REGISTRO N°285828

APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DE "SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA SATT DEL PROGRAMA ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES" DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

PYR/JLS/MGA/IVA/MLFZ/MNG

RESOLUCIÓN EXENTA N° 258/2020

SANTIAGO, Aril 22 de 2020

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) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 13 de diciembre de 2000; la Ley N°19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; y las Resoluciones N° 7 y 8 ambas de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en adelante también SernamEG, es un Servicio Público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el/la Presidente/a de la República a través del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.

2° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, tiene como misión fortalecer las autonomías y el 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 hombres y mujeres en el país.

3° Que, asimismo, el servicio ha contribuido 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 atención, prevención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.

4° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, implementa un Modelo de Gestión Programática transversal que tiene por objeto asegurar el correcto funcionamiento en cada una de

regiones incorporando el sello del Gobierno de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia y eficacia, calidad de atención.

5° Que el programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres, ejecuta a nivel nacional, a través de sus dispositivos, tales como Centros de la Mujer, Casa de Acogida, Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, Centro de Atención y Reparación para Mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual, Casa de acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación y el servicio de atención telefónica y telemática (SATT), estos dispositivos de intervención constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM, del SernamEG, siendo una parte fundamental del compromiso del Estado frente a la Violencia contra las Mujeres.

6° Que, atendida la relevancia para la ciudadanía y en especial a las mujeres víctimas de violencia en nuestro país, de acceder a los servicios entregados a través de la atención telefónica, especializada en violencia contra las mujeres y en especial al resguardo de la protección de la vida e integridad física, de mujeres víctimas de violencia de pareja, es indispensable dar cumplimiento a estos requerimientos

7° Que, para materializar dicho propósito, ampliarlo y diversificar las formas en las que durante las 24 horas del día los 365 días del año, se entrega una respuesta oportuna, a las mujeres víctimas de violencia, se ha implementado desde el año 2010, un servicio de atención telefónica especializada en violencia, bajo las instrucciones, directrices y responsabilidad de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del SernamEG.

8° Que, de lo anteriormente señalado.

RESUELVO:

PRIMERO: APRÚEBENSE, las Orientaciones Técnicas para "Del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT), del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuyo texto íntegro forma parte de la presente Resolución Exenta y se transcriben a continuación:

ORIENTACIONES TÉCNICAS/ "Servicio de atención Telefónica y Telemática (SATT)" /UNIDAD DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/SERNAMEG/2020-2021

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[2] http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/
También disponible en https://undocs.org/es/A/RES/217(III)
[3] Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos.
https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/wrgsindex.aspx

SERNAMEG FISCAL (S)

Contexto Nacional

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

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

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

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

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

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

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

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

El enfoque de Derechos Humanos reconoce “los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según la

SERNAMEG FISCAL (S)

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

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

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

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

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

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

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

[4] Fondo de Población de las Naciones Unidas; https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos
[5] Matríz de definiciones estratégicas 2019-2023 del SernamEG.

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

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

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

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

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

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

1. Gestión Programática

a) Actores claves y sus funciones

a.1. Actores Claves en Nivel Central:

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

Sus funciones son:

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

II. Jefas de Programas y Equipos:

Funciones:

- Responsable de asesorar, capacitar y brindar soporte en temas de gestión programática a los equipos regionales.
- Proponer y diseñar ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia e impacto esperado.

SERNAMEG FISCAL (S)

- Elaboración de materiales para el desarrollo de los programas, guías, orientaciones, de formación de rquipos y trabajo con participantes.
- Definir estándares mínimos para la adecuada implementación del programa.
- Velar por la correcta implementación de su programa.
- Administrar y optimizar los recursos del programa, velando por el debido uso de éstos, mediante el control de rendiciones.
- Definir perfiles profesionales y técnicos, para los equipos de trabajo que ejecutan el programa.

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

Funciones:

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

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

Sus funciones son:

- Asegurar la correcta ejecución de programas en su territorio y del Modelo Regional.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del DEPGP y Directora Nacional, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas.
- Responsable de la supervisión de ejecutores, velando por el cumplimiento del programa y por el debido uso de recursos, para lo cual elaborará un plan de supervisión anual.
- Representar al SernamEG en la región.

SERNAMEG FISCAL (S)

- Velar por la confiabilidad y oportunidad en la entrega de información de gestión programas.

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

II. Gestión de Programas Regional:

La gestión de Programas en las regiones considera a la Coordinadora de Programas y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas. Sus funciones son:

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

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:
Ejecutores

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

- Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes

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

- Implementar el Programa a nivel territorial poniendo a disposición la infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio avanzando hacia el

SERNAMEG FISCAL (S)

cumplimiento a los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención al público a fin de promover la igualdad de oportunidades y de inclusión social de personas con discapacidad (Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo año 2015).

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

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

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

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

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

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

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

b) Implementación

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

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

1. Cumplimiento de requisitos logísticos:

- Garantizar con un espacio físico adecuado para la atención de las mujeres y la realización de las actividades con condiciones de accesibilidad, privacidad, luminosidad, ventilación y baños de acuerdo a lo que requiera la intervención.

SERNAMEG FISCAL (S)

- Disponer de los mobiliarios de oficina e insumos requeridos: Gestionar los procesos de compra e instalación necesarios, computador, teléfono, escritorio y silla, impresora, data show, conectividad a internet, materiales de oficina y para el trabajo con participantes del programa, hojas, tonner, papelógrafos, plumones.

2. Equipo Ejecutor:

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

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

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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

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

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

Es fundamental que la persona que aplica la ficha, conozca el instrumento y sus variables, de manera tal que si es de auto aplicación, pueda asesorar a las y los participantes en su uso para garantizar la **exactitud** de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas que podrían conducir a errores, así como revisar las fichas respondidas para asegurar que estén correctamente respondidas y completas. En caso de detectar inconsistencias o vacíos en el llenado, el equipo ejecutor debe contactar a la persona participante y completar o validar la información.

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

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

d) Protocolos:

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

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

Optimización territorial

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

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

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

2. Coordinación Intersectorial

a) Interinstitucional

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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

Elaboración de mapas de actores:

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

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades y Programa de Atención Integral de Adultos en Salud Bucal.

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud)

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

En caso de detectar que el daño es menor y no requiere el Más Sonrisas, salud deriva internamente para su atención. La detección debe realizarse durante todo el año con el ingreso de las mujeres y la derivación se realiza a través de listados que son entregados a los referentes odontológicos locales, a fin de mes de mayo. Cada Dirección Regional coordinará los plazos de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al respecto. Cada ejecutor debe conocer las Orientaciones Técnicas de éste Programa, tener claridad en torno a la oferta y posibilidades en la intervención y poder informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse por ejemplo que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

b) Coordinación Intrainstitucional.

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

1. Planteamiento del problema

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

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

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

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

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

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

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje ha sido instalar en el discurso público el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad



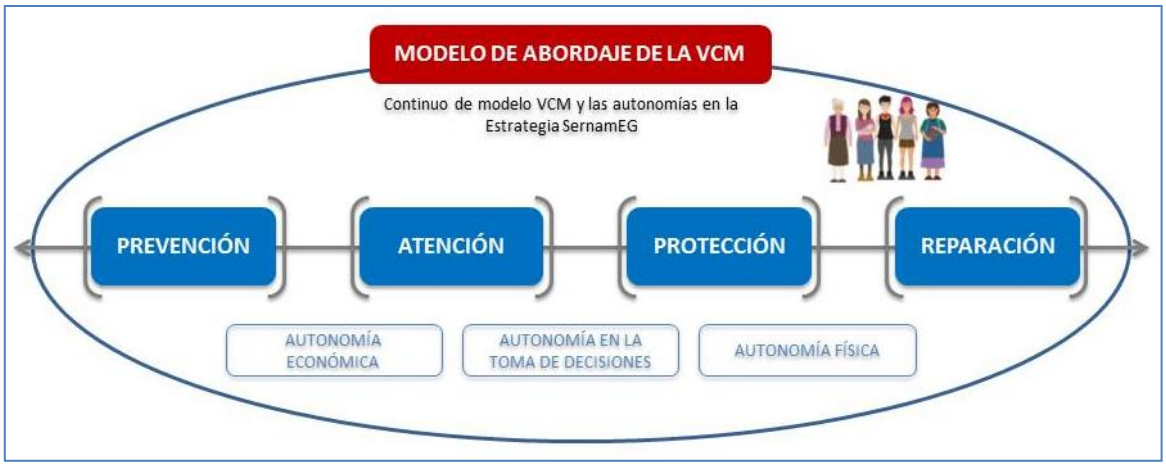
chilena, que ésta se produce tanto en el espacio privado como público, que sus manifestaciones son diversas y afectan a diferentes mujeres sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

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

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

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

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Este continuo incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de Prevención, 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.

1. Fundamentos teóricos y antecedentes

1.1 Enfoques del modelo de intervención:

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

> *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*[7] .

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

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

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

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

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

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

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

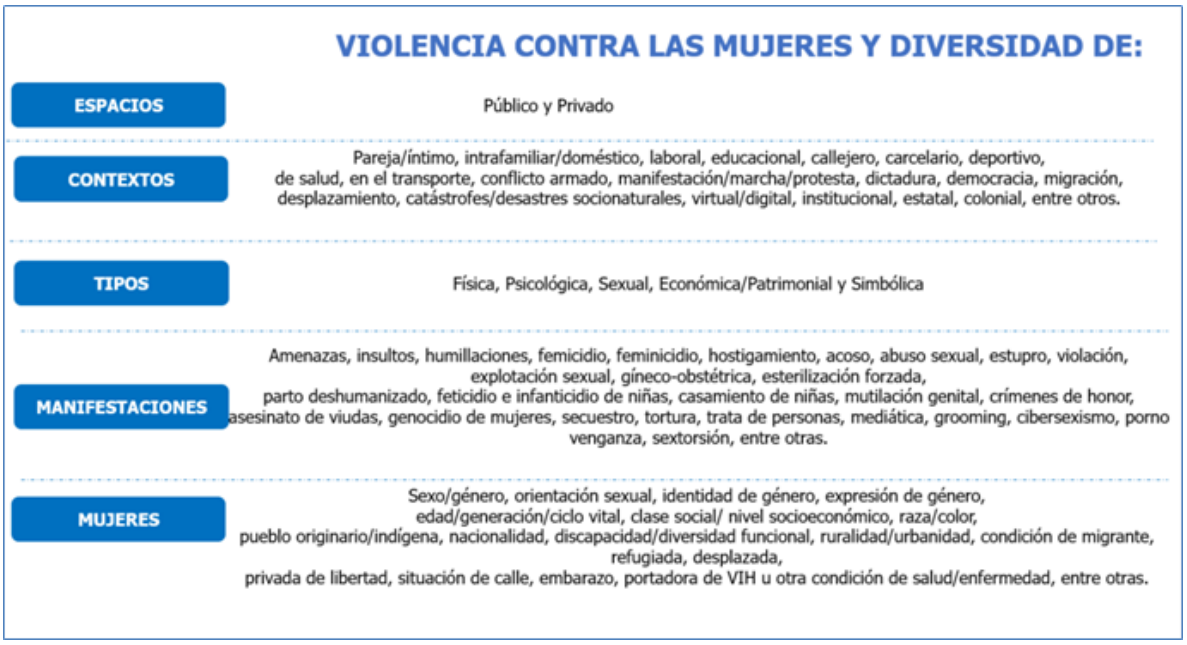
- **Psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas,

sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

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

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

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Otros enfoques que son utilizados para la intervención de los Programas implementados por la Unidad en VCM del SernamEG y que orientan el accionar con todas las mujeres en su diversidad son:

Enfoque de Interculturalidad:

Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/o personas migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia, su identidad y permita establecer un nuevo trato, basado en la justicia redistributiva, de

reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres prácticas, normas y procedimientos de las personas y de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación de cada pueblo, así como de sus protocolos y normas para restablecer el principio del buen vivir, y dentro de éste la erradicación de la violencia contra las mujeres, entendida como desequilibrio comunitario[8].

Enfoque Interseccional:

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

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

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

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

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

2. Objetivos de la Unidad en VCM

2.1. Objetivo General

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

2.2. Objetivos Específicos

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

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

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

2.3. Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG

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

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

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

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

El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 22 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de:

SERNAMEG FISCAL (S)

Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja, Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

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

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

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

a) Planteamiento (justificación) del problema

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

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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

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

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

Respecto de los femicidios, en 2015 se reportaron 45 consumados y 112 frustrados. En 2018, se registraron 119 frustrados y 42 consumados, y a Noviembre[9] de 2019 se suman 95 frustrados y 40 consumados. (SernamEG, 2019).

b) Antecedentes

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

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

[9] Información al 18 de noviembre de 2019.

SERNAMEG FISCAL (S)

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

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

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

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

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

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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

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

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

7. **Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja:** Terapia psicoterapéutica reparatoria para la re significación de la violencia vivida y reparación del daño (Ingreso por derivación exclusiva desde Centro de la Mujer y Casa de Acogida durante fase piloto)
8. **Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.** Para la activación inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG: Atención Continua (Derivación directa desde abogados/as SernamEG).

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

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

c) Objetivos

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

- Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vital víctimas de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.

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

d) Recomendaciones para la gestión local del programa

a. Lineamientos para la Coordinación Intersectorial Local/Regional del Programa

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

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

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

A Nivel Nacional:

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

A Nivel Regional:

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

A Nivel Local:

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

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

Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece

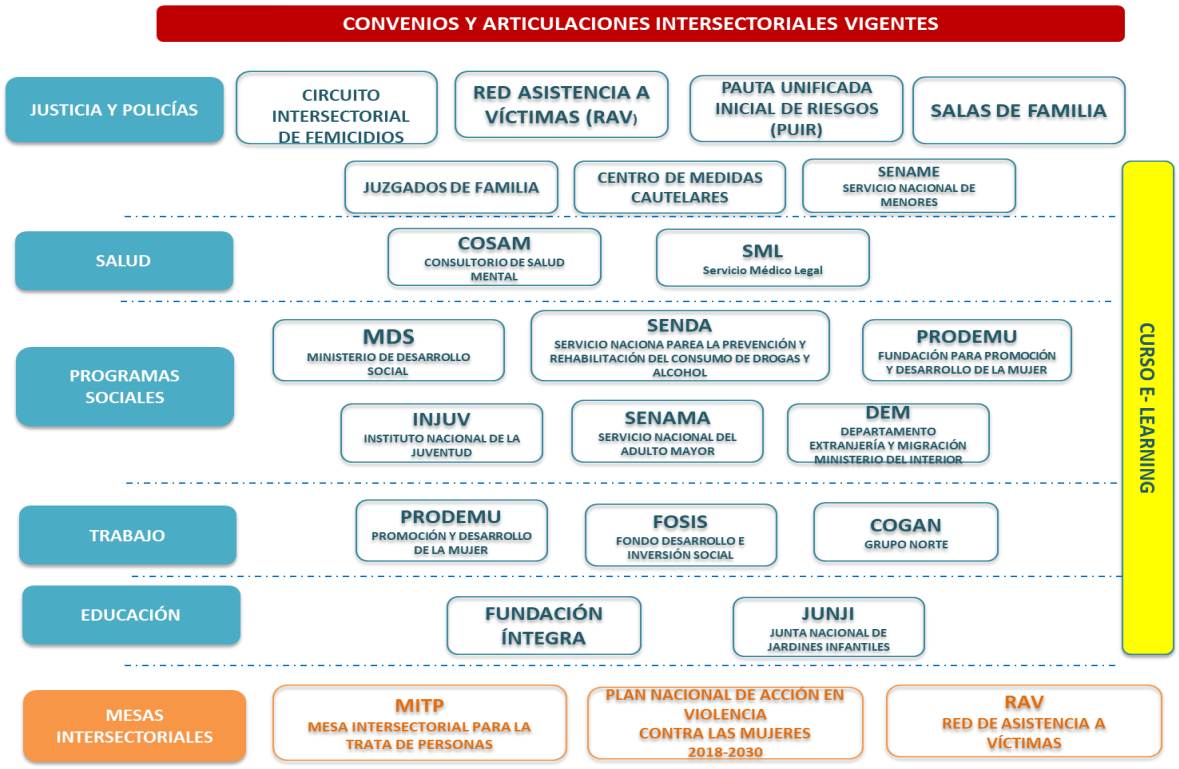
SERNAMEG FISCAL (S)

Contigo[10]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

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

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

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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

En el contexto de la diversidad de mujeres que pueden acceder a los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "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, el lenguaje por 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

SERNAMEG FISCAL (S)

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.

e) Público

Objetivo:

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

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

Potencial:

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

SERNAMEG FISCAL (S)

Componente Servicio de atención telefónica y telemática (SATT)

1. Objetivos de intervención específica por componente

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

- Entregar orientación e información a todas las mujeres que espontáneamente consultan telefónicamente y que viven o han vivido violencia de género.
- Evaluar el riesgo de las mujeres que realizan los llamados a través de aplicación de pauta de riesgo, aplicando protocolos de derivación y orientación correspondientes, y en los casos de riesgo grave o vital realizar las acciones de seguimiento requeridas.
- Entregar a las mujeres atendidas en CDM, CDA, Casa Trata y CVS, servicio telefónico con acceso a asistencia y ayuda telefónica prioritaria, a través de un servicio de llamada de emergencia al Servicio de Asistencia Telefónica, para los casos en que se encuentre en riesgo grave o vital y que funcione las 24 horas al día, los 365 días del año.
- Realizar Orientación e información telefónica a las mujeres que hayan realizado denuncias en Carabineros de Chile a nivel nacional y que han autorizado ser contactadas por SernamEG.
- Realizar seguimiento telefónico al cumplimiento de medidas cautelares decretadas por Tribunales de Familia de la Región Metropolitana u otro designado por VCM Nacional, realizando contacto telefónico con la mujer, evaluación de riesgo, orientación en el proceso y derivación a dispositivos de atención e informando diariamente al CDM correspondiente a la comuna de residencia de la mujer.

2. Descripción teórico - metodológica del componente

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con el Servicio de Atención Telefónica y Telemática especializada en violencia contra las mujeres (SATT), con el objetivo fundamental de poner a disposición de todas las ciudadanas y ciudadanos del Estado de Chile, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja, un medio de comunicación idóneo y gratuito para acceder a la red de apoyo pública y privada, generando una alerta para la coordinación intersectorial de acciones, el registro y seguimiento de las mismas, en cada caso bajo la dirección y supervisión del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

SERNAMEG FISCAL (S)

Lo anterior se lleva a cabo a través del desarrollo de las siguientes líneas de servicio:

- Servicio de Atención de LLamadas, Fono 1455.
- Servicio de Llamadas de Emergencia.
- Seguimiento de Denuncias en Carabineros.
- Seguimiento de Medidas Cautelares.

En estos servicios se diversifican las formas de atención presencial, ampliándolas a una atención no presencial que funciona durante las 24 horas del día y los 365 días del año.
Con el sentido de poner a disposición de las mujeres que se encuentren en riesgo por vivir violencia de género, un medio idóneo de atención no presencial que las contenga y apoye a partir de modelos de intervención en crisis[11].

3. Servicios brindados

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

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

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

- SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES: Son los seguimientos telefónicos que se hacen a las medidas cautelares dictadas por los tribunales de Familia de la Región Metropolitana, en esta

[11] Revisar modelo de Karl Slaikeu. Slaikeu, K. (1984). Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. México: Manual Moderno. Podemos destacar el Modelo de Karl Slaikeu que distingue entre dos modalidades de intervención, de primer y segundo orden, encontrándose en la primera, la intervención en crisis telefónica.

SERNAMEG FISCAL (S)

llamada se ofrecerá apoyo legal por parte de SernamEG y/o psicológico o social, a través de los y las profesionales de los CDM de la comuna de residencia de la mujer, también se debe informar a la mujer el curso que seguirá su causa en Tribunales de Familia o Fiscalía.

4. Duración del componente

01 de enero a 31 de diciembre de 2020.

5. Requisitos vinculados a la participación en el componente

a) Población Objetivo

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

b) Requisitos para el desarrollo del componente

INFRAESTRUCTURA MÍNIMA REQUERIDA PARA DISPOSITIVO

Condiciones del área de trabajo

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

En relación al mobiliario y espacio de trabajo, de acuerdo a lo recomendado por la OIT para áreas de puestos de trabajo interior, la superficie mínima total disponible por persona debe ser de 4,5 (m2/persona). En cuanto a la superficie de planos de trabajo de oficina o escritorios, se recomienda una superficie que va desde los 1,0 a 2,1 m2 (dependiendo de la tarea) para puestos de trabajo destinados a tareas de tipo administrativas.

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

en su puesto. Debe ser regulable o telescópico para la altura del asiento y permitir el ajuste angular de la posición del asiento.

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

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

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

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

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

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

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

6. Cobertura (vinculada al convenio)

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

7. Materiales de apoyo (identificar si se cuenta con manuales y/o protocolo de abordaje para públicos específicos)

En este dispositivo, para cada uno de los servicios, existe un protocolo de actuación, el que desarrollamos a continuación:

1. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

El servicio de atención de llamadas al FONO SERNAMEG o FONO AYUDA Y ORIENTACION VIOLENCIAS, nace para dar respuesta a la necesidad de dar Orientación a la comunidad respecto de situaciones de violencia contra la mujer vividas ya sea de manera personal, o bien por una

tercera persona. Este servicio funciona los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio Nacional y de manera gratuita.

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

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

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

i. Llamadas por Violencia contra las mujeres.

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

iii. Llamadas por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres.

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

i. Llamadas por Violencia contra las mujeres.

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

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

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

  Desde este mismo programa APR, se reportará en plataforma de SATT el resultado del contacto posterior por parte del dispositivo a la mujer.

SERNAMEG FISCAL (S)

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

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

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

  En caso de tratarse de reclamos de dispositivos de Violencia contra las Mujeres, se enviará copia de los mismos a correo de llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl, al cual tendrá acceso Profesional designado para tal efecto del Programa de Atención, Protección y Reparación de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del nivel Nacional, desde donde se asesorará técnicamente a las Direcciones Regionales para implementar las mejoras necesarias.
- De estos casos corresponde seguimiento al SATT para verificar que la solicitud ha sido atendida a las 48 horas siguientes, de lo que informará a OIRS

SERNAMEG FISCAL (S)

correspondiente y a llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl en caso que la persona no hubiese podido establecer contacto hasta la fecha, y persista con la consulta o reclamo.

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

2. SERVICIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Este servicio telefónico permite a las mujeres con riesgo grave o vital que son atendidas por Centros o Casas de SernamEG, (CDM, CDA, CVS y Casa Trata), tomen contacto de forma prioritaria con SATT, en caso de encontrarse en una situación de riesgo grave o vital por alguna situación de violencia ejercida por parte de su pareja o ex pareja.

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

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

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

Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo permite determinar y abordar las necesidades de protección de las mujeres que viven o han vivido violencia de pareja, y cuando corresponda activar la red de protección inmediata, institucional y/o interinstitucional.

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

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

En dicho plan se debe otorgar la medida protección telefónica y telemática ofrecida por SernamEG (Servicio de Llamada de Emergencia) indicándoles que recibirán una llamada dentro de los días

SERNAMEG FISCAL (S)

siguientes desde un número celular desconocido, quienes se identificarán como Empresa Proveedora del SATT de SernamEG, para efectuar activación. Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se deberá verificar con profesionales de Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT), si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

Procedimiento de activación desde dispositivos SernamEG

1. La solicitud de activación del servicio "llamada de emergencia" se realiza, luego de evaluación de riesgo, por la petición que hace cada dispositivo, la que se debe realizar a través de la planilla Excel de solicitud de activaciones que se adjunta a esta minuta.
   Se deben llenar todos los campos de dicho instrumento, pues ello permitirá el contacto con la mujer o su red cercana de referencia, verificar la evaluación de riesgo realizada por el dispositivo y la situación de violencia vivida, así como poder identificar desde que dispositivo de SernamEG emerge la solicitud. (No se activarán planillas incompletas)

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

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

3. Fuera del horario de oficina, es decir de lunes a jueves de 17:30 horas en adelante y viernes de 16:30 horas en adelante, incluyendo fines de semana por casos de Femicidios Frustrados o de Connotación Pública, el servicio puede y debe ser solicitado directamente por Abogadas/os de la Línea de Violencia extrema o Encargadas VCM de las Direcciones Regionales al Call Center rigurosamente de la siguiente forma:
   Siempre se debe enviar solicitud de activación con planilla Excel a los siguientes correos de manera conjunta: correo de prestador del servicio, Copiando a: llamadaemergencia@sernam.gob.cl y encargada regional respectiva.
   En el asunto del mensaje se escribe: SOLICITUD DE ACTIVACIÓN.

Procedimiento posterior a la solicitud de activación

Luego de solicitada la activación y formalizada ésta a través de planilla Excel vía correo electrónico por parte del dispositivo SernamEG a quienes se indicó en apartado anterior, dicha información será analizada por encargada de activaciones en nivel nacional, para solicitar a SATT active el servicio a la brevedad, a usuaria indicada en la solicitud.

- Ingresada la solicitud a SATT, Profesionales o Técnicas/os de atención telefónica de SATT contactarán a la mujer identificándose como Familia en Línea, indicando que se comunican por una medida de seguridad que le otorga SernamEG, en dicha

llamada corroborarán los datos de la mujer que venían indicados en la planilla Excel de solicitud de activaciones.

- Se consultará a la mujer a qué compañía de teléfonos pertenece su celular, para entregar indicaciones con el fin de que ellas graben determinados números en sus teléfonos como contacto prioritario.

  En ambos casos el número señalado corresponde a una línea gratuita y que funciona las 24 horas del día, todo el año, distinta a la línea 800 de Fono Orientación Violencias.
- Se indicará en dicho llamado, además, que la usuaria del servicio podrá llamar en cualquier momento del día, cuando se vea afectada por alguna situación de violencia de género que la ponga en riesgo, desde ese momento el SATT tomará contacto inmediato con Carabineros de Chile o Servicio que corresponda, cuando sea necesario y en el lugar donde ella se encuentre, que no necesariamente sea su domicilio.
- Se indicará a la usuaria del dispositivo de emergencia que siempre tendrá que llamar desde el celular que se registró mediante la planilla Excel, pues de esta manera se enlazará llamado con datos registrados.

  En caso de pérdida de celular se deberá solicitar su reactivación por parte del dispositivo SernamEG que lo solicitó de la misma forma que se solicitó en la primera solicitud de activación.
- Se debe indicar a la mujer que guarde este número de emergencias en marcación rápida de su celular, pues ante una situación de peligro podrá llamar prontamente.
- También se le dará a conocer a la mujer, la fecha de vigencia del dispositivo, que tendrá un plazo de 90 días, por lo que, si la situación de riesgo que dio origen a su activación se mantiene, se debe solicitar reactivación por parte del CDM, CDA, o CVS que lo solicitó, siguiendo las mismas indicaciones que se tuvieron en vista en su primera activación.

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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

Cada vez que una mujer usa este servicio, es decir solicita ayuda o apoyo a través de la llamada de emergencia que hace a SATT, se genera un Informe de la Llamada de Emergencia que es enviado por SATT al Nivel nacional

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

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

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

3. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE DENUNCIA EN CARABINEROS

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

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

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

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

Recibidos los listados en Dirección Nacional de SernamEG, la Encargada Nacional de dispositivo SATT enviará copia de los mismos al Servicio de atención telefónica para que se efectúen las llamadas de seguimientos de los partes de Carabineros, quienes luego enviarán datos de contacto

SERNAMEG FISCAL (S)

de la Mujer a través de correo electrónico al Centro de la Mujer que corresponda según su domicilio, para su contacto.

Procedimiento para seguimiento de denuncia

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

- Si la persona que responde dice no conocer de dicha denuncia, se le indicará que puede llamar en caso de necesidad de consulta al fono Orientación de SERNAMEG 1455.
- Si la mujer no se encuentra, se le indica a quien contestó, que se le llamará en otro momento.
- Si contesta la mujer e identifica la denuncia efectuada, se le solicitará contestar algunas preguntas para saber de su situación actual respecto a la persona denunciada, consultar si ha sido contactada o notificada por Fiscalía Tribunal de familia para ir a una audiencia u otro procedimiento. Se preguntará además respecto a la existencia o no de medidas cautelares.
- Si se identifica durante el llamado que la mujer no está segura a continuar con la denuncia se le incentivará e indicará la importancia a continuar con este proceso legal, tanto por las medidas de protección que le pueden entregar para disminuir los niveles de riesgo y daño, como para obtener sanciones para él o los responsables del mismo. Si no la han contactado y han pasado más tres semanas desde el día que realizó la denuncia, se le aconsejará a que se acerque ya sea a Tribunal de Familia o Fiscalía (donde se encuentre la denuncia) para averiguar en qué proceso va.
- En el mismo llamado se le informará respecto a la oferta programática de SernamEG, en caso que quiera ser contactada para su atención, o bien dirigirse al dispositivo de atención Centro de la Mujer más cercano a su domicilio, donde se le explicará el tipo de atención que puede recibir en dicho lugar.
- Semanalmente SATT enviará a los Centros de la Mujer del territorio Nacional lista con datos de identificación de las mujeres que han sido contactadas y que hayan manifestado su interés en ser atendidas y que vivan en los territorios en los cuales tenga cobertura el dispositivo.
- El Centro de la Mujer deberá efectuar al menos 4 intentos de llamado en diferentes horarios dentro de los 3 días posteriores a haber recibido lista de mujeres por parte de SATT, para aquellas mujeres que no hayan ingresado aún al dispositivo y que se mencionen en dichos listados. Deberá quedar registro en el dispositivo de los intentos de contacto, pues de ellos se podrá solicitar alguna acción de seguimiento posterior por parte del Nivel Nacional de SernamEG. Si se

SERNAMEG FISCAL (S)

evalúa riesgo grave o vital se debe realizar visita domiciliaria si los intentos de contacto resultan fallidos.

4. SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES

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

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

- Desde el Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG se analiza y estudia cada acta por una Asistente social, quien posteriormente hará contacto telefónico con la mujer semanalmente. En dicha llamada se realizará Orientación y derivación de acuerdo a la evaluación del riesgo actual de la mujer, se orientará respecto al proceso legal que está viviendo y se efectuará derivación a dispositivos de atención de SernamEG que corresponda según el domicilio o lugar de Trabajo de la mujer.
- Se realizarán al menos 4 intentos de contacto con diferenciación de días y horas (todos entre las 09:00 y las 19:00 horas)
  De estas llamadas se elabora un informe que es enviado diariamente a los Centros de la Mujer donde se ha derivado. Se remitirá además por parte del Servicio de atención telefónica al dispositivo que corresponda la atención, el informe de la o las causas en las que la mujer esté citada a Audiencia y otros antecedentes que permitan evaluar el riesgo que vive la mujer.
- Cuando de una evaluación de riesgo hecha en este contexto, se verifique que la mujer está viviendo violencia de género en contexto de pareja, evaluado como Grave o Vital, se deberá informar inmediatamente, en un plazo no superior a 8 horas al Centro de la Mujer correspondiente al domicilio de la mujer, con copia a

SERNAMEG FISCAL (S)

la Dirección Regional respectiva y a la Encargada del dispositivo SATT a nivel Nacional.

- Se solicitará poder efectuar contacto telefónico con la mujer para su atención por parte del dispositivo, dentro de las 24 horas posteriores a recibir el informe.
- El Centro de la Mujer deberá efectuar al menos 4 intentos de llamado en diferentes horarios para contactar a las mujeres que no hayan ingresado aún al dispositivo y que se mencionen en dichos listados. En caso de no contestar los llamados se debe realizar visita domiciliaria de acuerdo a evaluación de riesgo en los casos de riesgo grave o vital. En cada Centro de la Mujer deberá quedar registro de los intentos de contacto, pues de ellos se solicitará reporte anual por parte del Nivel Nacional de SernamEG.

8. Flujo de intervención

- **Proceso de selección**

La participación en el modelo varía según el servicio de que se trate; es de manera espontánea mediante el llamado al 1455, fono Orientación en Violencia contra la Mujer, o bien de manera derivada a través de dispositivos SernamEG en llamadas de emergencia, o Carabineros de Chile en el servicio de seguimientos de partes de Carabineros y finalmente del Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia en el caso de Seguimiento a Medidas Cautelares.

- **Estados de participación (seleccionada, participante, egreso, deserción, etc).**

No aplica a este modelo.

9. Duración

Cada período de ejecución comprende el año calendario, que va desde 01 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020.

10. Periodo de ejecución

El período de ejecución según contrato firmado con proveedor, de acuerdo a la licitación, va desde 01 de enero de 2020 a 30 de abril de 2021.

11. Equipo Ejecutor

- **Descripción de cargos y perfiles.**

Roles y Funciones de los Actores involucrados

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

- **Equipo del SATT**

Ejecutor (Empresa Proveedora)

Roles:

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

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

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

  Mantener activa plataforma Web que contenga toda la información de cada uno de los servicios que brinda SATT, que permita el seguimiento desde Nivel Nacional de SernamEG y según especificaciones técnicas de convenio suscrito.
- Mantener registros y la documentación requerida para la supervisión;
- Participar en los encuentros y espacios de reunión entre equipo y SernamEG, entre ellos, en capacitaciones y evaluaciones programadas anualmente;
- Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido;
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional y/o Direcciones Regionales respecto de datos de su región, de manera oportuna.
- Entregar reporte mensual de todos los servicios prestados, más la estadística correspondiente a dichos servicios.
- Reporte periódico de todas las llamadas de emergencia atendidas.
- Reporte de llamadas por casos complejos y/o de violencia grave o vital hacia mujeres en el contexto de pareja, los que no podrán pasar de las 48 horas desde que se recibe la llamada que informan de dicha situación.
- Generar informe semestral de Gestión que considere datos cuantitativos y aspectos cualitativos de desarrollo de prestación de los servicios, fortalezas y nudos críticos detectados.
- Realizar plan de cuidado del Equipo SATT junto a Psicóloga que incluya trabajo individual y grupal, el cual deberá ser evaluado junto a Encargada Nacional del dispositivo para



efectuar el diagnóstico y diseño de nuevas acciones a implementar para el cuidado del equipo de SATT.

- Realizar tareas encomendadas en bases de licitación con dedicación exclusiva al SernamEG.
- Regirse en lo no estipulado en el convenio suscrito a lo señalado en propuesta técnica presentada por la empresa en la Licitación respectiva y Orientaciones Técnicas elaboradas por SernamEG.

Equipo Técnico Profesional de Atención Telefónica

Roles:
Responsables de la ejecución del servicio.

Funciones:

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

12. Difusión

- Todo lo relativo a la difusión del Sistema de Atención Telefónica y Telemática (SATT) o Fono Orientación Violencia Contra las Mujeres 1455, estará a cargo de la Unidad de Comunicaciones del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

- Quien ejecute el SATT, también conocido como Fono Orientación Violencia Contra las Mujeres 1455 no podrá generar contenidos, hacer difusión o aparecer en medios de comunicación o redes sociales dando a conocer la existencia de este servicio.
- SernamEG tendrá la obligación de realizar difusión periódica del número 1455, a través de las distintas plataformas con que cuenta la institución y en medios de comunicación social.

- El ejecutor tendrá la disponibilidad, de acuerdo a los requerimientos de la Unidad de Comunicaciones de SernamEG, para recibir a medios de comunicación que quieran conocer sus instalaciones y a los profesionales que trabajan atendiendo las llamadas del fono 1455. Estas visitas serán siempre coordinadas de manera conjunta entre la Unidad Nacional de VCM y la Unidad de Comunicaciones de SernamEG. Las visitas y entrevistas estarán bajo la supervisión de un profesional de la Unidad de Comunicaciones, quien acompañará al o los periodistas durante todo el proceso.

13. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto comunal

No aplica a este modelo, pues es de cobertura nacional. La propuesta del oferente contiene la respuesta a nivel nacional. Quien adjudique en la Licitación será quien en definitiva tendrá a su cargo la ejecución del modelo.

b) Convenio

En este modelo el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, aprueba bases técnicas, administrativas y anexos, para la contratación del Servicio de Atención Telefónica y Telemática especializada en Violencia contra las Mujeres, disponiendo un llamado a Licitación pública por el período de enero de 2020 a 30 de abril de 2021.

c) Plan de cuenta presupuestario

No aplica al modelo. Cada mes el proveedor factura los servicios prestados que se han proyectado de la siguiente forma:

- Servicio de Atención de llamadas Fono 1455

Se requiere que la Empresa Proveedora que preste este servicio deberá habilitar para asegurar la atención de a lo menos 6.650 llamadas mensuales en la medida que las mismas se produzcan, se entiende que si las llamadas superan este número las restantes deben ser contestadas por el proveedor al tratarse de una prestación a suma alzada

El proveedor deberá atender a lo menos, el 90% de las llamadas en primera instancia y el porcentaje restante (igual o menor al 10%), será atendido, devolviendo las llamadas que no pudieron ser respondidas en primera instancia. Para estos efectos, el Proveedor deberá contar con un equipo de trabajo disponible que asegure la demanda requerida.

Asimismo, la empresa deberá contar con la capacidad de recepción, atención y realización simultánea de llamadas, para prestar de forma correcta los servicios que garantizan la siguiente demanda inicial:

- Llamadas de Emergencia (600 activaciones mensuales de mujeres que acceden a este servicio)

SERNAMEG FISCAL (S)

- Servicio de Seguimiento de Medidas Cautelares (400 notificaciones mensuales)
- Servicio de Seguimiento de Denuncias en Carabineros (3.628 partes de Carabineros mensuales)

Se asegura que esta demanda inicial se atenderá con los niveles de servicio exigidos por SernamEG.

d) Registros Administrativos del Programa

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

El Servicio de Atención Telefónica y Telemática Especializada en Violencia Contra las Mujeres (SATT) cuenta con una Ficha de registro vinculada a la prestación de Orientación e Información en violencia contra las mujeres, además de planillas de registro asociadas a las prestaciones entregadas por el dispositivo. En específico, los registros que deben ser debidamente aplicados y reportados son la Ficha de Orientación e Información y la Planilla de Registro de Prestaciones SATT.

Es de suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo un deber ético y parte de las labores de los profesionales el resguardar la privacidad de los datos de las mujeres atendidas.

FICHAS ESPECÍFICAS SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

- Ficha de Orientación e Información:

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a aquellas mujeres que hacen uso del servicio de Atención Telefónica a través de la línea de SATT, siendo su objetivo dar cuenta de todas las acciones de orientación realizadas en VCM.

Este instrumento cuenta con una evaluación de riesgo acotada y preliminar, la cual permite despejar aquellos casos en los cuales existe un riesgo alto y/o vital, debiéndose activar todas las acciones necesarias para la protección de la mujer.

- Planilla de Registro Prestaciones SATT

Este instrumento corresponde a una planilla Excel, la cual se compone de los reportes sobre el número de atenciones de llamadas telefónicas, el número de activaciones de llamadas de emergencia, el número de seguimientos a denuncias en carabineros y el número de seguimientos a medidas cautelares.

SERNAMEG FISCAL (S)

La entidad ejecutora debe regionalizar y consolidar y reportar esta información de manera semanal y mensual.

e) Supervisión

- **Supervisora de equipo Nacional de la Unidad VCM**

Rol:

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

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

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

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

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

del servicio serán comunicadas a contraparte técnica en SATT, para efectuar las mejoras correspondientes.

- Entregar mensualmente oferta actualizada de dispositivos SernamEG.

f) Evaluación ejecutores

La licitación contempla en sus bases mecanismos de control al proveedor y de aplicación de multas en caso de no cumplir con los niveles de servicios requeridos por contrato, los que serán supervisados por la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Nacional.

g) Informe de gestión

Los datos generados en los diferentes servicios deben ser ingresados directamente en la Plataforma Web, para obtener de ellos informes de gestiones cualitativas y cuantitativas de reporte semanal, mensual, semestral y anual, que consideren distintas estadísticas de los niveles de los servicios, llamadas entrantes y salientes, niveles de llamadas entrantes atendidas, motivos de las consultas (estandarizados), entre otros, conforme a datos solicitados por SernamEG.

El Proveedor deberá entregar reportes de gestión con periodicidad semanal vía correo electrónico a la contraparte técnica, en un archivo acumulativo que vaya incorporando la información diaria y que permita una visión y evaluación global (en cantidad y porcentaje) de cada servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa deberá entregar mensualmente un consolidado que contenga la información anterior, durante los primeros 5 días de cada mes, de acuerdo a especificaciones de SernamEG. Los consolidados deberán ser entregados por productos, esto es Servicio de Atención de Llamadas y Llamadas de Emergencia, Seguimiento de Medidas Cautelares y Seguimiento de Denuncias en Carabineros, regionalizados.

Los formatos de los reportes semanales y mensuales, serán entregados por el área Violencia Contra las Mujeres al proveedor adjudicado, y que podrá ser modificado posteriormente conforme a las necesidades de SernamEG, lo que será comunicado oportunamente a través de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Servicio.

Cuando SernamEG, a través de la Unidad en Violencia contra las Mujeres lo requiera, podrá solicitar informes adicionales de los niveles de atención dentro de una jornada, los que deberán enviarse vía e-mail en un plazo máximo de 1 día hábil de solicitado.

Se considera, por tanto, la entrega de a lo menos los siguientes informes:

- Informe semanal de los servicios prestados regionalizado, detallando las llamadas atendidas, las abandonadas y tiempos de espera del fono Ayuda y Orientación en VCM 1455.
- Informe semanal de situaciones peack o de demanda excesiva del servicio de fono 1455

SERNAMEG FISCAL (S)

- Informe semanal consolidado de todas las llamadas de emergencia atendidas. Sin perjuicio de lo anterior, esta información deberá estar disponible en la plataforma Web tan pronto se termine la atención de cada llamada de emergencia.
- Informe semanal de los Seguimientos de Medidas Cautelares detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
- Informe semanal de Seguimiento de Denuncias en Carabineros, detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
- Informe semanal de casos complejos abordados, con detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.
- Informe mensual de las llamadas recibidas al Fono Ayuda y Orientación en Violencia contra las Mujeres, regionalizado, detallando las atendidas, las abandonadas y tiempos de espera.
- Informe mensual consolidado de todas las llamadas de emergencia atendidas. Sin perjuicio de lo anterior, esta información deberá estar disponible en la plataforma Web tan pronto se termine la atención de cada llamada de emergencia.
- Informe mensual de los Seguimiento de Medidas Cautelares detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
- Informe mensual de Seguimiento de Denuncias en Carabineros, detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y sus resultados.
- Informe mensual de casos complejos abordados, con detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.
- Informe mensual de niveles de servicio.
- Gráfica de cada uno de los datos, con análisis cuantitativo y cualitativo de manera semanal y mensual.

Sin perjuicio de lo estipulado, y de acuerdo a las necesidades de SernamEG, éste podrá solicitar informes adicionales, no considerar informes actualmente existentes, ampliar o reducir las variables o elementos de cada informe, etc.

h) Consentimiento para contacto futuro

El consentimiento es requerido de manera telefónica, quedando de este modo disponible la identificación y forma de contacto con las mujeres que decidan entregar dichos datos, ya que el servicio tiene carácter confidencial.

14. Resultados técnicos esperados

a) Metas y seguimiento de indicadores

Los dispositivos VCM cuentan con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la gestión del programa y caracterización de las mujeres atendidas. Estos

SERNAMEG FISCAL (S)

indicadores forman parte del sistema de reporte del sistema informático de registro, siendo detallados a continuación:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Atención de Orientación e Información de Mujeres a través de la Línea Telefónica	Mujeres que recibieron Orientación e Información a través de SATT durante el año t.	Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Activaciones de llamadas de emergencia en el año t	Número de activaciones de llamadas de emergencia realizados en el año t	Mensual y Anual	No existe meta asociada al indicador. El número máximo se establece por convenio.
Llamadas atendidas en Fono Ayuda en el año t	Número de llamadas atendidas en Fono Ayuda en el año t	Mensual y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Seguimiento a denuncias en carabineros en el año t	Número de seguimientos a denuncias en carabineros en el año t	Mensual y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Seguimiento a Medidas Cautelares en el año t	Número de seguimientos a Medidas Cautelares en el año t	Mensual y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Porcentaje de mujeres con acciones de coordinación intersectorial o derivación ejecutadas a través de SATT en el año t	Porcentaje de mujeres con acciones de coordinación intersectorial o derivación ejecutadas a través de SATT en el año t; respecto del total de mujeres atendidas por SATT en el año t	Semestral y Anual	50,00%

b) Monitoreo

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

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

- **Unidad Nacional**

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

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

- **Encargadas Regionales VCM:**

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

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

- **Equipos Dispositivos VCM:**

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

- Revisen el material que se envía para aprender el manejo del sistema para el registro de datos, así como los nuevos instrumentos de la Unidad VCM.
- Se organicen operativamente para el ingreso de información definiendo responsables para la aplicación e informatización de los datos al sistema.
- Generen una calendarización de trabajo semanal que involucre tanto el trabajo administrativo como los registros de información en el Sistema Informático.

SERNAMEG FISCAL (S)

- Informen periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG respecto del funcionamiento del Sistema Informático de Registro, a partir de su experiencia.

15. Autocuidado

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

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

a) Cuidado de equipo

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

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

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

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

b) Cuidado profesional

Las y los profesionales son quienes experimentan la acumulación de cargas negativas y emociones contra transferenciales que sin un adecuado vaciamiento se hacen demasiado pesadas y obstruyen el funcionamiento individual en las tareas cotidianas, por esta razón es que se debe tener en cuenta la necesidad de limpiar de toxicidad nuestras emociones y pensamientos.
Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a “acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales”., lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no autoresponsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de autocuidado individual:

- Visualización oportuna de los malestares
- Descompresión y vaciamiento

•Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno, por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.

•Mantención de áreas libres de contaminación, por la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda airearse, nutrirse, en actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo.

•Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.

•Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.

•Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un "factor protector muy importarte en el área de soporte emocional" con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.

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

Glosario

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

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

Otras siglas y/o abreviaturas

DIPRES	Dirección de Presupuestos Gobierno de Chile
EPG	Evaluación de Programas Gubernamentales, DIPRES
MDS	Ministerio de Desarrollo Social
PMG	Plan de Mejoramiento de la Gestión
PII	Plan de Intervención Individual. Instrumento que registra la planificación de la intervención a realizar con las mujeres que ingresan a atención psicosociojurídica, por cada ámbito de prestación de servicios, en función de sus requerimientos.
PNUD	Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo
APR	Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres

SERNAMEG FISCAL (S)

ONG	Organizaciones No Gubernamentales
VCM	Violencia Contra las Mujeres
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

SEGUNDO, 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 correspondientes.

María Carolina Plaza Guzmán

Firmado digitalmente por María Carolina Plaza Guzmán
Fecha: 2020.04.22 18:21:50 -04'00'

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

DISTRIBUCIÓN
Dirección
Subdirección
VCM
Direcciones Regionales
Fiscalía
Oficina de Partes

SERNAMEG FISCAL (S)