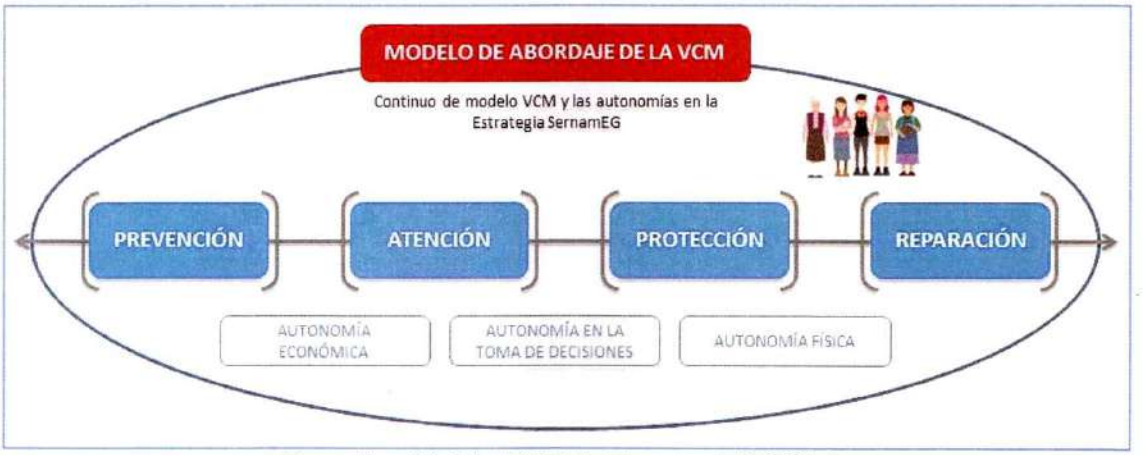
De allí que dicho modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones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

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

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.

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].

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,

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

como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

3. Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

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

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**

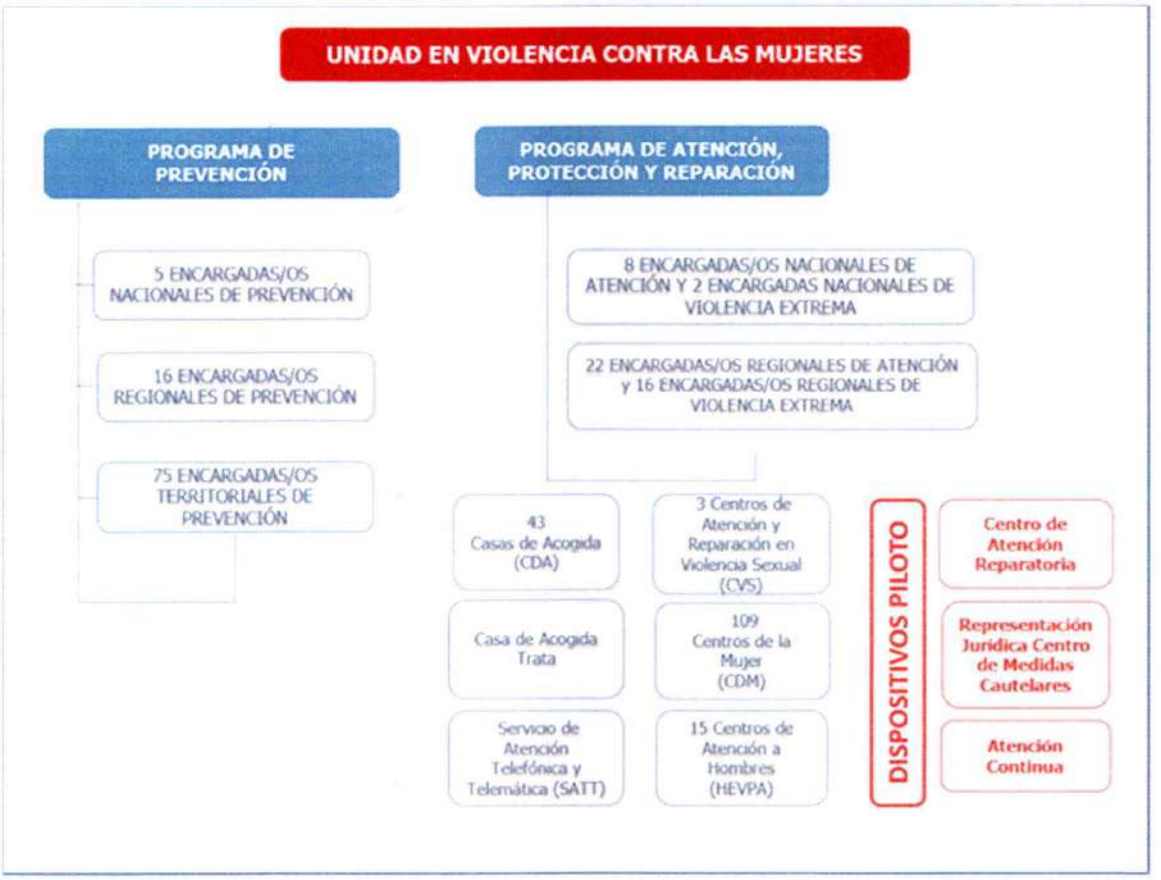
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 22 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de 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 (justificación) 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 el que en Chile las mujeres víctimas de violencia de género presentan daño psicosocial.

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

La violencia contra las mujeres ha evolucionado desde ser considerado como ámbito de la vida privada, a un problema social con alto impacto en el bienestar de las mujeres, que frena el acceso a oportunidades de desarrollo y limita el ejercicio de la autonomía, entendida como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011). Como señala la ONU, una de las dimensiones de la autonomía física se expresa en la violencia de género, consignando la muerte de mujeres ocasionada por su pareja o ex pareja íntima, como indicador relevante. Es así como en América Latina, 2 de cada 3 feminicidios se producen en contextos de relaciones de pareja o ex pareja (Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, ONU). Pese a la falta de datos estadísticos que revelen su verdadera magnitud, y que los estudios indican que su incidencia es superior a lo

señalado por los registros oficiales, se infiere su carácter epidemiológico (Nieves Rico, "Violencia de Género: Un Problema de Derechos Humanos", Serie Mujer y Desarrollo N° 16). En Chile, la violencia en contexto de pareja o familia es la más recurrente, llegan a un 90% de total de víctimas de violencia de género ("Violencia Contra la Mujer En Chile y Derechos Humanos", 2017).

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

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

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

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

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

Respecto de los femicidios, en 2015 se reportaron 45 consumados y 112 frustrados. En 2018, se registraron 119 frustrados y 42 consumados, y a Diciembre[12] de 2019 se suman 104 frustrados y 44 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

[12] Información al 20 de Diciembre de 2019.

los aspectos positivos del programa señalados en los Resultados de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG, 2017), se concluyó que se justifica plenamente la intervención del Estado en materia de Violencia contra las Mujeres, existiendo una correcta identificación del problema, y capacidad instalada a nivel territorial. Sin embargo, se realizaron recomendaciones para mejorar el registro de Información, y mejorar el diseño del programa, fortaleciendo los componentes de protección y reparación. Por otra parte, los resultados de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (MDSF, 2019) indicaron dificultades en la definición del problema y recomendaron mejorar la cuantificación de los indicadores.

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

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

Junto con lo anterior, se reubican los servicios de Atención Remota dentro del componente Atención, concentrando en el mismo componente los servicios de atención telefónica, y trasladando los servicios de activación de llamadas de emergencia, al componente de Protección, y la creación del componente de

Representación Jurídica que concentra específicamente los servicios relativos a casos de femicidios.

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

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

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

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

3. **Protección Residencial para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y migrantes en situación de explotación:** Refugio temporal

para las mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

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

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

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

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

8. **Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.** Para la activación inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y

derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG: Atención Continua (Derivación directa desde abogados/as SernamEG).

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

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

c) Objetivos

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

- Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.

- 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 atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- 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[13]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

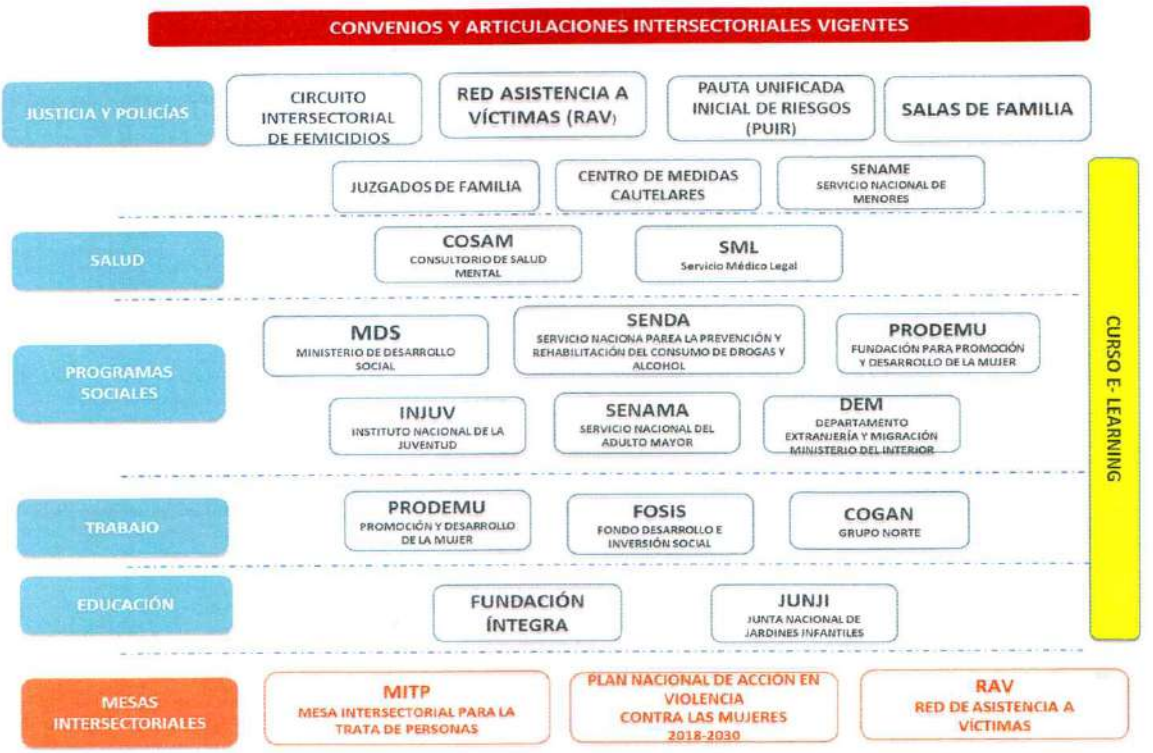
Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías

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

contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

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

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

En el caso del Programa APR, desarrollar una Gestión de redes con fines de intervención, que tenga como objetivo contribuir al logro de los objetivos trazados en el PII, para el acceso de las mujeres a prestaciones de salud,

sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos.

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

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

Los sectores prioritarios para estos fines son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o

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

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 y hombres en atención.

Población Objetivo:

Mujeres de 18 años y más, que viven o hayan vivido una o más de las siguientes manifestaciones/expresiones de violencia de género:

- Violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.
- Violencia sexual por conocidos o desconocidos.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, y que han sido usuarias de Centros de la Mujer y/o Casas de Acogida.
- Mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, que requieren representación jurídica en audiencia preliminar en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.
- Víctimas de violencia de género grave, que requieren adopción 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.
- Sobrevivientes de Femicidio frustrado y familiares de mujeres víctimas de femicidios consumados, que requieren representación jurídica.
- Víctimas de violencia de género que se contacten al fono orientación SernamEG 1455.
- Usuarias de dispositivos SernamEG, con riesgo grave y/o vital, para las que se solicita activar llamado de emergencia.
- Población que llama al fono 1455 para orientación e información en violencia de género.

Potencial:

Mujeres de 18 años y más que han sido víctimas de: violencia de género por parte de su pareja y/o ex pareja; violencia sexual por conocidos o desconocidos y mujeres migrantes vulneradas por trata de personas y en

situación de explotación; Familiares de mujeres víctimas de femicidio consumado.

e) Componente: Reeducación de Hombres que ejercen Violencia de Pareja

Dispositivo: "Centro de Reeducación de Hombres"

1. Objetivos

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

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

2. Modelo de intervención del dispositivo

Planteamiento y Justificación del Dispositivo

Los "Centros de Reeducación de Hombres" nacen en el año 2011 como parte de la estrategia SernamEG para avanzar en la erradicación de la violencia contra las mujeres.

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

Los hombres exhiben conductas en relación al privilegio que le otorga este

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

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

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

La intervención con hombres que ejercen violencia de pareja en el "Centro de Reeducación de Hombres" es de tipo psicosocioeducativa, ya que contiene elementos de la socioeducación, así como también de psicoterapia, lo que se detallará más adelante en el presente documento.

Esta atención especializada procura revertir la transmisión transgeneracional de la violencia hacia hijos e hijas, entregando elementos para desnaturalizar

los malos tratos en sus relaciones afectivas cercanas, promoviendo un cambio sociocultural, tanto en los roles de género como en las creencias que sustentan la violencia hacia las mujeres, desarrollando cuestionamientos a sus creencias y formas de construcción de la masculinidad hegemónica. Tal como lo indica Kaufman, "los niños han aprendido que es posible lastimar a una persona amada y donde sólo las manifestaciones de ira pueden eliminar sentimientos de dolor profundamente arraigados"

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

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

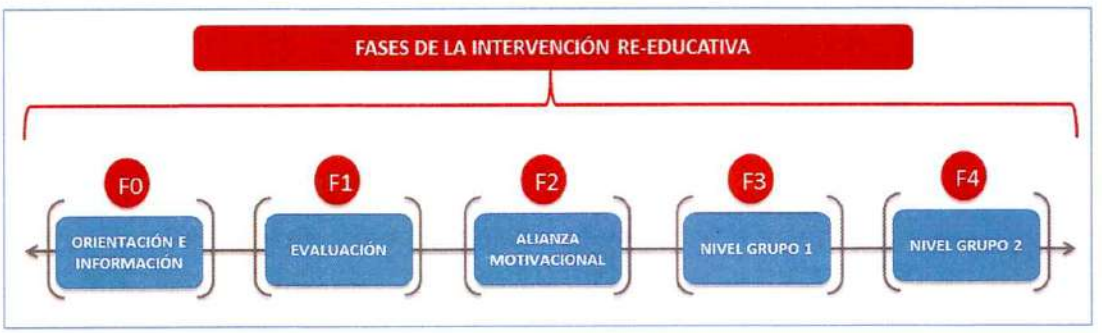
Al mismo tiempo los hombres contaran con un espacio de participación y reflexión que les permita trabajar para superar el ejercicio de la violencia, visibilizando, en ellos mismos elementos de responsabilización y cambio, que faciliten la emergencia de nuevas formas de relación con lo femenino y estrategias para desarrollar alternativas al ejercicio de la violencia en contra

de sus parejas.

a. Flujo de Intervención

El modelo del "Centro de Reeducación de Hombres" se estructura en base a distintos momentos de intervención, que son entendidos como fases, ya que no implican una linealidad rígida, ni un límite tan claro entre una etapa u otra.

Diagrama N°4: Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2018.

Orientación e Información Servicio abierto al público en general, donde la ciudadanía podrá realizar consultas en torno a la VCM y otras temáticas afines se entregará orientación e Información.

Es importante tener presente, que las diferentes consultas que se reciban en los centros, incluyen a una amplia diversidad de personas se debe generar facilidades para que las personas puedan expresar sus dudas, en una relación de respeto y aceptación, en un clima de acogida e integración.

Este tipo de atenciones se debe registrar como Orientación e Información, para visibilizar la demanda existente en el territorio, además de los tiempos y

temáticas abordadas en la instancia. Se debe recoger en un listado que se incluirá en el reporte mensual de gestión del Centros de Reeducación de Hombres.

En la eventualidad que una mujer asista a algún "Centro de Reeducación de Hombres" a consultar, pues está expuesta a una situación de violencia, se le derivará al Centro de la Mujer correspondiente a la comuna de residencia/trabajo, haciendo uso de la ficha de Orientación e Información.

En esta línea se espera que cada dispositivo, como parte del trabajo intersectorial desarrolle conversaciones con las instituciones o comunidades de migrantes presentes en su territorio, que les permita contar con apoyo en el caso de requerirse intérprete lingüístico o traducción en lengua de señas. El ejecutor deberá proveer este servicio en caso de requerirse, siempre y cuando exista la disponibilidad presupuestaria en la Dirección Regional respectiva; además será necesario que en el proyecto de funcionamiento del dispositivo se consideren dentro de la distribución presupuestaria recursos para responder a esta eventualidad.

Fases de intervención reeducativa

Fase 1: Evaluación

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

Se desarrolla en 4 sesiones individuales -con una duración de 45 a 75 minutos, en el plazo de un mes con una periodicidad semanal-, cuyo objetivo es una evaluación para el ingreso al proceso de intervención, incluyendo el encuadre15 de reglas y excepciones en un marco de confidencialidad. Aquí se consideran los antecedentes entregados tanto por los hombres como por sus parejas o ex parejas, es decir, a modo de contraste se debe contar con el reporte de la mujer realizado en el Dispositivo VCM SernamEG, Centro de la Mujer u otras dependencias.

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

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

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

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

Esta realidad presenta un desafío para la política pública que contempla la atención de diversidad en los "Centros de Reeducación de Hombres". En la práctica han acudido diversos tipos de pareja (GTBI), en estos casos se recomienda en general tener en cuenta los siguientes aspectos:

Mantener una acogida de las consultas y requerimientos, facilitando un espacio de contención y escucha activa, basado en el respeto y la integración de las necesidades de los/as consultantes.

Tener presente que el enfoque de género analiza relaciones de poder que determinan, por ejemplo, el privilegio del uso de poder de un género socialmente aceptado como hegemónico por sobre otro puesto en el lugar de la obediencia y sumisión, no basado en las características físicas centrado en el sexo biológico, sino en las características del ejercicio de este poder que se traduce en violencia hacia su pareja o ex pareja.

Se recomienda la atención en el diseño de sesiones individuales para ir cumpliendo las diferentes fases del proceso, incluyendo, si es el caso una intervención reeducativa de manera individual.

En el caso y como ha ocurrido, que se ingresen parejas diversas, población LGBTI, se debe solicitar apoyo y asistencia técnica al nivel regional y nacional para ir ajustando de manera técnica la mejor intervención en cada caso.

Los hombres que presenten negación y resistencias en el reconocimiento de sus conductas de violencia y que sean derivados desde el sistema judicial serán atendidos en la fase de evaluación con la misma cantidad de sesiones

pero con un aumento de la frecuencia e intensidad en la intervención directa, esto se traduce en sesiones dos veces por semana. En ellas se esperará una respuesta adecuada a la problematización de la violencia y el reconocimiento mínimo de ésta.

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

La pertinencia del ingreso a reeducación grupal de hombres con características de negadores rígidos, estará dado por un mínimo de reconocimiento observado en el proceso de evaluación, así mismo haber cumplido los criterios de inclusión al programa, cumplir con la asistencia a las sesiones programadas, y haber respondido adecuadamente a las tareas propuestas por los profesionales durante la fase de evaluación. (Consultar anexo "Negadores de la violencia de Genero"

Los hombres que no cumplan los criterios de ingreso ni con lo anteriormente señalado no serán ingresados y se recomendará su asistencia a terapia individual para trabajar las resistencias identificadas en la evaluación.

En relación a la solicitud de ingreso de hombres que anteriormente estuvieron asistiendo al dispositivo, se podrá estimar su reingreso debiendo cumplir con todas las fases de intervención del modelo nuevamente, tomando en cuenta los motivos por los cuales se desvinculo en su primera asistencia al dispositivo.

Coordinación "Centro de Reeducación de Hombres" – "Centro de la Mujer".

Es fundamental la colaboración entre los diferentes dispositivos SernamEG en los territorios para una respuesta coordinada e integral a la violencia, para definir estrategias de abordaje de los casos en común, generar flujos adecuados de atención y prevención que faciliten la disminución de situaciones de VCM en los territorios.

En la "Evaluación de la Violencia Contra la Mujer, es prioridad obtener el relato de esta experiencia para generar el reporte, siendo éste un instrumento que busca obtener de manera fidedigna, información acerca de las características, frecuencia y gravedad de la violencia ejercida por el hombre en contra de su pareja o ex pareja. Es importante que en el primer contacto con la mujer, se realice desde el Centro de la Mujer correspondiente a su comuna, y que se obtenga la información respectiva para generar generar las alertas sobre el inminente riesgo en que se encuentran las mujeres. Esta información además, es un insumo determinante para concretar el ingreso del hombre al proceso grupal reeducativo, en los Centros de Reeducación.

El reporte debe ser detallado a partir del relato de las mujeres de los episodios o escenas de violencia vividas, de manera concreta y detallada, no de manera general. Lo anterior permitirá evaluar a través de ejemplos concretos los comportamientos específicos en una situación de violencia dada, también permitirá conocer tiempo y espacio en que estas ocurren, y explorar los contexto y significados de los conflicto subyacentes en las conductas de violencia. Estas escenas o momentos violentos reportados por la mujer, deben estar ubicados temporal y espacialmente: cuándo ocurrieron (fecha y período aproximado), y dónde (lugar, escenario). Ya que se requiere el análisis del

comportamiento violento real de lo que sucedió y no sólo las opiniones y las explicaciones de los hechos de ellas.

Esta información será un insumo importante para que la dupla psicosocial del Centro de Hombres pueda evaluar de manera ajustada, en coordinación con la dupla psicosocial del Centro de la Mujer que corresponda, la realidad, la negación y minimización, así como el tipo de violencia principal desarrollada, por parte de un hombre que se encuentra en etapa de evaluación para el ingreso al programa reeducativo grupal.

El reporte es responsabilidad de ambos centros, para lo cual se requiere de coordinación de los/as profesionales de las duplas psicosociales de ambos dispositivos, es importante mantener el compromiso en que esta gestión se realiza de manera óptima, ya que a la base se encuentra la necesidad de promover la protección de las mujeres. Más aun, cuando se da el caso que tanto la mujer como el hombre son ingresados a atención en las diferentes fases, en ambos dispositivos, para ello es necesario realizar reuniones de coordinación periódicas que incluyan análisis de procesos de intervención.

El CDM realizará el primer contacto con la mujer que se encuentre dentro de su focalización territorial. De no lograr contacto, luego de tres intentos con estrategias distintas (telefónica, correo, VD), el "Centro de Reeducación de Hombres", a través de la coordinación o la trabajadora social, si el caso así lo estimara, realizará gestiones para establecer el contacto con la mujer.

Fase 2: Alianza Motivacional

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

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

Fase 3: Grupo Primer Nivel

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

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

Previamente en el diseño y co-construcción del Plan de Intervención Individual (PII) se habrá evaluado si los hombres pueden entrar a grupo de primer nivel de negadores rígidos o de alto riesgo, o a grupo de primer nivel con hombres que presentan un mínimo de reconocimiento y un mínimo de motivación, además de definir si se requieren sesiones individuales para abordar factores relacionados con los objetivos y temas del primer nivel.

La intervención bajo un plan individual de cambio, es un diseño tendiente a ser un 'traje a medida', que considera las particularidades de la forma de violencia del sujeto, la fase en la que se encuentra respecto al cambio, su personalidad, su historia, sus rasgos, su esquema de mundo, sus palabras. Een este sentido, la estructura del programa de intervención (nº de sesiones, secuencia de sesiones y temas, herramientas y técnicas) debe estar supeditada, dependiendo del tiempo disponible de la dupla, a los objetivos de la intervención y a la fase en la que se encuentra cada sujeto respecto a estos objetivos.

Es importante destacar, como criterio de intervención que, los procesos de las personas, tienen prioridad sobre la estructura de las sesiones propuestas en el modelo; así como también los objetivos de las fases y de las distintas sesiones tienen prioridad sobre las actividades e instrumentos. Esto puede implicar hacer adaptaciones para cada sujeto, como por ejemplo, con un sujeto que no ha ejercido violencia física se podría sólo abordar de manera educativa y más breve (sólo como reseña o lectura) los temas de las 3 sesiones de abuso físico, a modo preventivo. Otras posibilidades serían hacer diferentes planes para hombres, como por ejemplo, un hombre con un sólo episodio de abuso físico podría necesitar menos sesiones que otro con 7 o más años de abusos físicos; el segundo requeriría un trabajo más continuo y sistemático en el tiempo, más exploración y probablemente sesiones individuales de reforzamiento.

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

hechos que lo vincularon al Centro DE REEDUCACION DE HOMBRES, como punto de inicio de la intervención reducativa.

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

Los contenidos del primer nivel, se encuentran en la guía temática16, que tiene un carácter circular, en el sentido de que los contenidos se repiten en el tiempo. Aun así, es importante considerar que los hombres pueden hacer más o menos sesiones de las planificadas, lo que dependerá del diseño del PII (Plan de Intervención Individual).

Fase 4: Grupo de Segundo Nivel

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

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

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

Este nivel puede tener un matiz con mayor énfasis en lo psicoterapéutico, bajo la misma modalidad, es decir un grupo de tipo abierto, permanente y continuo, con una guía temática circular, que se va repitiendo en el tiempo.
Sin embargo, es posible que el Equipo Interviniente evalúe una alternativa de trabajo modificando las sesiones, su orden y duración en el tiempo. Por ejemplo es posible desarrollar tres unidades temáticas en la misma cantidad de sesiones pero reordenando los contenidos. Así, temáticas como el privilegio masculino, la manipulación/uso de hijos/as y el abuso económico se podrían trabajar bajo el concepto Responsabilidad Compartida.
En algunos casos deberá generarse refuerzo, contención y la prevención de recaídas, lo que podría realizarse, según la evaluación del Equipo Interviniente, en el diseño de sesiones individuales según amerite el caso.

Salida del dispositivo

Una vez cumplidas las fases de intervención antes mencionadas – y sus sesiones correspondientes- se debe evaluar los resultados en relación a los cambios en los comportamientos de violencia.
Al cierre de la fase nivel grupo 2 se realiza una sesión de evaluación grupal e individual con cada uno de los participantes del grupo. Asimismo, se debe considerar por tercera vez, el reporte de la pareja o ex pareja.
Con esta información, se elabora un breve informe de evaluación, de tipo cualitativo, sobre los resultados de esta primera intervención en relación a la violencia. Debe contener una síntesis de la evaluación de los/as profesionales que atienden los hombres y recepcionan el Reporte de la Mujer. Es importante darle relevancia al reporte de la mujer, ya que este en definitiva insuma información relevante para evaluar el cambio real de las conductas violentas.

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

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

Tiene relevancia aclarar que el proceso reeducativo es permanente y requiere un compromiso por parte de los hombres, que permanezca en el tiempo. En este sentido, debe reforzar en los participantes que la problemática no ha "sido superada", sino que tiene las herramientas para evitar la violencia y esto no asegura que no vuelva a desarrollar nuevos episodios. Lo que se espera es que pueda detectar y ver su comportamiento, reacciones y responsabilidades... manejarlos y dar salidas alternativas, basadas en el respeto, la inclusión y la equidad hacia su pareja o ex pareja, como a la comunidad en general.Se ofrecerá el apoyo de SernamEG en su oferta para la protección de las mujeres, así las parejas o ex parejas de los hombres tendrán un circuito de apoyo y atención que debe quedar como una red efectiva en caso que ellas así lo estimen.

Si algún hombre cambia residencia a otra región, y desea continuar la intervención, se le entregarán los datos del Centro DE REEDUCACION DE HOMBRES que corresponda para que pueda establecer el contacto y continuar con la intervención. Además, se informará vía correo electrónico al Centro respectivo, lo anterior para conocimiento por parte del equipo y hacer envío de

los antecedentes de la intervención que haya recibido, para contextualizar al equipo que lo recibe, sobre el caso y para que pueda tomar contacto con el hombre que se ha trasladado de región.

Grupos de auto ayuda con egresados del modelo "Centro de Reeducación de Hombres"

Durante la intervención, sobre todo en las últimas instancias grupales, algunos hombres se plantean la posibilidad de continuar aprendiendo y creciendo con el apoyo de sus compañeros y expresan el deseo de continuar siendo parte de un grupo o red de apoyo.

Esta iniciativa se enlaza con la orientación de incorporar a los hombres egresados en acciones que profundicen su compromiso por la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Se recomienda mantener el apoyo y la motivación hacia los hombres que se muestran interesados y sensibilizados para mantenerse cohesionados en torno al crecimiento personal y al trabajo continuo por erradicar todas las violencias de sus vidas. En este caso, se orienta a la facilitación del espacio físico del centro para la realización de un grupo de auto ayuda con los hombres egresados, con el apoyo de la dupla profesional. El sentido estará puesto en la creación de un espacio que les ayude a mantener el cambio conductual considerando que la cultura externa es predominantemente patriarcal.

El apoyo no significa planificar, analizar metodologías, tampoco hacer presencia obligatoria, si no por el contario ofrecer el espacio físico de los Centros a lo menos en tres encuentros que signifiquen un punto de partida para este grupo de hombres.

Apoyar con material didáctico los encuentros, incentivando a los propios hombres a seguir desarrollando autonomía para dar continuidad y desarrollo a

sus grupos con apoyo del "Centro de Reeducación de Hombres", para reforzar la iniciativa propia de estos grupos de egresados, a la par de ir realizando los seguimientos correspondientes a cada caso.
Se busca la mantención de la responsabilización y asumir en la comunidad un compromiso por la no violencia, partiendo desde sus propias historias de reeducación que aporten en el fortalecimiento de redes de hombres comprometidos por erradicar la violencia contra las mujeres y niñas/os.

Seguimiento

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

También se practica seguimiento a los hombres que desertan en la fase de evaluación, éste se realiza a los 15 días y los dos meses de la deserción. A aquellos hombres que desertan en cualquier otra etapa distinta a la evaluación deben tener seguimiento al primer, tercer y sexto mes de su deserción. Estos seguimientos se realizan tanto a los hombres como a las parejas, ya que así es posible detectar situaciones de riesgo y derivar a la Oferta VCM SernamEG, según corresponda.

Respecto de los seguimientos de egresos, éstos comprenden llamadas telefónicas o entrevistas presenciales, se deberá evaluar si algún caso requiere de visita domiciliaria. En todos los casos el seguimiento se realizará con el hombre y también con su pareja o ex pareja.

Los tiempos de seguimiento en estos casos, están dados por el compromiso asumido y desarrollado por el hombre en el programa para el "Centro de Reeducación de Hombres", que comprende haber completado todas y cada una de las fases reeducativas. Se considerará un tiempo más extendido para el primer seguimiento y una secuencia de contactos, que complete un año de indagación del impacto del programa. Significa que: seis meses se considera un tiempo razonable para contactar tanto al hombre como a su pareja o ex pareja, e indagar como ha continuado aplicando las herramientas adquiridas y constatar que se haya abandonado el uso de las violencias en sus relaciones afectivas cercanas. A los tres meses y nueve meses se completa la secuencia de un tiempo más extendido y considerable de ser evaluado.

El seguimiento siempre es una acción necesaria, y en el caso de deserción este seguimiento debiera realizarse en un tiempo más acotado, debido a que las razones para haber abandonado el proceso reeducativo, responden a diferentes motivaciones, entre ellas el rechazo que suscita en ellos enfrentarse a sus propias creencias, sentimientos y conductas que por mucho tiempo han sido naturalizadas. Además el abandonar el proceso de intervención se debe consignar como un incumplimiento, por ejemplo en hombres que abandonan el vínculo con los profesionales, en etapas de Alianza y grupal, han trabajado y reconocido el uso de violencia, sin embargo, abandonan y dejan abierta la posibilidad de no tomar en cuenta ese reconocimiento como una oportunidad de cambio y pueden volver a usar las violencias con sus parejas u otras nuevas parejas que establezcan.

Por estas razones, es que los seguimientos se intensifican y se realizan al primer mes, al tercer y sexto mes. Buscando con esto saber si ha recaído en la violencia y en qué tipo de violencia, para seguir apuntando a mantener abierto

el vínculo con el programa para "Centro de Reeducación de Hombres" y posibilitar un posible reingreso.

Más imperioso es el tiempo que se requiere para el seguimiento a hombres que desertan en la primera etapa e incluso en las primeras sesiones de evaluación.

Con el objetivo de conocer su situación actual, respecto de sus conductas violentas y para indagar como ha seguido su vinculación con la persona a la cual violentó, se realiza la consulta a la mujer respecto al nivel de riesgo en que se encuentra. Todo lo anterior permitirá conocer la visión actual del hombre respecto a sus conductas violentas después de las primeras atenciones en el programa "Centro de Reeducación de Hombres". Lo anterior, porque muchos hombres no encuentran satisfechas sus expectativas, mediatizan o incluso justifican sus conductas violentas, hacen abandono del vínculo, lo que podría, aumentar el riesgo de ejercer violencia, en los días posteriores a su asistencia al centro. Por estas razones es que a los quince días es recomendable conocer la situación tanto del hombre como la de la pareja o ex pareja y a los dos meses, por si existiera un cambio significativo en la seguridad de la víctima.

Tabla de Seguimientos

Seguimiento de los Desertados en la Evaluación (desertan dentro de las sesiones de evaluación)	
A los 15 días de la Deserción	**A los 2 meses de la Deserción**
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia	

Seguimiento de los Desertados en el Proceso de Intervención (desertan entre la primera sesión de la Alianza hasta antes del Egreso)		
Al primer mes de la Deserción	**A los 3 meses de la Deserción**	**A los 6 meses de la Deserción**
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		

Seguimiento de los Egresos (terminan todas las sesiones de 2º nivel o egresan en 2º nivel)		
A los 3 meses del Egreso	**A los 6 meses del Egreso**	**A los 9 meses del Egreso**
Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		

Listas de espera

La demanda permanente por atención en los "Centros de Reeducación de Hombres", ha sido creciente, en cada periodo de implementación de la oferta de atención en los centros a lo largo del país.

Por esta razón, es que existe la necesidad de crear listas de espera, en la medida que la demanda sobrepasa la atención planificada por el equipo profesional, en relación a esto se sugiere lo siguiente:

Creación de un listado de hombres que esperan la evaluación para el ingreso al proceso reeducativo grupal.

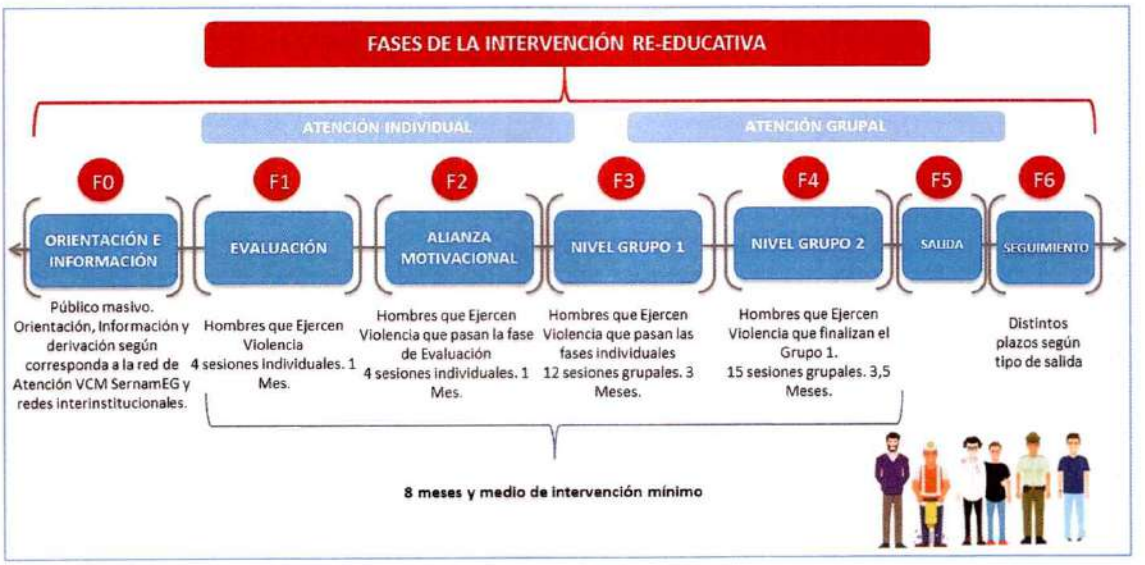
Se procederá a incorporar a la atención a hombres en espera, una vez que se produzcan cupos en las diferentes horas para entrevistas programadas, se

correrá la lista a medida que los hombres no se presenten o no respondan a la convocatoria a entrevistas de evaluación.
Se podrá hacer excepciones en el caso de hombres que consulten por el cupo solicitado, se presenten al centro, envíen correos o se manifiesten interesados en asistir a los diferentes centros, mostrando preocupación por establecer contacto con los centros reeducativos y comenzar lo antes posible, su proceso de intervención y cambio.

Se analizarán casos que soliciten atención desde instituciones y que requieran cierto control social, toda vez que el hombre manifieste interés por asistir. Se deberá tener presente que la violencia es responsabilidad de los hombres y no de los centros o profesionales y se espera que esta conciencia tenga una mínima movilización de parte del hombre y no de terceras personas o instituciones.

Es importante señalar que la atención anual y su cobertura debe planificarse adecuadamente para asegurar que los cupos acordados sean coherentes con la capacidad de atención, tomando en cuenta fechas hitos y periodos de mayor carga de trabajo, velando por la incorporación de hombres que se ajusten más al perfil para reeducación grupal.

Diagrama N°5: Resumen Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2019.

3. Duración de la Intervención:

La duración total del proceso reeducativo tanto en sus fases individuales como grupales, se extiende desde los 8 meses y medio al año, dependiendo del compromiso de los hombres por asistir y cumplir con cada una de las fases de intervención, en el caso de faltar a alguna sesión de trabajo, esta deberá ser reagendada y cumplirse, ósea debe ser recuperada, lo que signifique una extensión en la duración del proceso reeducativo.

Población Objetivo

Mujeres ex parejas y/o parejas de hombres que ejercen violencia y que cumplan con el perfil de ingreso al "Centro de Reeducación de Hombres". (Por cada hombre que ingresa hay a lo menos una mujer beneficiada).

Criterios para el ingreso

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

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

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

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

4. Requisitos para el desarrollo del componente

Inducción y Transferencia

Corresponderá a SernamEG Regional realizar inducción a los equipos nuevos de dispositivos, sin embargo cuando se realicen cambios de profesionales durante la ejecución del proyecto, será responsabilidad del Ejecutor y Equipo del dispositivo realizar la inducción. Este proceso debe estar en conocimiento

de la DR, para ambos casos se debe dejar respaldo en la carpeta de recurso humano del dispositivo un documento que certifique que ésta se realizó. En ésta debe consignarse los documentos entregados, las instancias de transferencia técnica y ser firmado por la/el profesional que ingresa al dispositivo. Lo que será revisado por supervisión técnica, cuando se realice supervisión del ámbito recurso humano.

En el caso de dispositivos en ejecución, de existir nuevos lineamientos o actualizaciones de las Orientaciones Técnicas, será responsabilidad de la supervisión técnica de la Dirección Regional de SernamEG realizar la trasferencia técnica respectiva, con tal de asegurar que los dispositivos incorporen los nuevos lineamientos en la ejecución de su proyecto.
Desde la supervisión/asesoría técnica del dispositivo se generarán instancias de asesoría y transferencia en formato presencial y/o virtual que permita apoyar y fortalecer las competencias técnicas de los equipos. Será responsabilidad del ejecutor fortalecer las competencias técnicas de los equipos para responder de manera óptima a la atención.

- Protocolo de procedimientos OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.

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

Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo

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

- Al menos dos computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.
  2.
- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

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

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

- Conexión a Internet ADSL mínima de 10 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

5. Cobertura

Actualmente, existen 15 Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, uno en cada región, excepto en la Región de Ñuble. Dichos centros tienen una cobertura regional, teniendo capacidad para recibir las consultas de hombres de todos los territorios pertenecientes a las distintas provincias y comunas de cada región, manteniendo la cobertura acordada según convenio en cada región.

Los dispositivos "Centro de Reeducación de Hombres" tienen cobertura regional, por tanto un hombre proveniente de cualquier comuna podría ingresar a cualquier dispositivo ubicado dentro de su región de residencia.

A partir de lo anterior, es que en el caso de este dispositivo, no se requiere la realización de convenios y/o acuerdos de colaboración para hacer operativa su implementación, en tanto los hombres que ingresan podrían provenir desde cualquier comuna de la región.

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[17], 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

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

- 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.

7. Comunicaciones en convenio 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

- Para ello el "Centro de Reeducación de Hombres" deberá realizar un trabajo de coordinación con otras instituciones que abordan la temática de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de promover la articulación de una respuesta comunitaria coordinada e integrada, mediante un trabajo interinstitucional e intersectorial, que permita una respuesta, eficaz y oportuna en los territorios para detener la violencia contra las mujeres.
- Esta respuesta debe articularse entre instituciones, organizaciones, asociaciones y sociedad civil en los territorios, que abordan la problemática de la violencia contra la mujer, entendiéndola como una violencia por razones de género, estandarizando prácticas y procedimientos que tengan como objetivo central la seguridad de

las mujeres y la toma de conciencia y la responsabilización de los hombres que la ejercen.

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

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

- Los principios básicos de esta articulación de redes en torno a la respuesta comunitaria deben ser:
- La seguridad de la mujer.
- La responsabilización del hombre que ejerce violencia.
- Contribuir a la desnaturalización de la violencia en la comunidad.

f) Periodo de ejecución

La duración del dispositivo será desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020.

g) Equipo Ejecutor

Roles:

- Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

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

- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros.

Requisitos y Funciones del Equipo Profesional

A continuación, se detalla la composición que debe tener el equipo de dispositivo, considerando los requerimientos mínimos para dar cumplimiento a la implementación del modelo Centro de Reeducación de Hombres. En este sentido, **se deberá velar por el cumplimiento de los requisitos señalados para cada cargo del equipo técnico.**

Cabe señalar que, en la implementación del dispositivo, cada Dirección Regional, en colaboración con las entidades ejecutoras, podrá mejorar y/o complementar la implementación de la oferta como, por ejemplo, integrar a más profesionales y/o aumentar las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, **siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG, y de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de entidad ejecutora.** Para ello, se deberá consignar en los respectivos proyectos de ejecución, la fundamentación técnica que sustenta las modificaciones que se considera pertinentes de implementar.

Tabla Nº 2: Requisitos y Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNAD

			A
Coordinador/a	- Título Profesional: Trabajador/a Social, Psicólogo; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, masculinidades y atención con hombres que ejercen violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones	- Supervisar y asesorar la gestión del proyecto y equipo profesional; - Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y sesiones videadas, llevando actas de las mismas; - Coordinar la realización de actividades por cada línea de acción del Programa de Prevención; - Otorgar atención de calidad a los hombres atendidos en los "Centro de Reeducación de Hombres"; - Realizar primeros contactos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres que	44 horas

	vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	postulan a los "Centros de Reeducación de Hombres"; - Realizar derivación a los Centros de la Mujer, Casas de Acogida, CVS o Casa de Trata en caso de ser pertinente; - Reemplazar a una o un integrante de la dupla en caso de ser necesario. - Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la VCM en el territorio; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado	

		de equipo.	
Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Conocimiento en género, violencia de género, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculinidades.	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del "Centro de Reeducación de Hombres", derivando y/o referenciando cuando se requiera; - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva; - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial; - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales	44 horas

		relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Podrá realizar los primeros contactos telefónicos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres; - Participar en redes/mesas de VCM de manera activa según los lineamientos de prevención y atención de Centros de Reeducación de Hombres; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo	

		y autocuidado profesional.	
Psicóloga/o	- Título Profesional: Psicólogo/a; - Conocimiento en género, violencia de género, atención psicosocial, perspectiva integrada clínico-comunitaria, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento en metodología de trabajo grupal; - Deseable experiencia en intervención directa con hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del "Centro de Reeducación de Hombres", derivando y/o referenciando cuando se requiera. - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva. - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial. - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales	44 horas

	las redes comunales e institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculinidades.	relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Apoyo Administrativo	- Deseable Titulo Técnico en administración, secretaria u otro. - Manejo computacional y de registros de	- Apoyar la administración y gestión general del Centro de Reeducación de Hombres; - Cumplir funciones de recepción telefónica y presencial a hombres que consultan al Centro de Reeducación de Hombres, en	44 horas

	información.	la que entrega hora para primera acogida con los y las profesionales en el Centro de Reeducación de Hombres. - Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa de la Encargada Regional de VCM y del Centro; - Realizar las copias correspondientes en DVD de cada una de las sesiones de intervención, una copia en DVD para la Encargada Regional de VCM y otra para el Centro18; - Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones; - Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo	

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

		y autocuidado profesional.	

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Siempre debe existir una dupla psicosocial hombre-mujer[19] que interviene en todo el proceso de intervención con hombres en el Centro. La presencia de la mujer en las intervenciones grupales es parte fundamental del modelo de intervención, ya que "este modelo comprende la violencia masculina como un patrón de comportamientos con la finalidad (consciente o inconsciente) de mantener una asimetría relacional basada en el control y el poder". Se pretende quebrar así la asimetría que no correspondería a una intervención sólo de hombres, por el contrario, el enfoque de género se hace práctico al permitir la presencia de la mujer en todas las fases de reeducación que emprende el hombre que ejerce violencia. Tanto así que, si en alguna ocasión la profesional de la dupla no puede asistir, deberá reemplazarla la Coordinadora del "Centro de Reeducación de Hombres" o la sesión se suspende.

Responsabilidades

Las responsabilidades técnicas y financieras del ejecutor y de SernamEG regional están estipuladas y deben cumplirse según lo establecido en el convenio suscrito por ambas partes.

[19] Es necesario señalar que el hombre puede ocupar el cargo tanto de psicólogo como de trabajador social, así como la mujer puede ocupar el cargo de psicóloga o trabajadora social.

Proceso de selección

Se adecuará a lo indicado en Convenio suscrito entre la Dirección Regional y la Entidad Ejecutora.

9. Instrumentos de Gestión

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. Durante el mes de diciembre, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes con copia a la Encargada Regional, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del convenio previa autorización de la dirección regional de SernamEG. 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.

Acuerdo Colaborativo y/o convenios con otras instituciones

El acuerdo colaborativo es un documento cuyo formato será entregado por SernamEG. Dicho documento deberá ser elaborado en los casos que se haga irradiación. El Acuerdo Colaborativo da cuenta de la o de las líneas de acción que se implementarán en el territorio irradiado, los acuerdos administrativos, financieros, duración, difusión, entre otros aspectos. Este documento deberá ser firmado tanto por el ejecutor como por el municipio irradiado.

Como ya fue señalado, en el caso de este dispositivo, no se requiere la realización de convenios y/o acuerdos de colaboración para hacer operativa su implementación, en tanto los hombres que ingresan podrían provenir desde cualquier comuna de la región.

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

"Centro de Reeducación de Hombres"

FICHAS ESPECÍFICAS "CENTRO DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES"

- Ficha de Orientación e Información:

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a hombres que acuden al dispositivo. Su objetivo es dar cuenta de todas las atenciones de orientación, información y acciones coordinación y derivación en VCM realizadas por el Equipo profesional a hombres que no necesariamente pasan a una fase de intervención psicosocial.

- Ficha Básica:

La Ficha Básica corresponde a un instrumento transversal a los dispositivos VCM y programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de los hombres que se atienden a nivel institucional.

En el caso de los "Centro de Reeducación de Hombres" sólo a aquellos hombres que decidieron continuar con el proceso de intervención y se encuentran la fase de ingreso a atención psicosocial.

- Ficha de Ingreso:

La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso del hombre a atención psicosocial, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Básica.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos del hombre, así como de la situación de riesgo y violencia ejercida en contexto de pareja o ex pareja anteriormente al ingreso.

- 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 el hombre.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia ejercida por el hombre, posteriormente al ingreso al dispositivo.

- Ficha de Seguimiento:

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Seguimiento posterior al término del proceso de intervención psicosocial, independiente del tipo de salida que haya tenido el hombre.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia ejercida por el hombre desde su salida del dispositivo.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe informatizarse en el sistema informático sólo un seguimiento según el tipo de salida que haya tenido el hombre, tal como se señala en la tabla N° X. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde informatizar

en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de los hombres atendidos.

Tabla N° : Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
Egreso	• A los 3 meses (90 días)	✓
	• A los 6 meses (180 días)	Carpeta física
	• A los 9 meses (270 días).	Carpeta física
Deserciones en Evaluación	• A los 15 días	✓
	• A los 2 meses (60 días).	Carpeta física
Deserciones en Proceso de Intervención	• Al primer mes (30 días).	✓
	• A los 3 meses (90 días).	Carpeta física
	• A los 6 meses (180 días)	Carpeta física

- Guía SARA

La guía S.A.R.A. (Spouse Assault Risk Assesment) es una entrevista adaptada por A. Andrés Pueyo y S. López (2005), y constituye una guía de factores de riesgo empíricos (Cooper, 1993) y factores clínicos analizados estadísticamente para casos de "violencia contra la pareja". Esta guía contiene un conjunto de factores de riesgo más relevantes que anticipan la posibilidad de ejercer violencia contra la pareja. Está construida de un modo que su uso en la predicción futura de violencia.

Se completa por parte de los profesionales después de la primera entrevista de evaluación, al término del primer nivel grupal y al finalizar el proceso reeducativo grupal de nivel II antes del egreso. No es un instrumento informatizado.

- Cuestionario HARE Escala de Calificación de la Psicopatía Revisada (PCL-R)

Esta escala consiste básicamente en la operacionalización conjunta de los rasgos conductuales y caracterológicos de la psicopatía propuestos por Cleckley, que juntamente con la información complementaria penal, personal y biográfica, permite evaluar con alta confiabilidad diagnóstica y pronostica la psicopatía (Cuquerella et al., s.f.).

Se completa por parte de los profesionales después de la primera entrevista de evaluación. No es un instrumento informatizado.

- Cuestionario OQ.45.2

El cuestionario de autoevaluación OQ-45.2, mide resultados en psicoterapia, tanto antes después como sesión a sesión, fue desarrollado en Estados Unidos

por Lambert (1996). La evaluación se hace a través de tres áreas: sintomatología, relaciones interpersonales y rol social.

Se autocompleta por arte de los hombres, durante las primeras entrevistas de evaluación, al término del primer nivel grupal y al finalizar el proceso reeducativo grupal de nivel II antes del egreso. No es un instrumento informatizado.

e) Supervisión

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

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado tanto por los niveles regionales como por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación anual de la retroalimentación técnica para el dispositivo "Centro de Reeducación de Hombres".

El contacto directo con los equipos que intervienen, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad.
Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante revisar al menos los siguientes aspectos:

- 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, Transparencia 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.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la atención hacia la población atendida en materia de VCM
- 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 anual del dispositivo.

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

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos una video llamada20 para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Dos encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos de la Unidad en VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas prácticas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.
- Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas al Centro de Reeducación de Hombres.

f) Evaluación ejecutores

Evaluación de la Dirección Regional al Ejecutor

Durante los meses de junio, octubre y enero, el ejecutor será evaluado por la Dirección Regional del de SernamEG, a través de una pauta técnico-financiera, para constatar el estado de implementación del programa. En caso de detectar deficiencias en la ejecución, se generarán Planes de Mejora con compromisos para superar las dificultades que se presentan, los cuales, a su vez, serán supervisados desde la Dirección Regional SernamEG correspondiente.

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

g) Reportes e Informe de Gestión:

Periodicidad	Tipo de Registro/Informe	Fecha	Formato
Semanal	Registro de hombres en Sistema Informático VCM	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Mensual	Registro de información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de los hombres.	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma que defina SernamEG
Anual	Informe de Gestión		Según Formato

	técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.	Según plazos estipulados en el convenio.	definido por SernamEG.

h) Consentimiento para contacto futuro

Es necesario que cada vez que se atienda a un hombre se solicite firmar documento donde autorice 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.

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 los hombres que reciben atención en Centros de Reeducación de Hombres, entre los cuales destacan: edad, sexo, situación educacional, situación ocupacional, identidad de género, afrodescendencia, estado civil, pertenencia a pueblo indígena u originario y situación de discapacidad.	Mensual, Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.

Atención de hombres en Centros de Reeducación	Hombres ingresados en el año t más Hombres que habiendo ingresado en años anteriores se mantuvieron vigentes durante el año t	Mensual, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Atención de Orientación e Información de Hombres en Centros de Reeducación	Hombres que recibieron Orientación e Información durante el año t	Mensual, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Porcentaje de hombres según tipo de Salida de Centros de Reeducación en el año t	Hombres que tienen salida del dispositivo durante el año t	Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Porcentaje de Hombres egresados de Centros de Reeducación en el año t	Porcentaje de hombres con tipo de salida Egreso en el año t; respecto del total de las mujeres que tienen salida del dispositivo CDA Trata	Semestral y Anual	10,00%

	en el año t		

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

Asimismo, corresponderá a la Unidad Nacional, a través de las personas designadas para esta tarea, capacitar y apoyar a los equipos de dispositivos en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información. Para ello, se entregará material de apoyo tanto a los dispositivos como a los Equipos regionales, que permita realizar 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 que se encuentre vigente o de aquel que se encuentre vigente, a partir de su experiencia.

11. Autocuidado

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

En este escenario reiterar la pertinencia de "cuidar a los que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el Auto cuidado se considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: "aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario[21]". En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que

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

desarrollan"[22], mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado de equipo

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

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

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

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

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"***[24], 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**

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

emocional"[25] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.

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

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

[25] Sluski 1998.

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