266125

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

CHILE LO HACEMOS TODOS

MSC/MSF/MFC/mga

RECTIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 2254 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2018 DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO QUE APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS AÑO 2019 DE CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN, PROGRAMA PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0115

Santiago, 01 FEB 2019

VISTO:

Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N° 19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Ley Nº 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; Resolución N°2254 de fecha 31 de diciembre de 2018, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

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

2. Que, mediante Resolución Exenta N° 2254 de fecha 31 de Diciembre de 2018, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, se aprobaron las "Orientaciones Técnicas año 2019 de La Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género".

3. Que, la resolución exenta referida en el considerando precedente, en su "Artículo 1°", contiene un error de tipo material, toda vez que el texto transcrito corresponde a las Orientaciones Técnicas del Dispositivo Centro de la Mujer y no a la "Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación".

4. Que, la autoridad administrativa está facultada para perfeccionar los acto administrativos que adolece de errores de tipo material, como son los de copia, referencia o de cálculo numérico y que aparecieren de manifiesto en los mismos, conforme a lo preceptuado por el artículo 62 de la Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, y a lo resuelto por la jurisprudencia administrativa entre otros en los Dictámenes N° 15.361 de 2011, N° 87.897 de 2016 N° 227, de 2018.

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

RESUELVO:

ARTÍCULO 1º. RECTIFÍCASE, el ARTÍCULO 1° de la Resolución Exenta N° 2254 de fecha 31 de diciembre de 2018 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género que aprueba orientaciones técnicas año 2019 de Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación, Programa Protección y Reparación en Violencia contra las mujeres, reemplazándose el texto original por el siguiente:

ORIENTACIONES TÉCNICAS 2019 / CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN/ Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM / ÁREA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES / Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

PRÓLOGO

La puesta en marcha del Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echenique, junto con el lanzamiento de la Agenda Mujer, liderada por la Ministra Isabel Plá Jarufe, define una serie de desafíos cuyo principal objetivo es terminar con la discriminación y con las brechas entre hombres y mujeres.

"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].

En este sentido, el Gobierno plantea objetivos que están en plena sintonía con la Organización de Naciones Unidas (ONU), que aprobó en el año 2015 la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual constituye un llamado a que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas las personas. Esta agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos Objetivos son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los logros alcanzados con ellos por los países, así como avanzar hacia aquellas metas que no fueron alcanzadas.

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

Para garantizar de manera eficaz los derechos de las mujeres, la Organización de las Naciones Unidas, ha establecido tratados internacionales sobre derechos humanos. Cada uno de estos tratados cuenta con un comité encargado de supervisar su debida aplicación.

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

[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)

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

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

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[4].

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

Junto con lo anterior, 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.

---

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

[4] Agenda de Género, Programa de Gobierno 2018-2022 del Presidente Sebastián Piñera, disponible en https://www.minmujeryeg.cl/agenda-de-genero/programa-de-gobierno/

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

La Misión del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG) es:

"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."

Los objetivos estratégicos que se propone son:

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, mediante la implementación de programas e iniciativas para el fortalecimiento del ejercicio de sus derechos en el ámbito de la sexualidad y 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.

4.- Contribuir a fortalecer la autonomía política de las mujeres mediante la implementación de programas que promuevan su liderazgo, el ejercicio de ciudadanía, y la participación de las mujeres en la toma de decisiones en los distintos ámbitos de la sociedad, con énfasis en la participación política.

1. ENFOQUES ORIENTADORES DE SERNAMEG

SernamEG ha definido algunos enfoques transversales que otorgan un sello al conjunto de sus programas. Cada uno de ellos tiene una expresión particular en cada modelo programático, y deben permear el conjunto de acciones que se desarrollen.

1.1. Enfoque de Igualdad de Género

El enfoque de igualdad de género distingue entre los conceptos sexo y género, permitiendo un análisis de las desigualdades entre lo femenino y lo masculino, visibilizando las brechas que los patrones sociales y culturales instalan y naturalizan en las distintas sociedades y en la nuestra en particular.

Es por esta razón que los Modelos Programáticos de SernamEG, reconociendo la posición de desventaja de las mujeres, se orientan preferentemente al trabajo con ellas, teniendo presente que se espera modificar la manera de relacionarse entre hombres y mujeres, incorporando el concepto de empoderamiento, como proceso de cambio en el que las mujeres van aumentando su acceso y toma de conciencia sobre el poder, dando lugar a potenciar su autonomía y fortalecer sus competencias en las distintas esferas a nivel personal y colectivo.

1.2. Enfoque de Derechos Humanos de las Mujeres

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

mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT)[5].

El enfoque de derechos humanos, busca ampliar la democracia al proteger la integridad de las personas, eliminando formas de dominio, de discriminación y de violencia. Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción de, nacionalidad, territorio, sexo, raza, situación migratoria, religión, lengua, o cualquier otra condición.

1.3. Enfoque Territorial

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

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

1.4. Enfoque de Interculturalidad

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.

1.5. Enfoque Interseccional

El concepto de 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.

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

CAPÍTULO 2: MODELO DE INTERVENCIÓN DEL ÁREA VCM

2. 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).

[5] CEPAL (2016): "Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.

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

El Servicio Nacional de la Mujer SernamEG desarrolla programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos mediante la prevención, atención, protección y reparación de la violencia contra las mujeres (VCM), en coherencia con la Misión institucional. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG implementa dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas, y por la propia acción del Servicio. Los programas/línea se denominan:

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

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

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

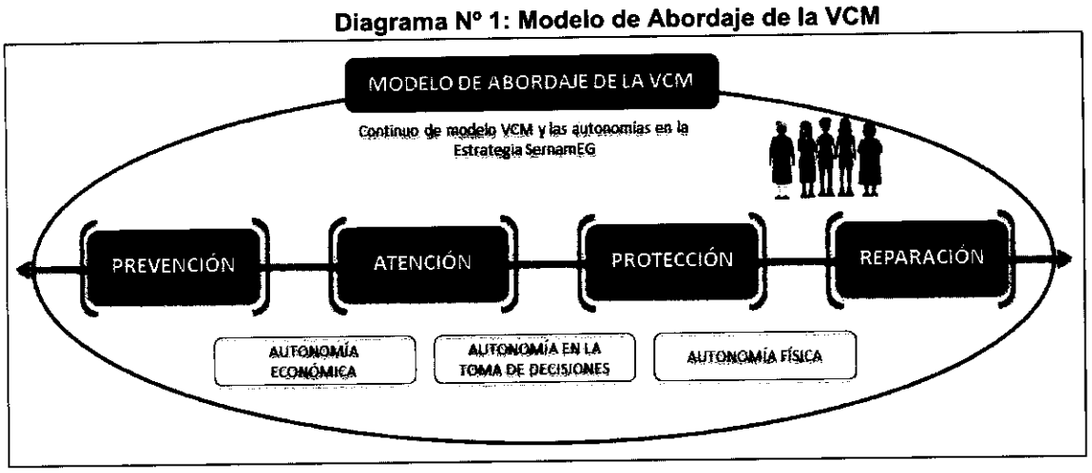
De allí que dicho Modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones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

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

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores

protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

Diagrama N° 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

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

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

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

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

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

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres,

complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

3. FUNDAMENTOS TEORICOS Y ANTECEDENTES

- Enfoques del modelo de intervención

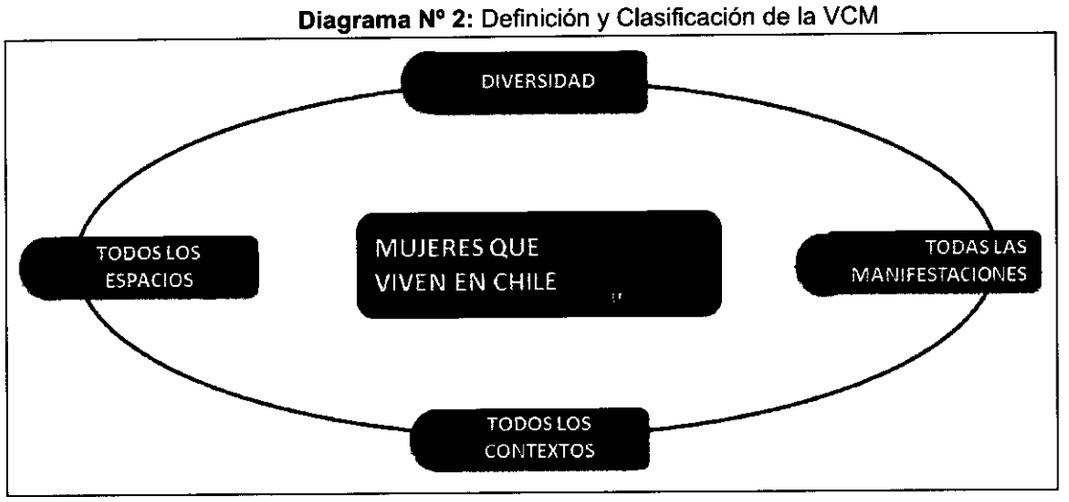
En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, el Área Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es:

> *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*[6] .

El Estado de Chile ha realizado avances concretos con el fin de erradicar la violencia contra las mujeres, considerando las recomendaciones de la CEDAW y los compromisos adquiridos por Chile en la Convención Interamericana para la Prevención, Sanción y Erradicación de las Violencia contra la Mujer Belén Do Para.

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

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018

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.

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

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

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

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

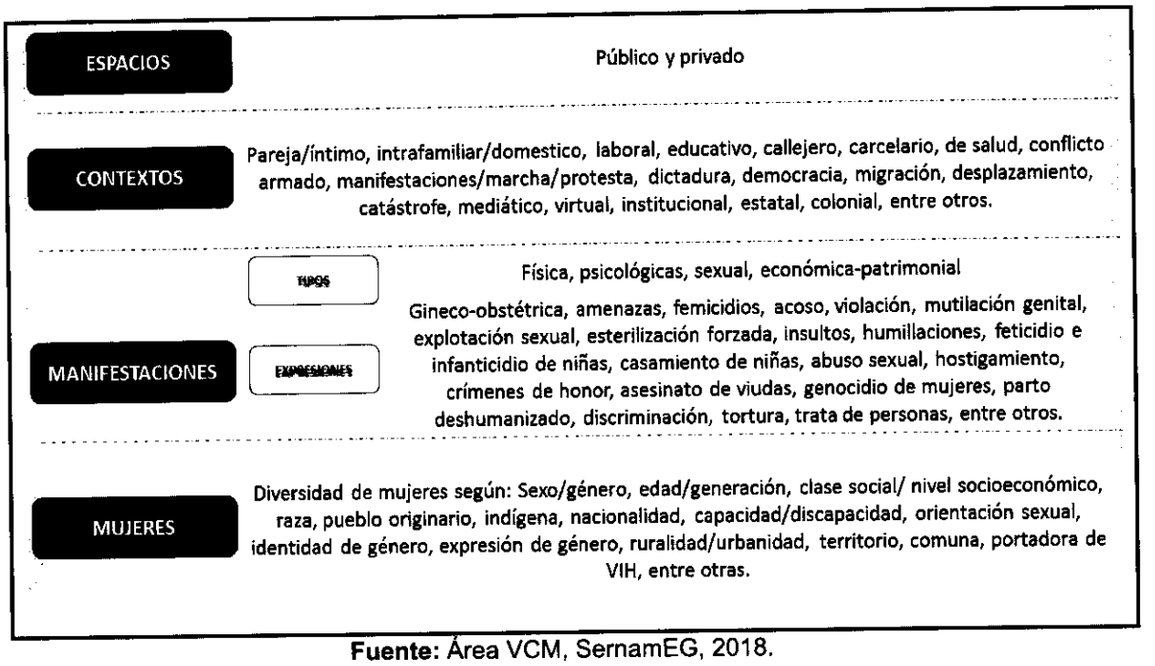
- **Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.

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

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

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

Tabla N° 1: Clasificación de la VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

4. OBJETIVOS DEL ÁREA Y PROGRAMA

- Objetivo General

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

- 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 de violencia contra la mujer grave. Promover acciones intersectoriales (justicia y policías).

- Descripción de los Programas/Línea

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

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

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

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

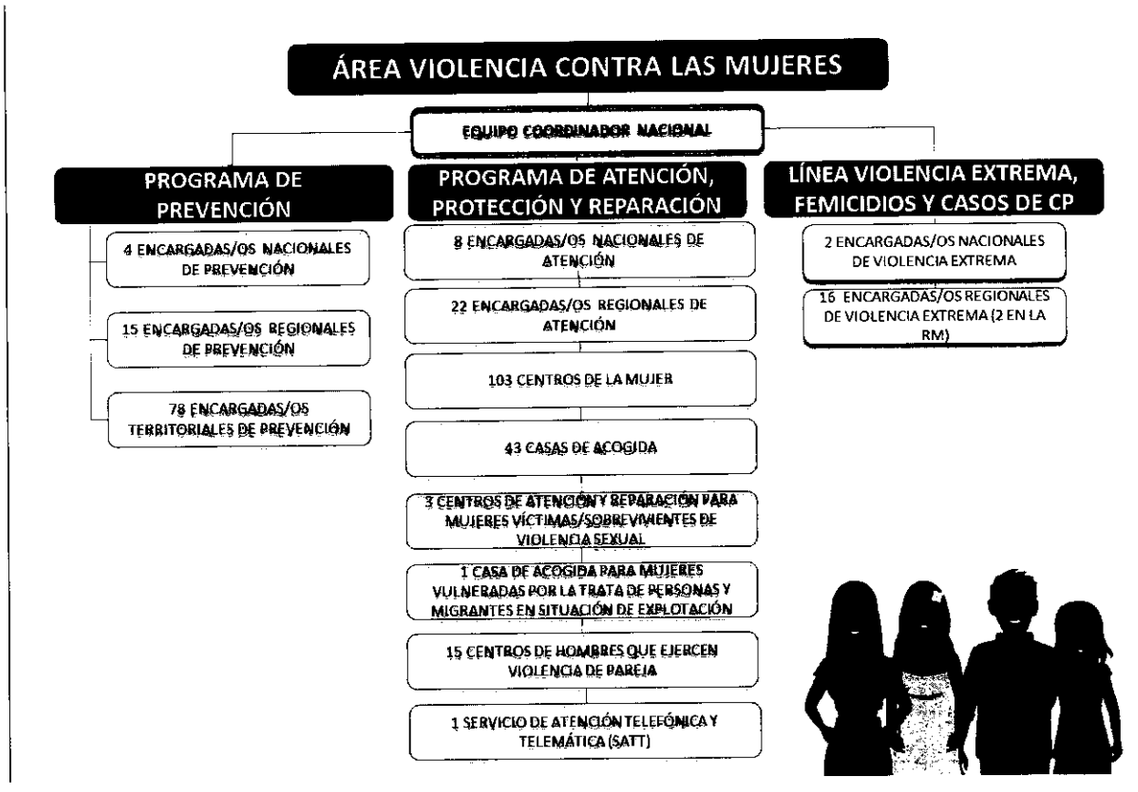
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 800).

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

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

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

Diagrama N° 3: Oferta Programática del Área VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

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

5. Planteamiento y Justificación del Dispositivo

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

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

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

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

Por su parte, la violencia simbólica o mediática, altamente presente en nuestras sociedades, contribuye a legitimar estereotipos y preconceptos de género que reproducen desigualdad y dominación masculina. En el caso de la violencia mediática, los medios de comunicación difunden mensajes e imágenes que muestran a las mujeres como objetos y el cuerpo de ellas como una mercancía susceptible de apropiación e intercambio, lo que refuerza la idea de explotación presente en la trata de personas.

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

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

Por último, el hecho que el delito de trata sea cometido por organizaciones criminales, más o menos organizadas, es que la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas, adquiere especial importancia, toda vez que las mujeres al escapar, ser rescatadas o salirse[7] de la red de trata, deben encontrarse protegidas a fin que los tratantes no puedan volver a reclutarlas o a concretar las amenazas realizadas en su contra o en contra de sus familias de origen.

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

- Marco Normativo de la Trata de Personas y Migrantes:

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Decreto Ley N° 1094, Establece normas sobre extranjeros en Chile, de 1975.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 1979, artículo 6.
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y la Niña (1989)
- Convención Internacional sobre la Protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familiares (1990)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer, Belém do Para, 1994.
- Convención de las Naciones Unidas contra el Crimen Organizado Transnacional, 2000, ratificada por Chile el 2004.
- Protocolo Complementario para Reprimir, Sancionar y Erradicar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños, 2000, ratificada el 2004.
- Protocolo Complementario sobre Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierra, Mar y Aire, 2000, ratificada por Chile en 2004.
- Ley N° 20.507, de 2011, que tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución penal (artículo 411 bis a 411 octies).

6. Objetivo

Objetivo General

Asegurar la protección de las mujeres atendidas mediante una atención residencial temporal y atención psicosociojuridica de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, en situación de riesgo producto de haber sido vulneradas por la trata de personas, por el delito de trata de personas y para mujeres que por su condición de migrantes se encuentran en condición de explotación[8], favoreciendo su inclusión social en el país.

Objetivos Específicos

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

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

3. Gestionar la articulación o fortalecimiento de redes, que promuevan vínculos protectores por parte de otras personas significativas en la comunidad, especialmente con comunidades de connacionales residentes en Chile contribuyendo de ese modo a su bienestar psicosocial.

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

4. Coordinar redes intersectoriales para insertar y/o cubrir las necesidades en salud, educación, vivienda, laborales y de esparcimiento, tanto para las mujeres vulneradas como sus hijos/as en los casos que corresponda.

5. Asesorar y acompañar a las mujeres en gestiones judiciales, tales como regularización migratoria, información de derechos laborales, acompañamiento y derivación en materias de familia.

6. Otorgar representación jurídica en sede penal, velando por la debida protección y acompañamiento durante el proceso[9].

7. Ejecutar estrategias de sensibilización y capacitación para la detección y derivación oportuna y pertinente de mujeres que han sido vulneradas por la trata de personas.

7. Público Objetivo

Población Potencial:

La población potencial refiere a todas las mujeres que viven en Chile de 18 años o más que según proyecciones del INE, son 9.459.694 mujeres para el año 2019[10]

Población Objetivo

Corresponde al conjunto de mujeres mayores de 18 años que se encuentren vulneradas por la trata de personas con fines de explotación sexual/laboral, o bien migrantes en situación de explotación, independiente de la forma (sexual, laboral, servidumbre, entre otros), la nacionalidad de origen, forma de ingreso al país y su pueblo de origen, que vivan en Chile. Se podrán atender además, a los hijos e hijas –menores de 14 años- de las mismas cuando los hubiere

8. Coberturas

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

9. Ejes de la Intervención

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

---

[9] En caso de mujeres no ingresadas a la Casa, la representación jurídica será asumida por lo/as Abogado/as Regionales de Violencia Extrema, coordinado por las Abogadas de Violencia Extrema del Área Violencia contra las Mujeres Nivel Nacional. El flujo de información en casos de mujeres ingresadas con posterioridad a la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata se hará de la forma operativa más adecuada, pero siempre a través de la Línea de Violencia Extrema del Área Violencia Contra las Mujeres, Nivel Nacional.

[10] Instituto Nacional de Estadísticas, INE (2014), Proyecciones de Población 2002- 2020.

A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la diversidad de mujeres que pueden ingresar al dispositivo: particularmente mujeres migrantes, rurales, de pueblos indígenas, que cuenten con discapacidad, LGBTI, entre otras intersecciones[11]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, la diversidad sexual, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna discapacidad.

Las mujeres migrantes presentan un especial factor de vulnerabilidad y entendemos que son aquellas que se desplazan o se han desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia[12]. La migración en Chile está regulada por el Decreto Ley N° 1094, de 1975, encontrándose a la fecha un Proyecto de Ley de Migración y Extranjería en el primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados.

Atendida la realidad migratoria que tenemos hoy en el país y con el propósito de enfrentar las distintas situaciones que se puedan presentar antes que el proyecto sea totalmente tramitado, el gobierno **ha dictado diversas medidas administrativas** a fin de modificar la actual normativa migratoria y facilitar algunos trámites como la regularización de la situación migratoria de miles de personas y la de flexibilizar algunos trámites contemplados en la norma vigente, como es la obtención de visas de ingreso, de trabajo y otros .

Entre estas modificaciones están las de obtener la visación consular en el país de origen de las personas y la de eliminar la posibilidad de solicitar la visa temporal por motivos laborales en Chile y de ese modo evitar que las personas ingresen como turistas y una vez en el país, puedan modificar su situación migratoria a residente.

Las mujeres migrantes presentan múltiples necesidades, siendo una de las más sentidas la regularización migratoria, en cuyo caso la/os profesionales de la Casa de Trata deben coordinarse con el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Por otro lado, debemos entender y aprender del aporte cultural que supone trabajar con mujeres migrantes, considerando en nuestra intervención el crear o fortalecer las redes primarias de las mujeres, contactándolas por ejemplo, con comunidades de connacionales que puede ser un espacio para favorecer la vinculación con sus pares y de ese modo facilitar la inserción de la mujer, no sólo al dispositivo sino que apoyar su inclusión social. Por otro lado, la presencia de mujeres migrantes en nuestros dispositivos supone un desafío para los equipos el conocer y aprender de otra cultura, desafío que obliga que la intervención tenga necesariamente pertinencia cultural. Por ejemplo, el equipo de la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación tendrá el cuidado de incorporar en sus actividades diarias o programadas los eventos especiales de significado político, como lo es la celebración del día de la independencia o religioso de las mujeres en el diseño de su intervención, o en el cotidiano de atención de una mujer migrante, con el propósito de formar vínculo con esa mujer y facilitar de ese modo la intervención con ella.

Por último, cada dispositivo, en el trabajo intersectorial deberá desarrollar conversaciones con las instituciones u comunidades de migrantes presentes en su territorio, que les permita contar con apoyo en el caso de requerirse intérprete. Será necesario que en proyecto de funcionamiento consideren dentro de la distribución presupuestaria recursos para responder a esta eventualidad.

Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención de la Casa, con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el

---

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

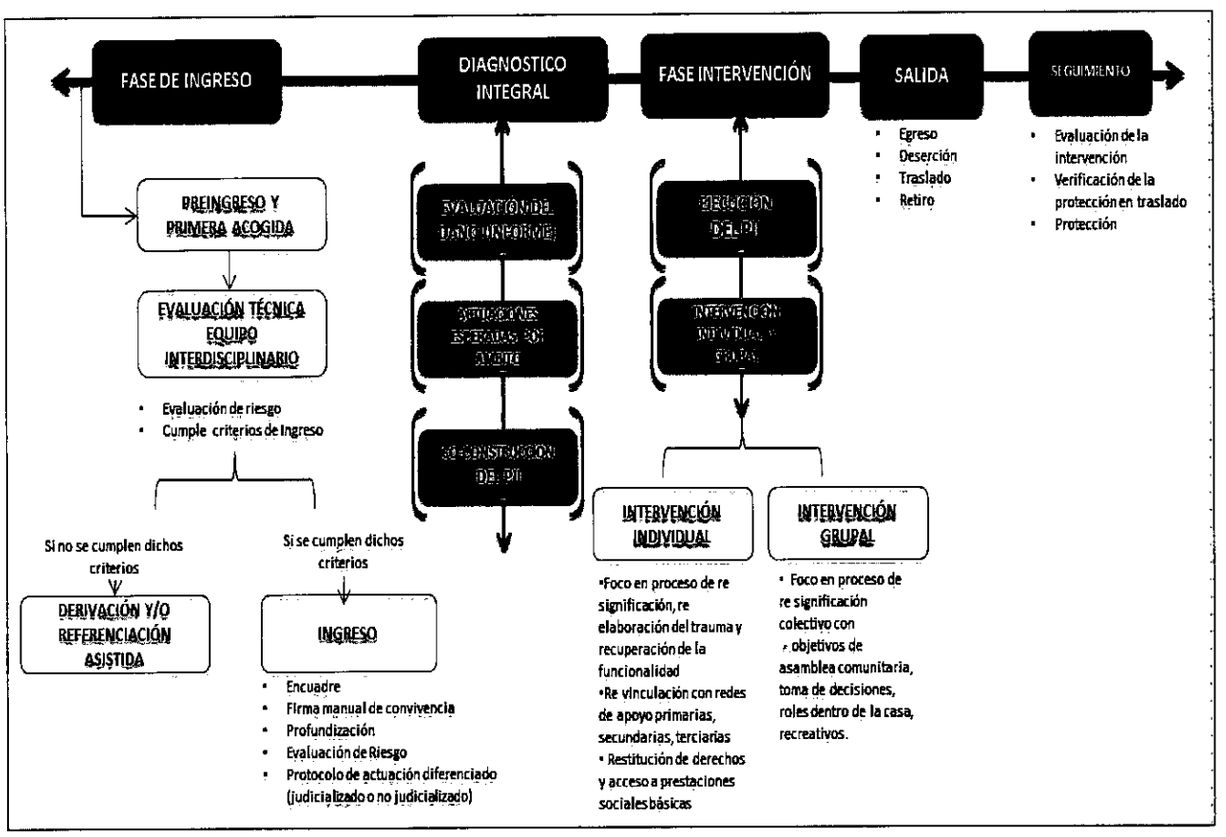
[12] Organización Internacional para las Migraciones (OIM/IOM).

territorio que sirvan de apoyo, o que proporcionen una respuesta más especializada y con mayor pertinencia que la disponible en este dispositivo.

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

El siguiente flujograma resume las intervenciones que realiza el dispositivo.

Diagrama N° 6: Fases de la Intervención en Casa de Acogida Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018

FASE DE INGRESO:

Vías de acceso y fuentes de derivación:

Para las mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, la principal vía de ingreso a la Casa de Acogida de Trata será a través del Ministerio Público o por conocimiento a través del Protocolo Intersectorial de Trata de Personas[13]. En caso de que los dispositivos de SernamEG u otras instancias soliciten un ingreso, la Coordinadora de la Casa, la Supervisora Técnica del Área Violencia contra las Mujeres del SernamEG y la contraparte de la entidad ejecutora, evaluarán el caso y autorizarán el ingreso.

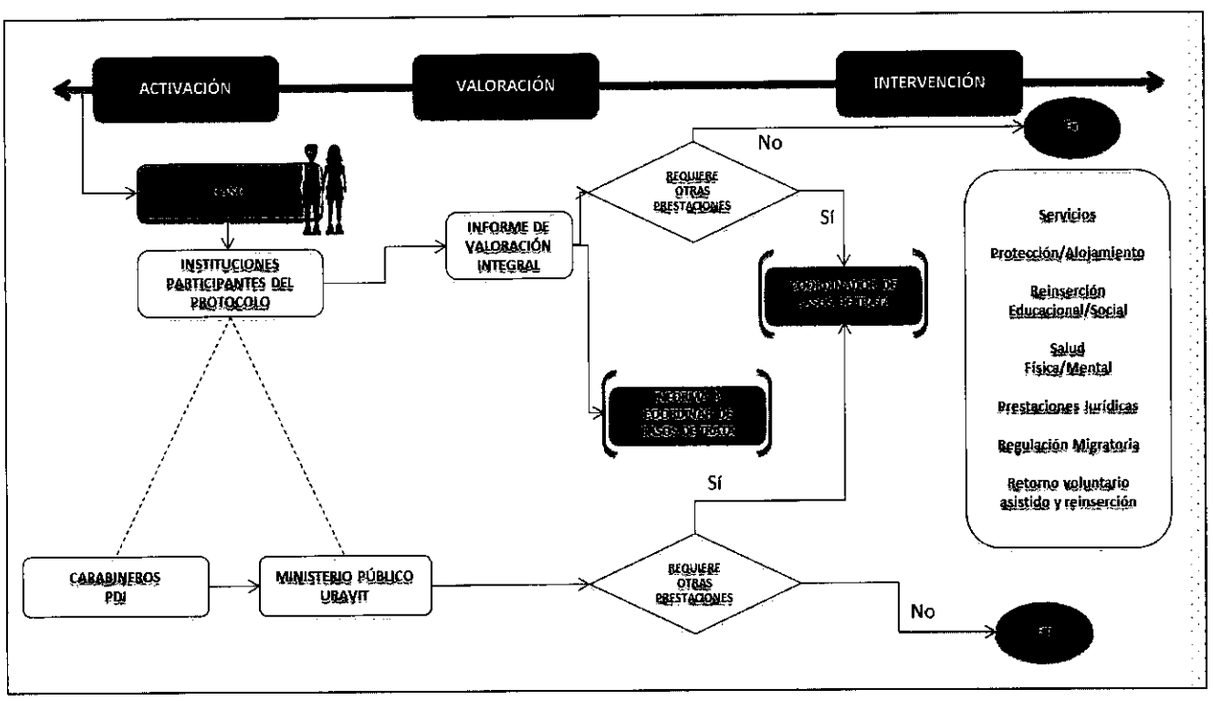
En el caso de las mujeres chilenas, es importante en el momento del ingreso, consultar si la mujer forma parte del Subsistema de "Seguridad y Oportunidades", de ser así se requiere mantener

[13] Producto de la Mesa intersectorial sobre Trata de Personas.

coordinación con la contraparte comunal que está a cargo, para poder apoyar el proceso que la mujer está desarrollando en este programa.

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

Diagrama N° 4: Activación, Valoración e Intervención en Casos de Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018, en base a esquema de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas.

Respecto de los principales antecedentes a considerar al recibir una solicitud de ingreso a Casa de Acogida, se debe prestar especial atención a:

- **Antecedentes de salud**.

Se debe chequear la ficha de salud de la mujer y de sus hijos e hijas, a fin de conocer si alguno/a de ellos/as presenta alguna condición que requiera cuidado especial, se encuentre recibiendo tratamiento médico y administración regular de fármacos, o alguna otra indicación de manejo. Para ello se debe solicitar a la mujer los documentos que acrediten dicha condición en caso que los tuviera, y señalar por escrito de los antecedentes que se indican en dicha documentación, así como de los antecedentes que la mujer refiera verbalmente.

En caso que la mujer y/o sus hijos/as se encuentren con tratamiento farmacológico, se debe registrar cuáles son los medicamentos que se administran así como los horarios en que éstos deben ser administrados. Se debe explicar claramente a la mujer, que es ella la responsable de cumplir con la prescripción médica respecto del tipo de medicamentos, la cantidad y la periodicidad con que deben ser ingeridos, tanto por la propia mujer, como respecto de sus hijos/as. En este último caso, será la mujer la responsable de procurar la correcta administración del tratamiento que deban seguir sus hijos/as. Lo anterior, se aplicará no solo al tratamiento farmacológico, sino

también, a la asistencia regular a controles médicos u otras prestaciones de salud que sean parte del tratamiento indicado por profesional de la salud.

En caso extraordinario, y a solicitud expresa de la mujer, se solicitará el apoyo de educadora de la Casa de Acogida para la administración de medicamentos a los/as hijos/as, por ejemplo, si la mujer se ve afectada por problemas de salud que requieran reposo absoluto, o bien, si por motivos de fuerza mayor no se encontrase dentro de la Casa de Acogida por razones no previstas y la administración del medicamento fuese perentoria. Lo anterior, debe ser registrado en bitácora o libro de novedades de la casa con la firma de la mujer autorizando esta acción.

Los antecedentes de salud de la mujer como de sus hijos/as corresponden a información de carácter personal y privada, por lo que no pueden ser dados a conocer a otras personas residentes de la Casa de Acogida, o a personas externas, a excepción que ello sea debidamente autorizado por la mujer.

Todos los antecedentes proporcionados por la mujer deben quedar consignados en su carpeta física, y en la bitácora/libro de novedades de la Casa, se debe señalar si se recibieron documentos que acrediten condición de salud, como ficha de salud. Además se debe guardar copia de éstos en la carpeta física de la mujer, previa autorización de la misma. Por ejemplo, se podría requerir copia de los antecedentes con fines de apoyar la coordinación para el acceso a prestaciones de salud.

- **Antecedentes judiciales.**

Se debe procurar toda la información necesaria en relación a la existencia de Medidas Cautelares, en el evento que el ingreso a la Casa de acogida no haya sido decretada como una de ellas y toda la documentación referente a alguna causa en tribunales. Se debe despejar si la mujer se encuentra imputada por algún delito[14], y activar rápidamente la coordinación con Defensoría Penal Pública a fin de recabar antecedentes y brindar la información que resulte pertinente para la incorporación de perspectiva de género en la defensa de la mujer. Asimismo se debe explicitar a la mujer que en el evento de tratarse de un delito distinto al que haya cometido estando en situación de trata, en esa circunstancia no es posible patrocinarla por el dispositivo SernamEG, no obstante lo cual se realizarán todas las gestiones necesarias en orden a cautelar que reciba la asistencia jurídica requerida.

En caso de detectarse la necesidad de activar medidas judiciales en materias que no guarden relación con la situación de violencia que determinó su ingreso a Casa de Acogida, se debe establecer coordinación con la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) correspondiente y si no hubiere cupo acudir a las Clínicas Jurídicas de las Universidades, señalando a la mujer que frente a dichas materias el procedimiento para la prestación de servicios jurídicos, indica que deben ser gestionados directamente a través de la CAJ o a través de las referidas Clínicas Jurídicas.

Sin perjuicio de lo anterior, y siempre y cuando se establezca fehacientemente la relación directa entre esas otras materias y la situación de violencia que vive la mujer, se entregará a la mujer asesoría y/o representación jurídica en forma directa a través de abogado/a de la CDA. Para dirimir la pertinencia de la participación de abogado/a del dispositivo, el equipo técnico de la Casa de

[14] Distinto al que haya cometido estando en situación de trata de personas.

Acogida podrá solicitar apoyo técnico a la Encargada Regional en VCM que supervisa el dispositivo.

- **Documentos de identificación de la mujer y sus/hijos/as**

Se debe requerir documento de identificación tanto de la mujer como de sus hijos/as en caso que ingrese con ellos/as. Si no contara con éstos, se debe señalar a la mujer que debe conseguirlos y proporcionar la orientación e información requerida para que pueda gestionar su tramitación.

Para el caso de mujeres y/o niños/as migrantes, se debe esclarecer si se encuentran o no en situación de irregularidad, caso en que se prestará la orientación e información necesaria para iniciar trámites de regulación de la misma. Se deberá considerar la necesidad de solicitar documentación a través de coordinación intersectorial para la provisión de la documentación necesaria, así como la necesidad de activación del Convenio con el Departamento de Extranjería y apoyo de Oficina de Protección de Derechos en el caso de los niños/as.

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

Pre-ingreso (3 a 5 días hábiles): Se inicia cuando algún integrante del equipo psicosociojurídico toma contacto con las mujeres en dependencias de la institución derivadora (Fiscalía, PDI, OS-9, otras). Esta fase apunta a realizar una primera acogida, brindar contención y evaluar nivel de riesgo físico y psicosocial[15].

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

Evaluación Técnica Interdisciplinaria: En esta subfase se evaluará la pertinencia del ingreso de las mujeres a la Casa en función de la gravedad de la violencia[16] y el riesgo, que debe ser grave/vital[17], despejando si corresponde o no a un caso de trata de personas en cualquiera de las formas y/o de mujeres migrantes en situación de explotación. En caso de no proceder el ingreso de las mujeres, se emitirá un informe explicitando los resultados de la evaluación de riesgo y realizando una referenciación y/o derivación asistida a la red institucional presente en el territorio. Asimismo, se informará esta decisión a la Dirección Regional de SernamEG que corresponda.

---

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

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

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

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

- No exista voluntad para el ingreso al dispositivo[18].
- Exista diagnóstico de salud mental que indique un cuadro clínico que interfiera de forma grave con la intervención y convivencia[19].
- Presente consumo problemático de drogas y/o alcohol no compensado.
- Haya sido retirada de la misma Casa de Acogida Trata[20].
- Haya sido derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los hijos/as y no por los criterios de ingreso definidos por SernamEG[21].

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

Deberán realizarse gestiones a favor de la protección de las mujeres, como solicitar medidas de protección a URAVIT (prohibición de acercamiento, botón de emergencia, arriendo domiciliario, relocalización, hotel, etc.), así como priorizar en todos los casos ya sea que las mujeres ingresen o no al dispositivo, la co-construcción de un Plan de seguridad.

Cabe hacer presente que las Casas de Acogida de las regiones de Arica y Parinacota y de Magallanes, tienen la posibilidad de ingresar a mujeres vulneradas por la trata o sean migrantes en situación de explotación, independiente de la forma (sexual, laboral, servidumbre, extracción de órganos, entre otros), la nacionalidad de origen y la forma de ingreso al país.

En estos casos, las/os Encargadas/os Regionales deben cautelar que exista coordinación entre el equipo de la Casa de Acogida con el equipo de la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación, por la vía más idónea posible, como por ejemplo, videollamada entre los equipos para entregar las herramientas técnicas para poder intervenir con las mujeres.

Ahora, también existe la posibilidad que reciban a una mujer que, después de una entrevista inicial sea una mujer vulnerada por la trata o se trate de una migrante en situación de explotación, se debe informar a la Dirección Regional a fin de coordinar el traslado a la Casa de Acogida Trata o a las de Arica y Parinacota y/o Magallanes. En estos casos se realiza una entrevista de despeje por parte del equipo de la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en

---

[18] La Casa de Acogida es concebida como espacio de residencia voluntario, por tanto, bajo ninguna circunstancia el equipo o cualquier otra institución podrá obligar a una mujer a ingresar o permanecer en ella.

[19] Trastornos psicóticos, Trastorno antisocial, Trastorno o rasgo de tipo psicopático, Trastorno bipolar no compensado y Trastorno de la personalidad límite.

[20] En este caso, se deberá evaluar con la Dirección Regional de SernamEG la posibilidad de ingreso a otra residencia, según antecedentes anteriores.

[21] Cualquier excepción debe ser autorizada por la Dirección Regional de SernamEG, previa consulta técnica al Nivel Nacional. Se ha de tener presente que los criterios antes mencionados, aluden a: Riesgo Grave o Vital y condición de vulnerabilidad grave producto de la situación de trata o explotación.

situación de explotación para determinar si ingresa al dispositivo, adoptándose en forma inmediata las medidas de protección, ingreso, a la Casa de Acogida Trata o a las CDA de Arica y Parinacota y/o Magallanes.

Para realizar la entrevista de despeje el equipo de la Casa de Acogida Trata podrá trasladarse al CDM o CDA respectivo, a fin de realizar esta gestión. Si, por el contrario se trata de una CDA en regiones, la entrevista de despeje se realizará por videollamada. Si se concluye que la mujer cumple con los indicadores de haber sido o estar siendo vulnerada por la trata o de tratarse de una migrante en situación de explotación, se debe ofrecer ingreso a dispositivo Casa de Acogida Trata o CDA de Arica y Parinacota y/o Magallanes, y recibir la respectiva atención psicosociojurídica.

Consideraciones para la Elaboración del Plan de Seguridad

Una vez que las mujeres han ingresado a la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación, una de las primeras medidas de protección a realizar por el equipo, será co-construir con la mujer su Plan de Seguridad, el que debe ser transversal a todas las etapas de su intervención, y permitirá aportar en la protección requerida mientras se encuentra en el dispositivo.

El objetivo del plan de seguridad co-construido con la mujer es identificar la existencia de factores, estrategias y recursos protectores, basadas en los factores de riesgo identificados, para tomar decisiones respecto a su protección, apoyos de seguridad y medidas de protección y cautelares disponibles.

Este Plan debe considerar los factores de riesgo que le ha significado salir de la red de trata o de explotación, y evaluar cómo éstas pueden influir en la seguridad actual, tanto de la mujer como de la de sus hijos/as.

Otras medidas que se deben implementar en el Plan de Seguridad son la realización de gestiones legales pertinentes para obtener las medidas cautelares y/o autónomas de Fiscalías, y la presentación de querella o demanda, a fin de lograr medidas cautelares en el más breve plazo y de este modo promover el derecho de acceso a la justicia.

Ingreso al dispositivo (2 semanas posteriores al pre-ingreso): Constituye el ingreso formal de las mujeres y sus hijos/as al dispositivo, a través de la firma de "Manual de Convivencia" y encuadre psicosocial sobre el funcionamiento de la Casa. Asimismo, se espera en este período identificar necesidades urgentes y profundizar la evaluación del nivel de riesgo psicosocial de las mujeres y sus hijos/as.

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

- **Derivaciones Judicializadas**: Corresponde a derivaciones realizadas desde Ministerio Público (Fiscalía, URAVIT), Policías y CAVD (Centros de Atención a Víctimas de delitos Violentos), o a través del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas, Se debe favorecer un abordaje interdisciplinario desde el momento del ingreso, acorde a las

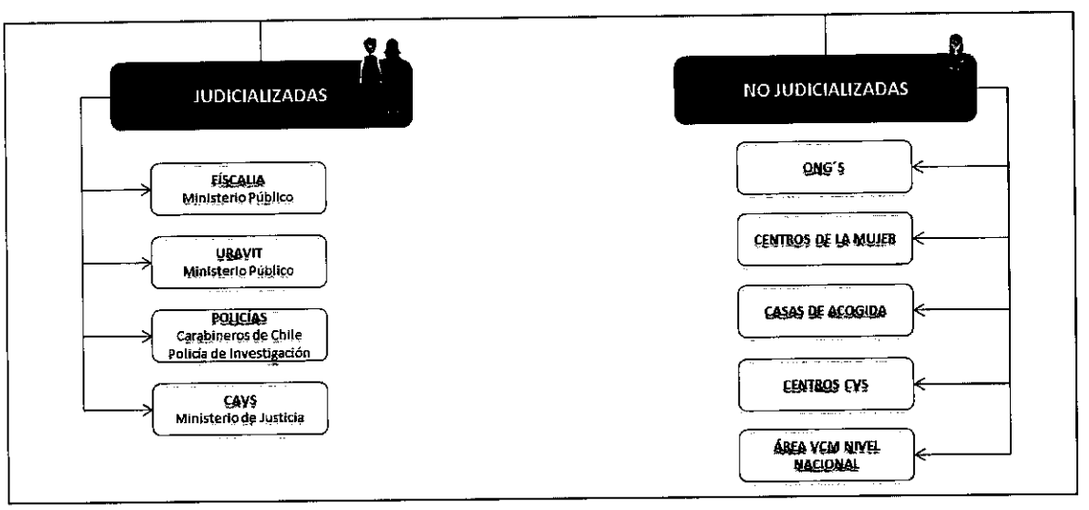
necesidades y requerimientos de las mujeres (permanencia o no en el país, situación migratoria, atención en salud, entre otros).

- **Derivaciones No Judicializadas**: Entendiéndose éstas como detecciones realizadas por el equipo profesional del proyecto y derivaciones realizadas por ONGs vinculadas al tema, redes de salud, otros dispositivos del SernamEG (tales como Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Atención y reparación para víctimas/sobrevivientes de violencia sexual –CVS- y de la Línea de Violencia Extrema), otros agentes de la sociedad civil o a través del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas.

Es necesario otorgar el tiempo requerido por las mujeres para tomar la decisión -en un periodo de discernimiento- respecto al momento en que se realice la denuncia por este delito u otras vulneraciones. En este sentido las instituciones involucradas en la ejecución de este dispositivo respetan la autonomía de las mujeres en la decisión de denunciar o no.

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

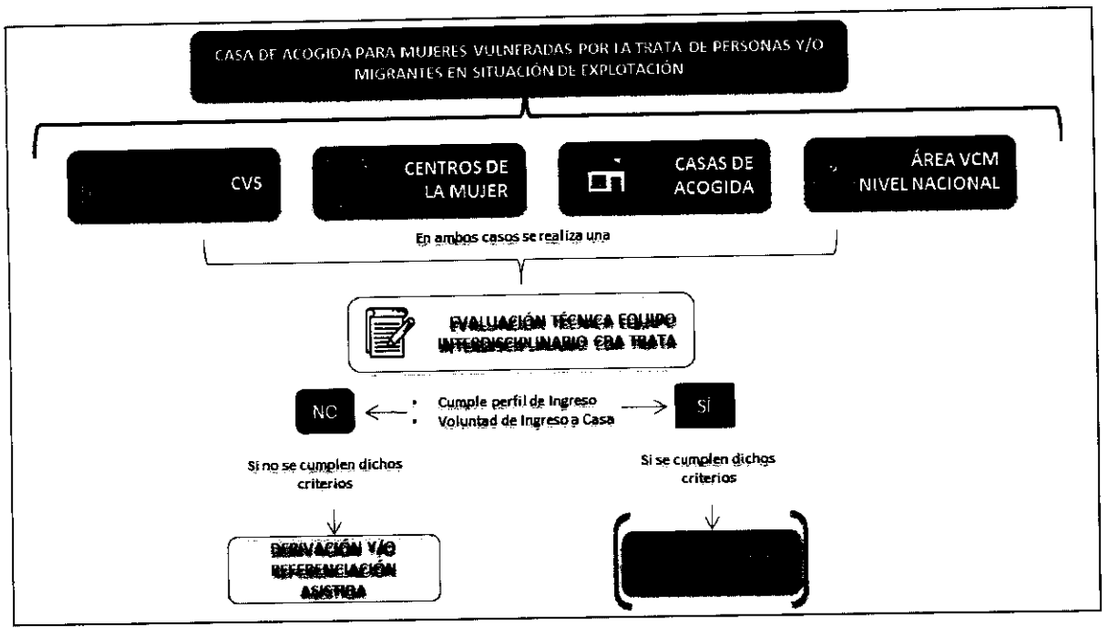
Diagrama N° 5: Vías de Ingreso a la Casa de Acogida de Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

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

Diagrama N°6: Derivaciones a la Casa de Acogida Trata



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018

Fase Diagnóstica Integral:

Su objetivo es evaluar el nivel de daño psicosocial y conocer los recursos y características de las mujeres y su contexto, que permita definir el Plan de Intervención Individual[22] y la elaboración de informes que aporten al proceso de restitución de derechos. En el caso de los hijos e hijas, serán necesarias estrategias de articulación de redes ligadas a temas de infancia, que permitan cubrir necesidades de atención psicológica, jurídica, social y médica pertinentes y especializadas, garantizando al mismo tiempo a sus madres, el ejercicio de sus derechos.

Debe integrarse en esta fase una evaluación sociolaboral, así como las intervenciones que apunten a configurar, recuperar y/o establecer un proyecto laboral para su futuro desarrollo. Junto con ello, se procurará entregar herramientas teóricas y prácticas para fortalecer competencias personales, sociales, comunicacionales y técnicas que faciliten la inserción laboral de las mujeres[23].

Acciones esperadas por ámbito de intervención:

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

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

[22] Plan de Intervención Individual, en adelante PII

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

- **Ámbito jurídico**: Evaluación de los antecedentes para conocer los hechos constitutivos del delito de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y/o explotación. Desde el área laboral, se evaluará el nivel de vulnerabilidad asociado y, para definir posteriormente en el PII el tipo de apoyo requerido. En relación a la situación migratoria, se realizará un diagnóstico de su situación y de las posibilidades de regularizar en caso de querer permanecer en el país. Desde el área familia, en caso que las mujeres necesite orientación en casos sobre demandas por alimentos, cuidado personal y medidas de protección.

Respecto al Beneficio de Privilegio de pobreza

Es menester tener en cuenta el beneficio de privilegio de pobreza del que pueden gozar las mujeres usuarias de Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, el que debe ser utilizado en todas las actuaciones judiciales para poder precaver que ellas incurran en gastos en este ámbito, toda vez que nos encontramos frente a presentaciones que tienen el sentido de justicia restaurativa.

El privilegio de pobreza se encuentra regulado en los artículos 129 a 137 del Código de Procedimiento Civil y en los artículos 591 a 602 del Código Orgánico de Tribunales.

De acuerdo al artículo 591 del COT el privilegio de pobreza o beneficio de asistencia jurídica consiste en; "un beneficio establecido por la ley chilena para las personas de escasos recursos que les permite acceder gratuitamente a los servicios judiciales, a la atención letrada realizada por los abogados y a los servicios prestados por los demás órganos judiciales."

Por tanto, la mujer beneficiaria de este privilegio, no efectúa gastos judiciales de ninguna especie durante el procedimiento judicial.

El certificado que lo acredita se debe acompañar en todas y cada una de las causas, que patrocine un abogado o una abogada que represente intereses de una mujer usuaria de Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata y/o migrantes en situación de explotación. Tanto en la presentación de querellas como en las demandas, se debe incorporar una cláusula específica que invoque el privilegio de pobreza.

Es menester, recordar que en aquellas causas iniciadas por abogados/as particulares que renuncien o les sea revocado el Patrocinio y Poder, así como también en aquellas que se inician por denuncia y se asume Patrocinio y Poder en audiencia, se debe tener especial cuidado de hacer presente al Tribunal que la representación de la mujer, se realiza conforme al mandato legal del artículo 20 de la Ley N° 20.066 en los casos pertinentes y a la cláusula que establece el Privilegio de Pobreza en el artículo 600 del COT.

El documento se debe acompañar siempre al momento de la primera actuación en juicio, ya que posterior a la condena no se puede eximir del pago de costas. No obstante, la posibilidad de interponer un recurso de apelación acompañando el privilegio en el mismo escrito. También se puede presentar por medio de un incidente en la liquidación de las costas, lo que no asegura ser eximido del pago.

En el caso de ejecutores públicos el certificado puede ser remitido por éstos, mientras que en el caso de ejecutores privados, el certificado debe emanar desde la Dirección Regional de SernamEG.

Es trascendental que él o la abogada que representa los intereses de una mujer usuaria de Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata y/o Migrantes en Situación de Explotación tenga siempre presente, que independiente de las probabilidades de éxito de cualquier acción judicial desde el punto de vista procesal, se considere a las mismas como parte importante de un proceso integral de reparación de una mujer que ha sido vulnerada en sus derechos.

Tanto la perspectiva de género como el concepto de sanación a través de la justicia debe estar siempre presente en todas y cada una de las acciones judiciales, mirando nuestro quehacer en el

ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia en la vida de las mujeres que son atendidas por profesionales de los dispositivos de SernamEG.

Fase de Intervención:

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

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

Se aborda en dos modalidades:

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

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

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

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

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

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

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

d. Representar ante el Departamento de Extranjería y Migración[24] , Consulados, Embajadas, Ministerios y Organismos Internacionales a las mujeres en el proceso administrativo referente a su regularización migratoria y las distintas necesidades que en este aspecto se vayan generando (reunificación familiar, retorno a su país de origen, etc.).

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

f. Representación en conflictos laborales en casos que evidencien vulneraciones y requieran presentar una denuncia a la Inspección del Trabajo por violación a sus derechos[25].

---

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

[25] La representación y acompañamiento se materializará hasta la instancia de conciliación en la Inspección del Trabajo, en caso de no concretarse un acuerdo, la representación será derivada a la Defensoría Laboral u otras instancias para

En el ámbito laboral, para el desarrollo de la habilitación laboral es fundamental la articulación con programas como Mujeres Jefas de Hogar y otras iniciativas que se puedan implementar a través del Área Mujer y Trabajo de SernamEG en conjunto con municipios, así como la gestión de oportunidades de programas e iniciativas a través de fundaciones y organismos empresariales que canalizan becas sociales de capacitación y apoyos para el fomento del emprendimiento económico de mujeres. Dichas articulación contempla actividades como talleres de habilitación y competencias laborales, capacitación técnica en oficios para trabajo dependiente o desarrollo de emprendimientos económicos, talleres de habilidades emprendedoras y de gestión de negocios, acompañamiento y seguimiento a la inserción laboral, entre otras.

Cabe mencionar que es deseable que los equipos, con apoyo de las direcciones regionales de SernamEG, se articulen con empresas, como posibles fuentes de trabajo, en el territorio, para generar instancias de colaboración y apoyo mutuo en materia laboral para las mujeres de este dispositivo.

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

Intervención con Niñas y Niños

En caso de que una mujer ingrese con sus hijos(as), el PII de las mujeres debe complementarse con la intervención de los/as hijos/as[26] ingresados/as a la CDA, resguardando que ésta se enmarque desde un enfoque de género.

En primer término, es preciso visibilizar que los hijos e hijas de mujeres víctimas de la trata de personas, son también víctimas de violencia de género, bien sea porque son parte del sistema relacional en que el ejercicio de la violencia contra las mujeres ha sido naturalizado como parte de las pautas de crianza, porque además han sido directamente víctimas de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia contra la madre, o porque ha sido la propia madre quien ha ejercido violencia en su contra[27]. Es importante hacer estas distinciones, pues a partir de ellas se deberá implementar las acciones que resulten más pertinentes como parte de la intervención con NNA[28].

Como se menciona más arriba, NNA son víctimas de la violencia de género que gatilló su ingreso al dispositivo, y se debe tener presente que se les considere en tanto sujetos de derechos y con necesidades específicas de protección, de acuerdo a su etapa evolutiva.

A partir de lo anterior, se considera muy importante que se le entregue al niño/a al ingreso información sobre el dispositivo, explicándoles que se trata de un espacio de protección, con

---

representación ante los Tribunales Laborales, sin perjuicio que en todo momento las mujeres tendrá derecho a clarificar sus dudas relacionadas con el proceso laboral con el/la profesional abogado/a de la casa.

[26] Dado que la Casa no cuenta con Psicóloga infanto-juvenil, se debe procurar gestionar la atención de los/las niños y niñas con la red institucional del territorio. Asimismo, en aquellos casos que el equipo considere que cuenta con las competencias para intervenir con las/los adolescentes y se carece de oferta en el lugar donde está emplazada la Casa, se debe evaluar con la Coordinadora del dispositivo y de ser necesario, con la Encargada Regional.

27 Como señala McLeod (2004) en *Una Mirada hacia los hijos e hijas expuestos a situaciones de Violencia de Género. Orientaciones para la intervención desde los Servicios Sociales en Aragón*: "niños y niñas pueden sufrir los efectos de la exposición a la violencia de género, y a la vez pueden sufrir otra categoría de abusos por parte del agresor".

[28] Niños, Niños y Adolescentes, en adelante NNA.

ambientes diferenciados para el grupo familiar y espacios colectivos, señalando las posibilidades de entretenimiento y estudio de acuerdo a su edad, etapa de desarrollo y manifestación de intereses.

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

Respecto al diagnóstico si en la fase inicial, se sospecha o se conocen antecedentes de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia y que motivó el ingreso a la Casa, corresponderá realizar una derivación a algún proyecto especializado de la red SENAME, y/o coordinarse con la red, especialmente con OPD. Esto, a fin de articular las medidas de protección que sean necesarias, analizando en conjunto con los otros actores relevantes en materia de infancia presentes en el territorio, la pertinencia y/o necesidad de judicializar el caso. En este sentido, es importante señalar que la institución que se haga cargo de realizar una denuncia de la situación siempre deberá ser quien se encuentre en la mejor posición para hacerlo. Esto quiere decir que se deberá levantar una mirada técnica interinstitucional que logre integrar los elementos del contexto más amplio implicados en la violencia de género, para no fragmentar la intervención en función de NNA por una parte, y mujeres por otra, entendiendo que no se trata de responder a intereses excluyentes sino más bien colaborar en pro de la mejor atención para las mujeres y sus hijos/as. Asimismo, se debe tener presente que la ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos en contra de NNA que se presenten mientras se encuentren en el dispositivo, y que constituyan delito, deberán ser puestas en conocimiento del sistema judicial[29].

La intervención con NNA estará a cargo de la Psicóloga[30] con apoyo de las Educadoras, y la Trabajadora Social. En este sentido resulta necesario intervenir en al menos dos niveles: respecto de los **efectos de la violencia sobre las diferentes dimensiones de su desarrollo, así como respecto de** cómo la violencia ha interferido en la dinámica relacional establecida entre madre e hijos/as.

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

---

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

[30] En aquellos dispositivos que cuenten con dicho profesional. En caso contrario, será la psicóloga adulta

quien asumirá este rol con el apoyo de las educadoras; procurando que las intervenciones especializadas en la materia, sean abordadas por las/os profesionales de la Red del territorio (P. Ej. Reparación, maltrato grave y abuso sexual, entre otras temáticas).

necesidades de protección y seguridad de NNA. En este sentido, la intervención buscará apoyar a las mujeres a visibilizarlo y a identificar las necesidades de acompañamiento para reestablecer los vínculos de manera satisfactoria, a través de la identificación de recursos protectores personales y de las redes de apoyo externas que sea preciso activar. Para intervenir en este aspecto se debe hacer presente que no se trata de culpabilizar a la madre haciendo un juicio de su rol protector, entendiendo que el impacto de la violencia de la que han sido víctimas las mujeres ha restringido seriamente sus posibilidades de agencia en este sentido, sino más bien buscar los apoyos pertinentes para fortalecer y acompañar este proceso, especialmente en momentos de crisis.

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

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

En el ámbito de intervención jurídico, y respecto de las acciones judiciales que deben activarse en caso de detectarse situaciones de maltrato constitutivas de delito, se debe tener presente que como lo estipula la ley n° 19.927, los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a[31]:

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

Y que los criterios médicos- legales consideran:

- **Lesiones graves**: cuando causan enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- **Lesiones menos graves**: cuando la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.
- **Maltrato Psicológico**: sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley N° 20.066, artículo n° 5 (definición de VIF) y artículo n° 14 (delito de maltrato habitual).

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

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

Interposición de denuncia o demanda según resulte pertinente, en colaboración y coordinación con OPD de manera permanente, con la finalidad de definir si además se solicita medida de protección por vulneración de derechos.

- Derivaciones y coordinaciones con **CAJ**, en materias de familia[32] relativas a Régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con OPD, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.
- En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas en las casas de acogida, deberá poner en conocimiento del organismo competente la situación.
- Deberán primero comunicar a la madre que frente a la grave vulneración[33] de los hijos/hijas el equipo deberá iniciar los procedimientos legales y derivaciones correspondientes, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza, promoviendo con ello la no reproducción de estereotipos y roles de género tradicionales que propicien la inequidad.

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

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

Evacuación de Informes solicitados por Tribunales de Justicia o Fiscalía

Es importante clarificar que los dispositivos de atención de SernamEG no realizan Informes de Evaluación de Daño ni Informes de Evaluación Pericial, debido a que este tipo de informes deben ser realizados por organismos especializados y acreditados para tales fines. En razón de ello, toda vez que tribunales o fiscalía solicite a cualquiera de los dispositivos de Atención (Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual, Centros HEVPA, y Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación) se deberá enviar oficio a la institución solicitante indicando lo anterior, y señalando que se emitirá en cambio, un informe que dé cuenta del proceso de intervención implementado por el dispositivo que haya atendido o se encuentre atendiendo a la mujer.

Cabe destacar que el equipo técnico del dispositivo requerido, deberá a su vez, evaluar la pertinencia de tal solicitud y en base a dicho requerimiento, informar cuidando especialmente que los antecedentes proporcionados refieran a aspectos relevantes del proceso, cuidando que dicho informe sea elaborado desde una perspectiva de género, y se encuentre alineado con los objetivos de protección de la misma, consignados para cada dispositivo de atención.

Gestión de redes con fines de intervención

Es importante considerar como 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, con el Programa Chile Crece Contigo, activar las prestaciones que atiendan necesidades y apoyen el desarrollo en cada etapa tanto del embarazo, como del proceso de

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

crecimiento de niños/as. 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 y en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

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

La intervención de todos los dispositivos residenciales de SernamEG, apuntan a entregar seguridad y garantizar derechos, potenciando las autonomías de las mujeres que han vivido trata de personas o son migrantes en situación de explotación.

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

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

- Considerar que todas las mujeres, niños y niñas, son iguales ante la ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección[34].
- Respeto por el derecho y la libertad de pensamiento, de conciencia y religión, y su expresión tanto en público como en privado[35].
- Considerar que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección del mismo y a la protección ante el desempleo[36].
- Garantizar un nivel de vida adecuado que asegure a las mujeres y sus hijos/as, la salud y el bienestar. En especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios[37].
- Favorecer la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas, basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos, o en funciones estereotipadas para mujeres, niños y niñas[38].
- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar.[39]
- Gestionar acciones para la adecuada atención médica en condiciones de igualdad de acceso a servicios de atención, incluyendo el embarazo, parto y la nutrición saludable para el desarrollo.

---

[34] Artículo 7, Declaración Universal de Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948.
[35] Artículo 18, ídem.
[36] Artículo 23, ídem
[37] Artículo 25, ídem
[38] Artículo 5, Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación CEDAW. Asamblea Gral. En su resolución 34/180, 1979.
[39] Artículo 10, ídem.

- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propias, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[40].

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

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

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

Fase de Salida del dispositivo

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

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

Egreso:

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

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

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

---

[40] Artículo 5, Convenio 169 sobre Pueblo Indígenas y Tribales. Conferencia Gral. De la OIT en su septuagésima sexta reunión.1989.

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

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

Es importante destacar que se considerará Derivación cuando una mujer se cambie a otro dispositivo distinto (CVS a CDM a CVS a CDA a CVS a Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata de personas y migrantes en situación de explotación); por su parte se entenderá Traslado, cuando la mujer se cambie a un mismo dispositivo, de la misma u otra región, en el caso de CVS si hubiera movilidad entre las regiones V, VIII y RM.

En este caso se debe realizar el envío de los antecedentes de la mujer al dispositivo al que debiese ingresar, a fin de evitar la re-victimización de las mujeres. Se debe considerar la realización de al menos una llamada telefónica además del envío del correo electrónico con toda la información pertinente para el traslado de la mujer (copia de ficha de ingreso, copia del PII, copia de causas judiciales de haberlas, copia de la ficha de traslado, otros pertinentes), -y en condiciones óptimas una video llamada entre ambos equipos-, con la finalidad que al ingresar la mujer al nuevo dispositivo, éste cuente con toda la información y de primera fuente, para aclarar dudas y continuar con la intervención.

Retiro: Considera situaciones en las que las mujeres incumplen reiteradamente los acuerdos convivencia al interior de la Casa, llegando a evaluarse una situación de peligro para las otras mujeres y/o los/las niños/as residentes en la casa, el equipo profesional, o para ella misma.

Fase de Seguimiento:

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

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

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

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

Traslado: Las acciones de seguimiento apuntan a verificar que las mujeres hayan sido ingresadas a la instancia a la que se traslada y acceda a las prestaciones que ofrece la institución de destino.

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

En las modalidades de salida aquí descritas, se debe derivar o referenciar a las mujeres a instituciones y/o programas especializados para que puedan continuar con su tratamiento psicológico, psiquiátrico, y/o médico, o acceder a las prestaciones sociales que resulten

pertinentes. En tal sentido, la derivación se plantea como una herramienta de gestión en red que favorece los procesos de integración social de las mujeres. De esta manera se promueve la restitución de derechos, bajo el amparo de un sistema de acceso a derechos y prestaciones sociales básicas. De esta manera, las acciones de derivación son complementarias.

- **Trabajo Preventivo**[41]

Respecto de la prevención en materia de trata de personas como una manifestación de la Violencia contra las Mujeres, diversos organismos internacionales destacan la importancia de los programas que se focalizan en la fase preventiva y en el abordaje de las causas socioculturales de la violencia de género. En este sentido, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, desde un comienzo ha trabajado con un enfoque preventivo en la problemática de la violencia intrafamiliar (principalmente desde los Centros de la Mujer, y desde el año 2019 el Programa de Prevención en VCM focalizará su intervención en jóvenes y adolescentes, dada la necesidad de abordar tempranamente sus efectos).

Este Programa de Prevención, el cual forma parte de la Red de dispositivos SernamEG instalados en los territorios, se operacionaliza a través de **cuatro líneas de acción** que dan cuenta de la naturaleza, público destinatario y objetivos de la Prevención en VCM.

Estas cuatro líneas de acción se detallan a continuación:

Diagrama N° 7: Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM

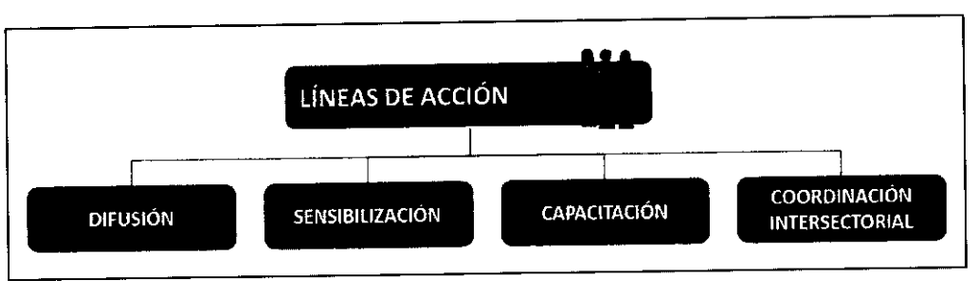


Diagrama N° 8: Objetivos de las Líneas de Acción Programa de Prevención en VCM

	OBJETIVO	TIPO DE PÚBLICO	DURACIÓN
DIFUSIÓN	Primer acercamiento a la población para socializar información sobre la conceptualización de la VCM en adolescentes y jóvenes, sus causas, manifestaciones, consecuencias y su magnitud en los territorios.	Masivo, amplio y diverso, donde lo central es entregar información sobre la VCM en adolescentes y jóvenes.	Variable dependiendo de la actividad.
SENSIBILIZACIÓN	Concientizar y visibilizar la problemática social de la VCM en adolescentes y jóvenes.	Jóvenes mujeres y hombres entre 14 a 29 años, quienes pueden o no estar vinculados a una agrupación u institución.	Entre 1 y 8 horas
CAPACITACIÓN	Desarrollar procesos de aprendizaje, entregando herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la VCM con adolescentes y jóvenes.	Jóvenes, personas vinculas a la crianza y las instituciones que trabajan directamente con adolescentes y jóvenes.	-Monitoras entre 14 y 18 años: 12 horas pedagógicas -Monitoras entre 14 y 18 años: 12 horas pedagógicas -Agentes Preventivos que trabajan con jóvenes, de 16 horas pedagógicas.
COORDINACIÓN INTERSECTORIAL	Transversalizar y operacionalizar de Enfoque de Género en el quehacer de las instituciones y organizaciones, a través de la generación de mesas y/o redes de trabajo intersectorial.	Personas pertenecientes a Sectores e Instituciones (Público y/o Privadas) y organizaciones sociales vinculadas con adolescentes y jóvenes.	Reuniones periódicas a lo largo del año.

[41] Para mayor información referirse a la Orientación Técnica del Programa de Prevención 2019.

Los dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación en VCM, debido a la naturaleza de la intervención en los territorios, realizan acciones de **Prevención**, muchas de ellas encaminadas a sensibilizar y difundir las acciones del dispositivo en materia de violencia, así como fortalecer las redes insterintitucionales que se articulan en torno a la atención, es por esto que para realizar este trabajo preventivo, además de las acciones que el dispositivo realiza con población adulta, es fundamental que se ajusten a las indicaciones para cada una de las líneas de acción[42]:

- **DIFUSIÓN**

La difusión consiste en actividades dirigidas a la **entrega y socialización de información sobre la conceptualización de la VCM en adolescentes y jóvenes, reconociendo los espacios y contexto en la que se ejerce, sus causas, tipos, manifestaciones y consecuencias**.

Para realizar una actividad de Difusión se debe considerar una etapa de planificación, que comprenda la preparación del material a utilizar, la coordinación del espacio y lugar para desarrollar la acción y la invitación de la actividad, como elementos mínimos para asegurar el éxito de la convocatoria.

Como herramientas metodologías de las actividades de difusión se encuentran los *Eventos conmemorativos, Participación en stands de ferias preventivas, Participación de Programas Informativos en Medios de Comunicación.*

Diagrama Nº 9: Resultados esperados de la línea de Difusión para la Casa Trata

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DIFUSIÓN	• 1 Eventos Conmemorativo • 1 Actividades de difusión • 1 aparición en medio	Registrar el número aproximado de personas que asisten a los eventos conmemorativos y las actividades de difusión.	• Planilla de Registro / Sistema Informático. • Registro fotográfico y/o audiovisual, incluye link con las apariciones en prensa escrita o medios digitales

Específicamente la Casa Trata, debe organizar y o participar 1 evento conmemorativo, ya sea para el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer Trabajadora, Día de la Mujer Migrante, Día de la Acción contra la trata de personas o el 25 de noviembre Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.

- **SENSIBILIZACIÓN**

La sensibilización consiste en actividades que tienen por objetivo **concientizar y visibilizar la problemática de la trata de mujeres como una manifestación de VCM en mujeres, adolescentes y jóvenes, por ende ésta línea de acción va más allá de la sola entrega de información en la trata de personas y VCM, sino que consiste en desarrollar acciones que impliquen un proceso de comunicación, activo y creativo, respecto del abordaje de los estereotipos socioculturales de género.** El resultado esperado es la búsqueda de mayor concientización respecto de la trata de personas y la VCM[43] en mujeres, adolescentes y jóvenes, que conlleva a su vez, cambios a nivel actitudinal y de transformación sociocultural, por tanto, tiene una mayor intensidad y profundización que las acciones de difusión.

Esta actividad considera una duración menor a 8 horas, contemplando la planificación, coordinaciones para identificar un sector, grupo de personas, organización social o institución

[42] Estos lineamientos se pueden profundizar en Orientaciones Técnicas del Programa de Prevención en VCM.

[43] Las actividades deben estar asociadas a un contenido y mensaje pertinente en temática de Prevención en VCM. No es suficiente sólo "juntar mujeres y jóvenes", por ej.: en zumbatón, corridas o actividades deportivas que no tengan mensajes de Prevención en VCM con adolescentes y jóvenes.

estratégica en la prevención de la trata de personas y la VCM en mujeres, adolescentes y jóvenes y definir el contenido a abordar según las necesidades e intereses de estos grupos.

Las actividades de sensibilización consideran:

- Charla: Actividad eminentemente expositiva, que utiliza apoyo visuales u audiovisuales para dar dinamismo al tratamiento de contenidos.

- Taller de sensibilización: Curso breve, en el que se dicta sobre una temática de forma teórica y práctica. Por tanto, lo anterior, implica un ejercicio de aplicación y no sólo una disertación teórica. Puede utilizarse tanto en la línea de sensibilización como en capacitación.

Es relevante mencionar que en todas las actividades de sensibilización al finalizar se debe aplicar la Encuesta de satisfacción[44].

Diagrama N° 10: Resultados Esperados de la línea de Sensibilización para la Casa Trata

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SENSIBILIZACIÓN	• 1 Actividades de Sensibilización	Mínimo de 20 personas y máximo de 45 personas	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Base de Datos abreviada. • Registro fotográfico y/o audiovisual

Específicamente en la Casa Trata, debe realizar 1 actividad de sensibilización en temáticas de prevención en la trata de mujeres, como manifestación de la VCM en adolescentes y jóvenes, vinculadas con el dispositivo, como por ejemplo:

Las actividades de la línea de acción de sensibilización se registran mediante los siguientes instrumentos[45].

- Ficha de Inscripción a las Actividades de Sensibilización
- Listado de Asistencia a las Actividades de Sensibilización
- Encuestas de Evaluación de actividades de Sensibilizaciones.
- Registro visual y/o audiovisual (optativo)

Las actividades se reportan trimestralmente mediante el instrumento Planillas de Registro Trimestrales de las Líneas de Acción de Prevención y Base de Datos de participante actividades de Sensibilización

- **CAPACITACIÓN**

La línea de acción de Capacitación tiene por objetivo desarrollar **procesos de aprendizaje con el fin de entregar y fortalecer herramientas teóricas y habilidades prácticas para el abordaje de la trata de personas, especialmente mujeres, como una de las manifestaciones de la VCM, en adolescentes y jóvenes y personas que se vinculen y/o trabajen con adolescentes y jóvenes[46], identificados en el diagnóstico y mapeo territorial.**

[44] Para mayor información revisar Anexo: Encuesta de Actividades de Sensibilización.

[45] Para mayor información revisar Anexos del Programa de Prevención.

[46] En el caso de los y las adolescentes se entenderá por vinculación a todas aquellas personas que participan en la crianza y cuidados, especialmente familia y adultas y adultos significativos.

Se espera que esta línea de acción, se materialice en programas de capacitación que permitan ir profundizando en los territorios los contenidos para la prevención de la trata de mujeres como una manifestación de la VCM en mujeres, adolescentes y jóvenes.

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

Es relevante mencionar que en todas las actividades de capacitación al finalizar se debe aplicar la Encuesta de capacitación[47].

Las capacitaciones incluyen, entre otras, las siguientes temáticas:

- Modelo de Abordaje de VCM;
- Magnitud: Estadísticas, brechas y costos Violencia Sexual;
- Explotación Sexual;
- Estereotipos de género
- Enfoque de Género y diversidad Sexual;
- Interculturalidad (violencia contra mujeres jóvenes indígenas, afrodescendientes y/o migrantes);
- Interseccionalidad;
- Derechos Humanos;
- Trata de Personas,
- Migración, entre otros.

Diagrama N° 11: Resultados esperados de la línea de Capacitación para la Casa Trata

	NÚMERO MÍNIMO DE ACTIVIDADES	N° DE PERSONAS PARTICIPANTES	HORAS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
CAPACITACIÓN	• 1 Capacitación a Agentes Preventivos en VCM	• 10 personas que se vinculen y/o trabajen con adolescentes y jóvenes.	Mínimo 8 horas	• Planilla de Registro / Sistema Informático • Base de Datos de Personas.

Específicamente la Casa Trata, debe realizar 1 actividad de capacitación a Agentes Preventivos en temáticas de prevención de la trata de personas, específicamente mujeres como una de las manifestaciones de la VCM con adolescentes y jóvenes del territorio.

Las actividades de la línea de acción de capacitación se registran mediante los siguientes instrumentos[48].

- Ficha de Inscripción a las Actividades de Sensibilización
- Listado de Asistencia a las Actividades de Sensibilización
- Encuestas de Evaluación de actividades de Sensibilizaciones.
- Registro visual y/o audiovisual (optativo)

Las actividades se reportan trimestralmente mediante el instrumento Planillas de Registro Trimestrales de las Líneas de Acción de Prevención y Base de Datos de participante para actividades de capacitación.

Además, debe realizar capacitación en temas de intervención con mujeres víctimas de Trata, para los equipos (profesionales, técnicos y Educadoras) de Casas de Acogida de Arica y Parinacota y de Magallanes, a fin que dichas Casas cuenten con las herramientas técnicas idóneas para

[47] Para mayor información revisar Anexo: Encuesta de Actividades de Capacitación.

[48] Para mayor información revisar Anexos del Programa de Prevención.

abordar la intervención en forma adecuada a las mujeres víctimas de trata que ingresan a sus dispositivos

- **COORDINACIÓN INTERSECTORIAL**

La coordinación intersectorial tiene por objetivo **coordinar y/o participar en Mesas o redes de trabajo en trata de personas y VCM, en pos de la transversalización de los enfoques en trata de personas y VCM en el quehacer de las instituciones.** Por tanto, las acciones dirigidas a la generación de redes de trabajo, articulaciones y alianzas locales entre organizaciones o instituciones. Su expresión es a través de mesas y redes, compuestas por instituciones públicas, privadas y/o de la sociedad civil, que se encuentren en reuniones periódicas y que en conjunto definan un plan de trabajo orientado al trabajo comunitario para la prevención, atención, protección y reparación en VCM.

Diagrama N° 12: Resultados esperados de la línea de Coordinación Intersectorial para la Casa Trata

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

Específicamente en la Casa Trata, deben participar de una red local o regional, o mesa regional de prevención de trata de personas, como una manifestación de la VCM.

Sobre las Acciones de Prevención a desarrollar por el dispositivo, cabe señalar que el Área en VCM se encuentra en estado de elaboración de OT del Programa de Prevención en VCM 2019, el que fuera rediseñado en proceso de Evaluación Ex Ante durante el presente año.

- **Gestión Intersectorial: Lineamientos para la Gestión Intersectorial Local/Regional**

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

La intersectorialidad en el Área VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en la trata de personas y la 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.

La tarea de erradicar la trata de personas como una manifestación de 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, como por ejemplo, lo que ocurre en el caso de mujeres en situación de discapacidad, donde es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en la convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y

prácticas que constituyen discriminación (Art.4), por lo tanto es necesario asegurar la igualdad de derechos y la promoción de la autonomía de mujeres y proteger a niños y niñas con discapacidad".

Es así como en la implementación de los dispositivos VCM es necesario adoptar medidas para resguardar el derecho a la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contribuyendo de esta manera a la adecuada implementación de la Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad asegurando de esta manera la transversalización del Enfoque de Género en el quehacer programático, logrando que mujeres y niñas con discapacidad sean reconocidas en su doble condición de discriminación social; tanto en género y discapacidad.

Por lo tanto, en 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, así como también las asesorías y gestión de recursos para la adecuada implementación de acciones preventivas para personas con discapacidad sensorial y físicas, fundamentalmente, por ejemplo: facilitando el uso del Braille, lengua de señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la información de las personas con discapacidad.

De este modo también, las dependencias en las cuales se implementan los dispositivos deben contemplar una organización inclusiva de su infraestructura que permita el acceso y/o se adecúe a las necesidades diferentes que pueden tener mujeres y hombres que accedan a la atención en VCM de los distintos dispositivos.

Complementariamente, en el marco de la implementación de la Ley N°21.013 de Maltrato hacia personas Vulnerables, la cual tipifica un nuevo delito y aumenta las penas para proteger a niños, niñas y adolescentes (menores de 18 años), adultas/os mayores (mayores de 60 años) y personas en situación de discapacidad (en términos del Art. 5 de la Ley N°20.422 - persona que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás -) es relevante salvaguardar y reconocer el deber de cuidado que tienen los equipos técnicos en la implementación de los dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación en VCM a nivel nacional.

Cabe señalar que la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación se coordina, además, con las diversas instituciones que forman parte del Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas, que forma parte del Plan de Acción de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas. En este sentido, cuando una institución suscriptora del Protocolo tiene conocimiento de la existencia de una mujer vulnerada por la trata de personas, se coordina con la Casa de Acogida Trata para su ingreso, y si está en la región de Arica y Parinacota y/o Magallanes la coordinación será con las Casas de Acogida de esas regiones.

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

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

A Nivel Nacional:

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

A Nivel Regional:

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

A Nivel Local:

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

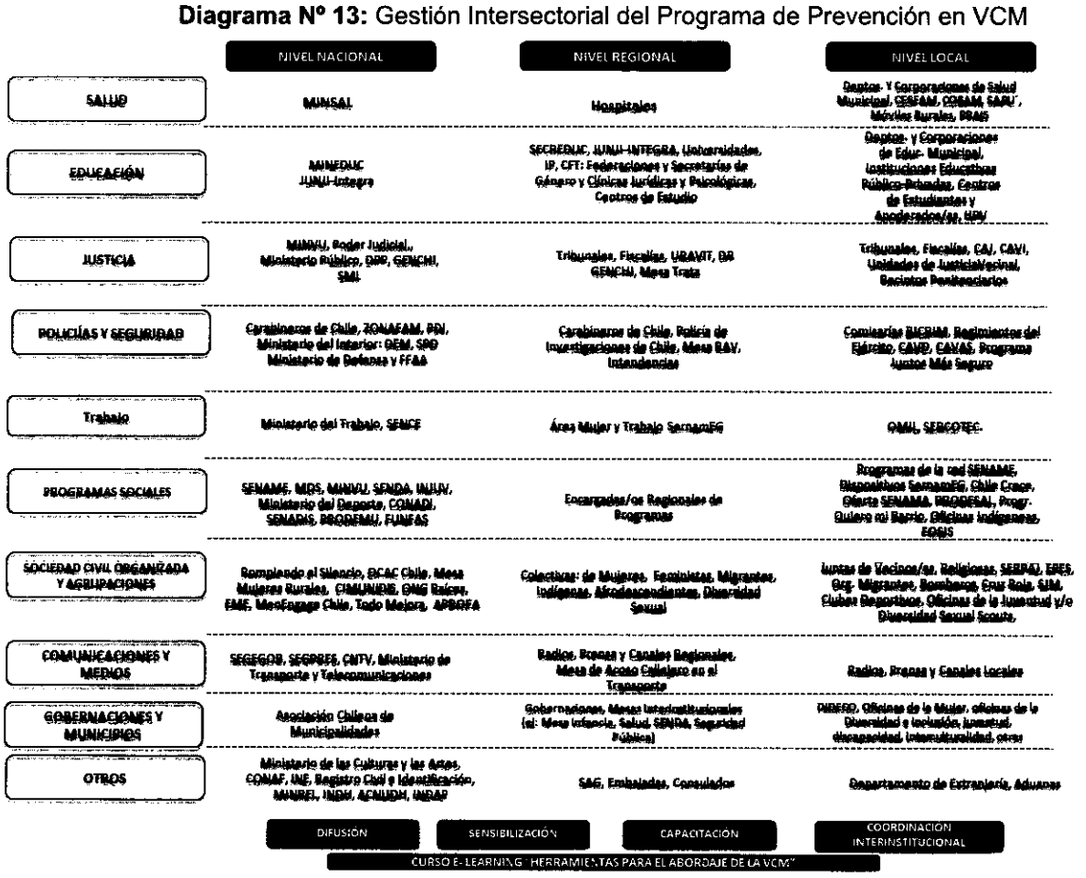
- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conociendo programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conociendo los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconociendo y vinculándose con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ lideresas barriales, etc.
- 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[49]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

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

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

Diagrama N° 13: Gestión Intersectorial del Programa de Prevención en VCM



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

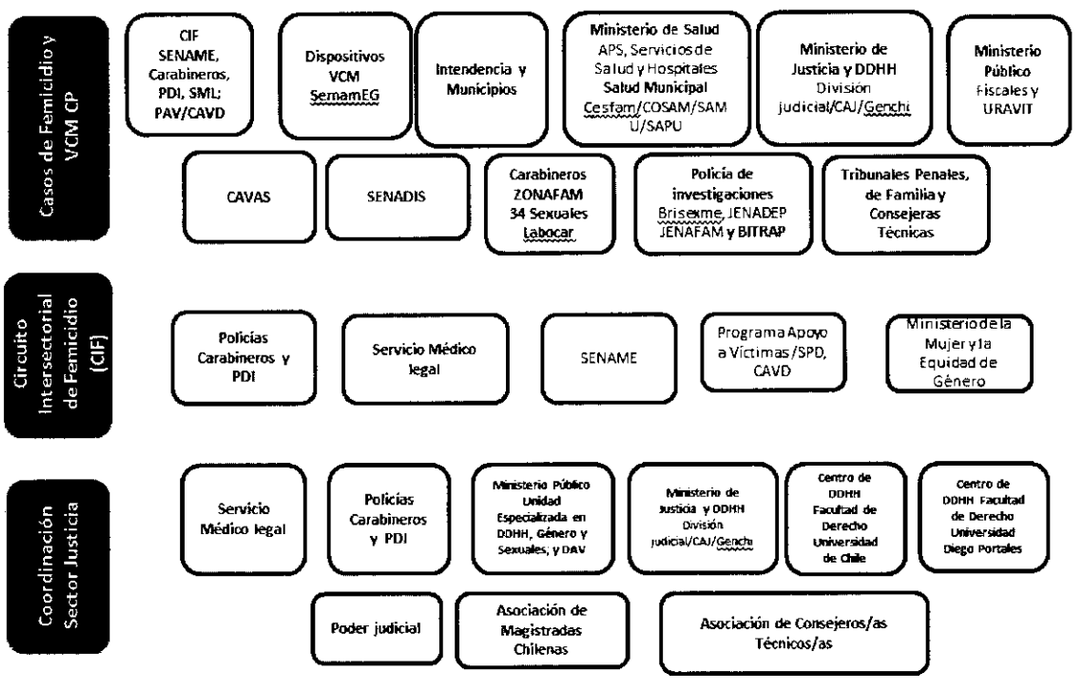
Diagrama N° 14: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

[49] 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.

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

Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

Diagrama N° 15: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres desarrollan su propósito en coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. La violencia contra la mujer exige una permanente articulación con las instituciones del Estado en la obligación de otorgar respuesta a las víctimas y la colaboración con organismos internacionales y la sociedad civil para visibilizar, sensibilizar y

articular acciones que permitan aunar esfuerzos. Desde esta mirada entendemos la intersectorialidad desde el abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, requiere de la coordinación con el conjunto de servicios orientados a atender sus necesidades y demandas, se la incorpora como estrategia.

Ámbitos de Acción:

A Nivel Nacional: supone la identificación de actores a nivel nacional, la Agenda de Género y Políticas Públicas y la promoción de acuerdos, marcos generales, convenios de colaboración, programas piloto y desarrollo de iniciativas intersectoriales, tales como la Mesa Intersectorial de Trata de Personas[50] .

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

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

En materia de trata de personas se estima que los sectores a priorizar son: Salud, Educación, Municipalidades, Justicia, Universidades (clínicas psicológicas), Fonasa (obtención rut temporal), Extranjería (Ministerio del Interior), Consulados, Ministerio de Desarrollo Social (para registro social de hogares), Policías, Ministerio de Vivienda y Urbanismo (obtención de vivienda), SENCE, Municipalidades, entre otros.

Vinculación al interior del Servicio

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

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

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

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

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

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

Se sugiere tener en cuenta para ésta los siguientes pasos:

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

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

Relación de equipos profesionales de dispositivos y las/os Encargada/os de Violencia Extrema de la Región.

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

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

A continuación se establecen las siguientes acciones operativas de trabajo entre el equipo profesional del dispositivo Casa de Acogida y el/la Encargada Regional de LVE[51]

- Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, son las/os responsables de la realización del primer contacto y entrevista con la familia de la mujer víctima de Femicidio Consumado (FC) o mujer víctima de Femicidio Frustrado (FF) de su Región, así como de la coordinación y seguimiento del caso con las instituciones partes del Circuito Intersectorial de Femicidio.
- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF o CP, en aquellos lugares que por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o del Centro de la Mujer y/o de Casa de Acogida en caso que el dispositivo contara con este recurso, para la realización del primer contacto con la Familia y/o la mujer víctima de violencia extrema. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes de la situación.
- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el Abogada/o del dispositivo que corresponde a la jurisdicción del Tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la Minuta de Audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la Familia y/o Mujer víctima de violencia extrema.
- Según el punto anterior, si la/el Abogada/o del dispositivo, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a la responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.
- En los casos de FC de mujeres ingresadas a dispositivos VCM, ya sea en atención vigente o no, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a el/la Coordinador/a del dispositivo, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello. En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del dispositivo, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional – a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

[51] Abogado/as Casas de Acogida

- En cuanto al reporte que debe levantar el dispositivo, del proceso y alcance de intervención que tuvo la mujer víctima de Femicidio Consumado, este debe incluir los siguientes aspectos:
  1. Nombre completo de la mujer
  2. Fecha de ingreso y salida del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.
  3. Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso a Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, sobretodo en caso que la mujer haya sido derivada desde otra institución.
  4. Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por la persona que ejerce violencia, etc.).
  5. Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar – previas y vigentes – al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as)
  6. Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psico socio legal).
  7. Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien a lo acciones complementarias realizadas por el equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.

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

10. Período de Ejecución

El proyecto tendrá una duración de un año, en base al Convenio de colaboración.

11. Irradiación

Se trata de un dispositivo con cobertura nacional, por lo que desde cualquier comuna del país pueden ingresar a atención residencial en Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación.

12. Focalización

SernamEG concentra su oferta programática en 103 comunas con irradiación a 286 comunas a nivel nacional, considerando la diversidad de mujeres en las 16 regiones del país.

Criterios de focalización del programa:

Se contempla la población de mujeres mayores de 18 años afectadas por la Trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, así como aquellas que se encuentren residiendo o de paso por el territorio chileno y sean vulneradas por esta manifestación de Violencia.

- Mujeres adultas, mayores de 18 años, ya que es el grupo etario que corresponde a las sujetas de atención del SernamEG, y que además sean;

- Mujeres vulneradas la trata de personas con fines de explotación sexual y trabajo forzado, aplicando las recomendaciones de convenciones internacionales suscritas por el Estado de Chile en materia de Violencia contra la Mujer y Trata de Personas y el compromiso suscrito por SernamEG en el Plan Nacional de Acción contra la Trata de Personas.

No existe criterio de prelación, considerando la temática abordada.

13. APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

- 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 Dirección Regional, 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.

Para la Casa de Acogida para mujeres vulnerada por la trata de persona y migrantes en situación de explotación, el ejecutor se deberá procurar las coordinaciones y gestiones necesarias para que el equipo técnico profesional cuente con capacitación básica en 1ros Auxilios durante el 1er semestre del año 2019.

- Material 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, lo que serán enviados una vez que se inicie el nuevo convenio, entre ellos se contará con:

- Lineamientos técnicos para la intervención con niñas, niños y adolescentes residentes en Casas de Acogida.
- Protocolo de Infraestructura y Retiro para CDA.
- Documento sobre Factores de vulnerabilidad de las migrantes a la explotación y/o trata de personas en chile.
- Convenio de acción y colaboración conjunta entre el Ministerio del Interior y Servicio Nacional de la Mujer. (DEM).
- Lineamientos técnicos sobre Cuidado de Equipo y Autocuidado.
- Documento "Rol del Coordinadora en gestión de proyecto y equipo."
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG-Sename.

- Protocolo de actuación entre dispositivos del Programa Atención Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres SernamEG y JUNJI.
- Protocolo de procedimientos OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas
- Plan de Acción Nacional contra la Trata de Personas 2015-2018
- Decreto Supremo N° 2821, de 31 de julio de 2008, del Ministerio del Interior.
- Convenio Intersectorial de Trata de Personas, suscrito el 6 de diciembre de 2013.
  Formato Plan de Seguridad

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

Comunicaciones en Convenios con ejecutores

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

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

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

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

- Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo

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

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

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

- Considerar que todas las mujeres, niños y niñas, son iguales ante la ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección[52].

- Respeto por el derecho y la libertad de pensamiento, de conciencia y religión, y su expresión tanto en público como en privado[53].

- Considerar que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección del mismo y a la protección ante el desempleo[54].

- Garantizar un nivel de vida adecuado que asegure a las mujeres y sus hijos/as, la salud y el bienestar. En especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios[55].

- Favorecer la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas, basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos, o en funciones estereotipadas para mujeres, niños y niñas[56] .

- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar[57].
- Gestionar acciones para la adecuada atención médica en condiciones de igualdad de acceso a servicios de atención, incluyendo el embarazo, parto y la nutrición saludable para el desarrollo.

- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propias, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[58] .
- Tener en cuenta los problemas particulares de las mujeres rurales y el rol que desempeñan en la supervivencia de su familia, propiciando el acceso a educación, alfabetización funcional y apoyo en integración de grupos de ayuda o cooperativas cuando se requiera.
- Respetar los derechos sociales, económicos y culturales de mujeres, niños y niñas migrantes, facilitando su regularización migratoria y el acceso igualitario a servicios interinstitucionales. Procurar la intervención integral y la articulación con los organismos competentes frente a mujeres, niños y niñas vulneradas por la trata de personas.
- Tener en cuenta la situación de vulnerabilidad respecto de la violencia que pueden sufrir las mujeres en razón de su pertenencia a pueblos indígenas, ser migrante, refugiada o

---

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

[53] Artículo 18, ídem.

[54] Artículo 23, ídem

[55] Artículo 25, ídem

[56] Artículo 5, Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación CEDAW. Asamblea Gral. En su resolución 34/180, 1979.

[57] Artículo 10, ídem.

[58] Artículo 5, Convenio 169 sobre Pueblo Indígenas y Tribales. Conferencia Gral. De la OIT en su septuagésima sexta reunión.1989.

desplazada. Asimismo se deberá tener especiales cuidados cuando las mujeres se encuentren embarazadas, en situación de discapacidad, sean personas mayores y/o se encuentren en situación económica desfavorable[59] .

Condiciones de infraestructura básicas para brindar intervenciones de calidad

A partir de las consideraciones anteriormente expuestas respecto de los requerimientos de intervención, es importante visibilizar que la vida al interior de las Casas de Acogida se caracteriza por constituirse en un espacio familiar y comunitario[60] , donde se debe garantizar el respeto por los derechos de cada una de las mujeres junto a sus hijos e hijas en toda su diversidad.

En este sentido, se debe atender a las necesidades cotidianas de una residencia comunitaria de carácter autogestionado, junto con las dinámicas de convivencia que se producen entre mujeres, niños, niñas y equipo técnico, en virtud de la diversidad de mujeres y el impacto diferencial que la violencia ha generado en sus historias de vida. En este contexto, se estima pertinente que el equipo de la Casa implemente procedimientos de funcionamiento que intencionen de manera explícita la participación de las mujeres y NNA que allí residen[61] .

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

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

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

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

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

- **Uso de los espacios**. Se deberá cautelar el respeto de la intimidad de cada persona y grupo familiar. Una medida básica será explicitar la funcionalidad de los espacios dentro la

[59] Artículo 9, Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém do Para".1994.

[60] Se incluirá en los anexos un breve protocolo de funcionamiento de la Casa, el cual contemplará detalle del uso de espacio, privacidad, gestión de la alimentación, limpieza, salida y cuidado de los/as niños/as, entre otros requerimientos.

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

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

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

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

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

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

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

Plan de Emergencia frente a catástrofes y emergencias:

Las CDA deberán elaborar Plan de Emergencia para resguardar la seguridad de la Casa de Acogida (por ejemplo, frente a catástrofes naturales, siniestros, prevención del robo, intentos de recaptación de las mujeres, entre otros), este Plan será esbozado en el Proyecto de funcionamiento, pero debe desarrollarse posteriormente una vez que se inicie la ejecución. El Plan deberá considerar las coordinaciones con Bomberos, ACHS y otro pertinente y ajustarse a los lineamientos entregados por Ejecutor, incluir los teléfonos de contacto de emergencias y de los familiares o red de apoyo de las mujeres para tener datos y contacto en caso de emergencia, además deberá consignar la forma y mecanismo para informar a la DR, y las/os encargados de cada función en este Plan. El Plan deberá ser socializado con el equipo CDA y las mujeres que son atendidas, con la finalidad de informar las acciones y responsables en caso de existir una emergencia, se mantendrá verificador de esta presentación con firma del equipo y las mujeres que recibieron la información. Además deberá ser presentado a las mujeres cuando ingresan a la CDA para que conozcan los pasos a seguir en caso de emergencia. Este Plan será revisado en proceso

de supervisión y debe estar operativo después de 2 meses de iniciado la ejecución del proyecto y actualizado anualmente, incluida su difusión.

Infraestructura mínima de las Casas

Los espacios disponibles en las Casas de Acogida SernamEG deben ser concebidos como lugares de residencia seguros, donde las mujeres y sus hijos/as convivan compartiendo un espacio familiar y comunitario, considerando que están siendo acompañadas/os en un proceso de intervención y reelaboración de sus proyectos de vida.
En el caso de los niños y las niñas, se debe garantizar la disponibilidad de espacios acordes a su desarrollo psicomotriz, considerando las necesidades especiales de acuerdo a la etapa de desarrollo en que se encuentran. Para el caso de lactantes y niñas/os pequeñas/os, se debe prestar especial cuidado de contar con medidas de seguridad para resguardar los espacios en que se desplazan, así como tomar las precauciones necesarias en la distribución y ubicación del mobiliario.

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

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

Condiciones de Seguridad

- Coordinación con Carabineros (OS9), Policía de Investigaciones (Brigada de Trata de Personas) y Plan Cuadrante correspondiente al sector donde se emplaza el dispositivo.
- Control del ingreso al inmueble mediante registro al momento del acceso a las dependencias de la Casa, y a través del monitoreo de circuito cerrado de TV, resguardando la privacidad y garantizando la seguridad de las mujeres y sus hijos/as residentes.
- Cuente con una sola vía de acceso controlada por circuito cerrado de TV.
- Rejas externas, de una altura de 2 mts continua, que no permita la visibilidad hacia el interior, cautelando que esta medida no obstaculice las salidas de emergencia.
- Ventanas o ventanales con rejas de protección tanto en primer piso como en altura.
- Estructura de la construcción hecha de materiales sólidos.
- Buen estado en la estructura de piso, techo y paredes.
- Resguardo de la seguridad de lactantes, preescolares, niños/as menores de 12 años de edad, y personas en situación de discapacidad, para la utilización de escaleras y su desplazamiento en lugares que se encuentren en altura, que presenten desniveles o pendientes, etc.
- Cumplimiento con normas para la prevención de incendios (extintor, manguera, etc.)
- Certificación de la instalación de gas y electricidad.
- Salidas de emergencia
- Medidas de Accesibilidad para personas en situación de discapacidad en accesos, dormitorios, patios, salas y espacios comunes (rampas de acceso, pasamanos, barras de sujeción, rangos de alcance adecuado para acceder a utensilios y enseres básicos, entre otros).

Distribución y espacios mínimos al interior del inmueble

- Una habitación disponible para su uso como dormitorio por familia (una madre y dos hijos/as), o cuartos compartidos.
- Un espacio para la convivencia (living y/o sala de estar donde se ubicará la televisión).
- Un espacio suficientemente amplio para talleres (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo de materiales).
- Un espacio suficientemente amplio para juego y trabajo con niños/as (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo y disponibilidad de materiales como papeles, revistas, lápices, juguetes didácticos, etc.)
- Una oficina amplia para el equipo: coordinadora y profesionales (ideal dos oficinas).
- Una oficina para técnico social y educadoras.
- Una oficina para atención psicosociojurídica individual, suficientemente aislado en términos acústicos y visuales.
- Espacio de cocina con capacidad adecuada al número máximo de residentes (espacio para cocina industrial, refrigeradores, menaje, utensilios, etc.).
- Una despensa suficientemente amplia para guardar alimentos.
- Uno o dos comedores suficientemente amplios para número máximo de personas residentes.
- Al menos un baño completo cada cuatro familias. Deberá contar con espacio para tina de baño cuerpo completo con ducha teléfono para bañar lactantes y niños/as pequeños/as.
- Acondicionar al menos un dormitorio para mujeres y/o niños/as en situación de discapacidad
- Espacio para dos mesones mudadores como mínimo.
- Un cuarto o patio techado para lavado de ropa y tendido (lavadora, centrífuga, tendedero, canastas para la ropa sucia y de planchado, etc.)
- Una bodega para materiales y equipamientos.
- Condiciones de ventilación e Iluminación (natural y artificial) adecuadas.
- Espacio adecuado para cubetas de basura grandes con cierre hermético.
- Una caseta para cilindros de gas con protección.

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

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

- 1 bajada de cama antideslizante por pieza.
- Una mesa por pieza (para niños/as) o en su defecto escritorios dobles para tareas.
- Sillones cama, para alojar 1 persona extra por pieza.
- Ropa de cama suficiente y adecuada para temporada de frío y calor.
- Mudadores.
- Baños implementados con antideslizante ducha, pasamanos ducha, bajada de baño antideslizante, 1 espejo, 2 porta toallas, porta jabón, vaso, portapapeles con tapa.
- Calefont suficientes, según distribución de sistema de cañerías, suministro de gas y cantidad de baños del inmueble.
- Juguetes, juegos y material didáctico para niños/as implementados en espacio común
- Cortinas para dormitorios, oficina y demás dependencias con ventanas.
- Equipamiento oficinas compartida y privada para atención individual (psicólogas-trabajadoras sociales): Mesa amplia, 3 sillas cómodas, dos sillones de un cuerpo y computador[62].
- Equipamiento oficina técnico social y monitoras.
- Sala de talleres y reuniones implementada con mesas y sillas capacidad para 15 personas, pizarra acrílica y atril.

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 3: INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y REGISTROS

14. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

- Proyecto

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.

- 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.

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

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Asimismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de los datos, los/as equipos técnicos deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personas y sensible, sólo para los fines para los que fue recolectada.
- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personas que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.
- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados.

Consentimiento para contacto futuro:

Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se solicite firmar documento donde autorice la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior a la salida del dispositivo, ya sea con fines de estudio u otros. Esto debe siempre considerar la autorización de la mujer.

15.

16. REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

- Importancia del Registro

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

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

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

En específico para el Área en Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, la correcta medición y registro permiten **visibilizar el quehacer cotidiano** de las/os Encargadas/os Territoriales de Prevención, de los Equipos profesionales que se desempeñan en los dispositivos realizando atención jurídica, psicológica, social y educativa, en el ámbito de prevención, protección y reparación, generando conocimientos en estas áreas. Los registros de calidad y que se encuentran actualizados permiten también dar a conocer el trabajo de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema respecto a su intervención en los casos de femicidios tentados, frustrados y consumados, como también respecto situaciones de connotación pública.

Por otro lado, al tratarse de programas financiados por el Estado es fundamental que se registre información que permita dar cuenta a la propia ciudadanía del uso de recursos, así como de los

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

públicos a quienes se llega con la Oferta Programática. En materia de políticas públicas se debe tener información sobre el funcionamiento de los programas y a qué y cuánta población se llega, a fin de tomar decisiones respecto de la inversión pública con conocimiento veraz.

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

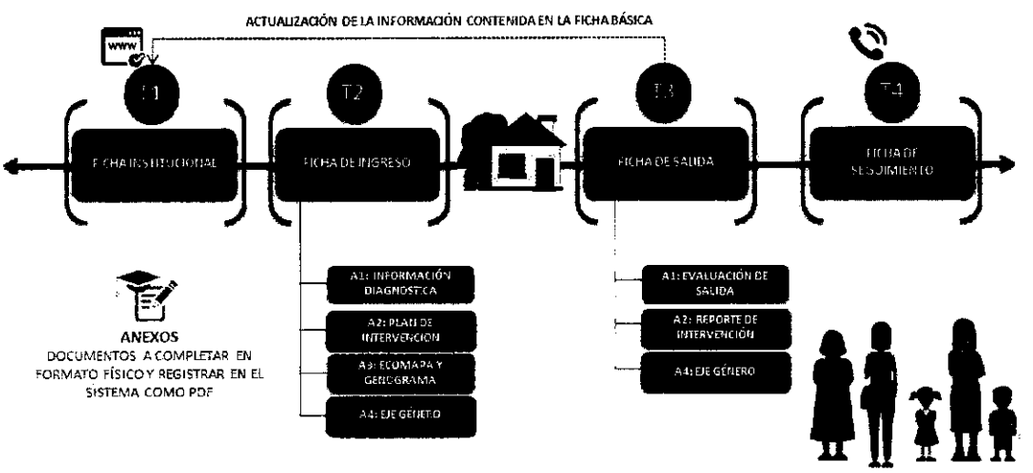
Por todo lo anterior, es que es imprescindible registrar la información solicitada por cada intervención realizada ya sea en las planillas de registro o en el Sistema Informático en Violencia contra las Mujeres, ya que "*lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra no se actúa*"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

- Registros del Dispositivo

Actualmente las Casas de Acogida cuentan con fichas de registro para distintos periodos de tiempo (ficha institucional, ingreso, salida[64] y seguimiento).

Estos registros son sistematizados mediante el Sistema Informático del Área VCM. Toda esta información es entregada al nivel regional y nacional para la continua retroalimentación y asistencia técnica.

Diagrama N° 16: Registros de Información de Casas de Acogida



Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

El Área Violencia contra las Mujeres tanto a nivel nacional como por medio de las Encargadas/os Regionales tiene la función de coordinar la generación de los resultados en torno a la intervención de los dispositivos en las líneas de Atención, Protección, Reparación y Prevención de la VCM.

[64] Considerar que las fichas de ingreso y salida consideran incluido el Cuestionario General de Violencia.

En este ámbito la entidad ejecutora del dispositivo deberá asegurar el envío de manera periódica de los siguientes informes y registros de los datos recopilados como parte de la intervención en los períodos de vigencia de los respectivos convenios:

- Informe mensual de Gestión
- Informe Anual de Gestión
- Mantención y utilización de sistemas de registros, planillas digitales y/o sistema informático.

El dispositivo deberá emitir los siguientes informes, según formato plazos que se especifican:

Semanal	Registro de información de flujos de mujeres e hijos/as.	Viernes[65] de cada semana .	Instrumento definido por SernamEG.
Mensual	Gestión: Información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las usuarias y sus hijos/as.	Primer día hábil del mes.	Instrumento definido por SernamEG.
Trimestral	Gestión: Información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las usuarias y sus hijos/as	Informada oportunamente	Instrumento definido por SernamEG.
Informe Final Gestión Convenio Casa de Acogida	Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.	Un (1) día antes de finalizar el último mes de vigencia.	Formato definido por SernamEG.

- Mecanismos de evaluación con las y los participantes

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

Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo (Anexo 2 asociado al proceso de salida).
Por otro lado se considerarán las Encuestas de Satisfacción aplicadas por el Servicio de Atención Telefónica a mujeres y hombres egresadas/os de los dispositivos de Atención en VCM, para lo cual se define una muestra reducida a nivel nacional.

17. SUPERVISIÓN Y ASESORÍA

[65] Esto contribuye a que la Dirección Regional de SernamEG deba informar los cupos disponibles a URAVIT para los fines de semana.

- 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 Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación.

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, transparencias o por CIF.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- 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.
- Supervisar el Plan de Emergencia, después de 2 meses de iniciada la ejecución del dispositivo.

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 llamada[66] para asesoría temática y supervisión de manera mensual.
- Dos encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas practicas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.
- Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas a las Casas de Acogida.

18. SEGUIMIENTO

Los dispositivos entregarán a la Dirección Regional de SernamEG los reportes trimestrales, semestrales y anuales que se requieran para informar los datos de caracterización, ingresos, egresos, seguimientos u otros de acuerdo a los resultados esperados de cada dispositivo.

Respecto de las Casas de Acogida, deberán informar semanalmente a la D.R los cupos disponibles de cada casa quienes a su vez remitirán al Área VCM nacional y los sectores comprometidos para esta información por protocolo.

19. EVALUACIÓN

- Evaluación de la Dirección Regional al Ejecutor

Durante el mes de junio y de noviembre, el ejecutor será evaluado por la Encargada Regional del de SernamEG, a través de una pauta técnico-financiera, para constatar el estado de implementación del dispositivo.

20. CUIDADO DE EQUIPO Y AUTOCUIDADO PROFESIONAL

Trabajar con el fenómeno de violencia repercute de diversas maneras en las personas, lo cual puede causar daños a nivel personal y al interior del grupo de trabajo. Esto, debido al alto nivel de ansiedad al que están expuestos, traduciéndose muchas veces en un desgaste individual y grupal que implica: alta rotación de personal profesional y técnico, baja efectividad de las intervenciones, conflictos interpersonales al interior de los equipos e incluso su desintegración en casos extremos, los síntomas asociados se denominan "daño vicario de equipos" o Burnout[67].

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

---

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

[67] Freudemberger, H. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues 30(1), 159-166. Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría (39), 257-265.

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

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

A **nivel grupal**, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones, los liderazgos claros y democráticos, las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática[68], entre otros.

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

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

En este sentido, es importante pensar el cuidado de equipo en conjunto, incluyendo en el Proyecto del Ejecutor un Plan de Cuidado de Equipo el detalle de la programación anual de instancias para el cuidado del equipo y la realización de actividades de esparcimiento grupal, al menos dos veces al año. Se tendrá en consideración el mínimo de dos actividades de autocuidado, además de diseñar un plan de autocuidado para el periodo de ejecución que incluya, además de este mínimo de dos actividades, otras de capacitación, encuentros, reuniones y esparcimiento

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

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

CAPÍTULO 4: ACTORES CLAVES

El dispositivo se ejecutará preferentemente a través de municipios, Gobernaciones, Fundaciones o instituciones sin fines de lucro, y servicios de salud.

21. ROL Y DOTACION DE PERSONAL DEL EJECUTOR

Rol del Ejecutor:

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

Responsable de la gestión técnica, administrativa y presupuestaria de la implementación y ejecución de los dispositivos, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional.

Funciones:

- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida;
- Realizar inducciones a los equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.[69]
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica de los Equipos Regionales y Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos por dichos niveles;
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior y exterior, realizando ajustes que optimicen la utilización de los espacios del inmueble;
- Facilitar la participación de los equipos en los encuentros y espacios de reunión entre equipos y dispositivos SernamEG.

- Funciones de las personas del equipo ejecutor

Rol del Equipo:

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

Funciones:

- Otorgar atención de calidad a las mujeres, niñas/os, hombres atendidos en los diversos dispositivos;
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.
- 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 en la OT;
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna.

[69] Se debe tener presente que las inducciones de inicio son de responsabilidad de las Encargadas Regionales VCM, y que cuando se produce cambio de equipo, éstas son de responsabilidad de la Entidad Ejecutora, como se indica.

- 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.

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

Se solicitará, como señalan las OT, que la primera inducción la realizará el Equipo VCM Regional y si existe cambio de profesionales, esta será responsabilidad de la Coordinadora y Ejecutor, considerando que la DR ya realizó la inducción al ejecutor y equipo.

22.

23.

24. ROL DEL SERNAMEG RESPECTO DEL PROGRAMA

Rol Equipo Nacional del Área VCM:

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

Funciones:

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

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

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

Rol Equipo Regional del SernamEG

- Contraparte Técnica del Ejecutor para la implementación del Proyecto, supervisando y asesorando técnicamente[70] a la ejecución operativa de los dispositivos con que cuenta el territorio, ya sea en materia de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros.

Funciones:

- Elaboración del convenio y sus referencias en coordinación con el Nivel Nacional y considerando la pertinencia regional y territorial;
- Evaluar los proyectos de funcionamiento antes de ser firmado el convenio, entregando una minuta con las observaciones y los ajustes que se requieran al posible ejecutor, cambios que deben realizarse antes de la firma del convenio, asegurando con ello que este instrumento se ajuste a las OT de la modalidad.
- Realizar inducciones y/o transferencia técnica a los equipos y ejecutores una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución.
- Articular en conjunto con los Equipos y/o Encargadas/os Territoriales los diagnósticos territoriales, que éstos realizaron durante los primeros meses del año;
- Coordinación con los ejecutores para transferencia de lineamientos, presupuestos, revisión de nudos críticos y aportes para la implementación del modelo y sus dispositivos;
- Supervisar y Asesorar técnicamente a los dispositivos en ámbitos de atención, intervención en red, gestión de dispositivo y equipo, registros de información, cuidado de equipo, entre otros, solicitando los planes de mejora que se requiera levantar en el dispositivo (ejecutor y equipo profesional) para la mejora de su intervención;
- Supervisar y revisar la pertinencia de la gestión presupuestaria de los dispositivos y contar con información periódica (o actualizada) respecto a los recursos utilizados para la entrega oportuna de información al Nivel Nacional que permita la toma de decisiones respecto a redistribución de recursos;
- Generar 2 encuentros anuales[71] que convoquen a los distintos dispositivos del Área VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas prácticas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico.
- Gestionar capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la atención hacia la población atendida en materia de VCM (mujeres, niñas/os);
- Participar en la elaboración, seguimiento e implementación de planes y políticas regionales para la prevención, atención, protección y reparación de la violencia en contra de las mujeres en el territorio; (Mesa VCM, RAV; CIF Regionales, Mesa Trata, Mesa Migrantes);
- Coordinaciones y articulación intersectorial regional para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida (mujeres, niñas/os);
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios y su operativización en lo local;

---

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

[71] Se tendrá en consideración el mínimo de dos actividades de autocuidado, además de diseñar un plan de autocuidado para el periodo de ejecución que incluya, además de este mínimo de dos actividades, otras de capacitación, encuentros, reuniones y esparcimiento

- Coordinaciones y articulación de la red SernamEG, que aporte a la respuesta articulada entre los dispositivos, gestionando instancias de encuentro y coordinación, para lo cual el ejecutor deberá otorgar las facilidades del caso;
- Apoyar a los dispositivos en materias de mayor complejidad que requieran definiciones regionales;
- Desarrollar actividades de difusión (y eventos conmemorativos) donde se entrega información sobre la conceptualización de la VCM, sus causas, manifestaciones y consecuencias. Además, de la promoción del derecho de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia, apoyándose en la transmisión de la oferta programática de los dispositivos de SernamEG de la región;
- Realizar actividades de sensibilización comunitaria para la desnaturalización de la violencia contra las mujeres (VCM), mediante acciones que abordan los estereotipos socioculturales de género como causa subyacente de la violencia;
- Capacitar a agentes estratégicos/as de diversos sectores para la adquisición de competencias que permitan el abordaje de la prevención de la VCM (Salud, Educación, Poder Judicial, Policías, Fiscalía, entre otros.);
- Supervisar el contenido técnico del material gráfico que elaboran los equipos o Encargadas/os territoriales y elaborar material asociado a invitaciones, certificaciones, entre otros;
- Seguimiento al acompañamiento de los dispositivos a los registros de información (Planillas de Registro/Sistema Informático);
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Gestionar los recursos regionales en el contexto de las "Multas VIF" que ingresan a los Gobiernos Regionales, los que serán consultados a través de la Dirección Nacional de SernamEG.

- **Equipo Profesional Local**

Roles:

Responsable de la implementación y ejecución del proyecto del dispositivo.

Funciones:

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

Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros

Tabla N° 2: Requisitos y funciones para el Equipo Profesional

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

		- Elaborar informes psicosociales - Mantener actualizados los registros.	
Psicóloga	- Título profesional de Psicóloga. - Género y violencia de género, conocimientos de intervención psicosocial, intervención en violencia de género. - Experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental. - Experiencia y enfoque clínico comunitario. - Metodología de trabajo grupal. Con mujeres y con niños y niñas. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de la trata de personas.	- Realizar intervención en crisis y contención. - Elaborar, en conjunto con la trabajadora social/coordinadora, el diagnóstico y el Plan de Intervención Individual de las mujeres. - Implementar el Plan de Intervención Individual. - Realizar atención psicosocial individual y grupal a las mujeres de la Casa, así como a sus hijos/as. - Articular, fortalecer o activar las redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. - Apoyar el trabajo de redes de la Coordinadora de la Casa. - Elaborar informes psicosociales y mantener actualizados los registros. - Participar en las reuniones de equipo. - Emitir informes cuando le sea solicitado por el/la abogado/a para ser presentado ante los Tribunales de Justicia en los casos de trata de personas. - Articulación con otras instituciones para atención complementaria.	44 horas
Técnico social o Educadora Administrativa	- Título de Técnico social y/o de educadora: - Género y violencia de género. - Conocimientos de administración, Word, Excel.	- Asistir a la trabajadora social en sus funciones. - Realizar trabajo en terreno, apoyando el trabajo en redes comunitarias. - Realizar trabajo educativo y recreativo con las mujeres y sus hijos/as. - Apoyar a la Coordinadora en el funcionamiento diario de la Casa y en el cumplimiento del Reglamento Interno. - Encargada de tareas administrativas y contables. - Apoyar en la elaboración, registro y confección de los informes cuantitativos y cualitativos a la Coordinadora. - Participar en las reuniones de equipo	44 horas
Educadora Social	- Deseable título de Educadora Social. - Conocimiento en enfoque de derechos y género. - Contar con experiencia ligada al trabajo educativo y promocional con poblaciones vulnerables, atenciones médicas compensatorias de urgencia.	- Apoyar a la Coordinadora en el cumplimiento del Reglamento Interno. -Cuidar a los niños/as en horario diurno durante el tiempo que las mujeres se encuentran realizando otras actividades, si corresponde. -Velar por el establecimiento de relaciones interpersonales, trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, entre otras, de las mujeres y sus hijo/as.	44 horas

	- Experiencia en trabajo comunitario con mujeres y niños y niñas. - No es requisito que tenga formación técnica específica en el área de trata de personas y migrantes.	-Apoyar el proceso de intervención con la usuaria en coordinación con las/os profesionales del equipo. -Responsable del funcionamiento de la casa en horario nocturno. -Participar de las Asambleas Comunitarias favoreciendo el buen trato entre las usuarias, en compañía del resto del equipo. Asimismo, apoyar en la realización de actividades recreativas valorando las diversas culturas de las mujeres. -Liderar actividades o talleres educativos con las mujeres y/o sus hijos/as. - Participar en las reuniones de equipo	
Abogado/a	Título de abogado/a -Conocimientos en género. - Conocimiento en Derechos Humanos, trata de personas y migración. -Conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género. -Conocimiento de legislación internacional y nacional aplicable a los casos de Trata de personas y migración. -Deseable experiencias profesionales u otras en trabajo comunitario, atención a personas vulnerables, especialmente mujeres. -Competencias y habilidades sociales a nivel comunicacional. -Experiencia en litigación penal.	-Responsable de la representación jurídica en materia penal de las mujeres de la Casa. -Asesorar y representar a las mujeres en materias legales de su interés (labora[72], familia). -Realizar las diligencias necesarias para la regularización migratoria de las mujeres. -Participar en el diagnóstico y confección del PII. -Participar en las reuniones de equipo. -Confeccionar los informes solicitados por SernamEG o ejecutor.	22 horas
Trabajadora Social y/o técnico de las ciencias sociales	- Título de trabajador/a social o profesional o técnico de las ciencias sociales. - Conocimiento en género y violencia de género. - Conocimiento de las redes comunales e institucionales pertinentes. - Experiencia en intervención con víctimas de delitos. - Experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental, perspectiva familiar, y comunitaria.	- Establecer coordinaciones institucionales con otros/as actores/as, tanto público como privados (Fiscalía, Carabineros de Chile, PDI, Salud, Educación, SENCE, JUNJI, MINVU, ONGs, entre otros) en conjunto con la Coordinadora. - Encargada de la difusión en tema de trata de personas y migración, con otros/as actores/as de la red pública y privada, como Municipalidades, salud, educación, trabajo, ámbito jurídico (en lo no cubierto por el/la profesional de la Casa). - Apoyar a la Coordinadora en el establecimiento de convenios para acceder a atención en coordinación directa con SernamEG.	44 horas

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

		- Encargada de la sensibilización de otro/as actores/as de la red en temas de trata de personas y migración. - Realizar estrategias para la detección mujeres víctimas (Coordinación en terreno, Talleres formativos con diversas instituciones, entre otras) - Apoyar a la Coordinadora en articular, fortalecer y activar redes primarias de apoyo y protección de las mujeres. - Apoyar a la coordinadora en tareas de planificación, supervisión, evaluación, y gestión ejecutadas por Coordinadora. - Apoyar a la Coordinadora en las acciones de Autocuidado del equipo.	

(Fuente: Área VCM, SernamEG, 2018.

- 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.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS ESPERADOS

25. RESULTADOS TÉCNICOS

Resultados esperados

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

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

- 100% de las mujeres ingresadas reciben atención psicosocial individual y/o grupal, con Enfoque de Género
- 100% de las mujeres ingresadas reciben asesoría jurídica con Enfoque de Género
- 100% de las mujeres pueden acceder al patrocinio jurídico en caso de trata de personas.
- 100% de las mujeres que lo requieren acceden a asesoría jurídica en materia migratoria
- Al 100% de las mujeres que egresan, desertan, trasladan o se retiran de la Casa se les hace seguimiento.

26. SEGUIMIENTO: INDICADORES

ARTICULO 2º DÉJASE ESTABLECIDO que en todo lo no modificado en el presente acto, se mantiene a firme todo lo resuelto en la mencionada Resolución Exenta N° 2254, de 31 de diciembre de 2018, que Aprueba Orientaciones Técnicas año 2019 de Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación, Programa Protección y Reparación en Violencia contra las mujeres.

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

ARTÍCULO 4° ARCHÍVESE la presente Resolución Exenta en los registros que corresponda.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

GABINETE DIRECCIÓN SERNAMEG ASESOR LEGAL

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

VIVIANA PAREDES MENDOZA
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

Distribución
Dirección
Fiscalía
Área Violencia Contra las Mujeres
Departamento de Ejecución de Políticas y Gestión de Programas
Oficina de Partes